

GUÍA

DE
RECOMENDACIONES

GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA

PARA ARTESANOS





Secretario de Turismo

José Rosa

Subsecretaría de Planificación y
Capacitación Turística

Lic. Paola Pugliese

Dirección General Planificación y
Capacitación Turística

Lic. Lorena Guzmán

Coordinación de Calidad Turística

Lic. Jimena Ochotorena

Secretaria de Culturas

Prof. Patricia Herrera

1º edición

Elaboración de contenidos

Lic. Jimena Ochotorena

María de los Angeles Allende

Cristina Saavedra

Dis. María Maza

Diseño e impresión

Alfredo Astorga

Publicación efectuada en el marco del
Sistema Riojano de Calidad Turística

turismo.larioja.gob.ar

ÍNDICE

OBJETIVOS.....	1
DESTINATARIOS.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
RECOMENDACIONES.....	3
GLOSARIO.....	8

OBJETIVOS

Reconocer el rol del artesano/a como representante auténtico de la transmisión de la cultura local.

Promover la utilización de materias primas de la región, de identidad local y reconocimiento a nivel nacional.

Favorecer la preservación y difusión del patrimonio cultural tradicional.

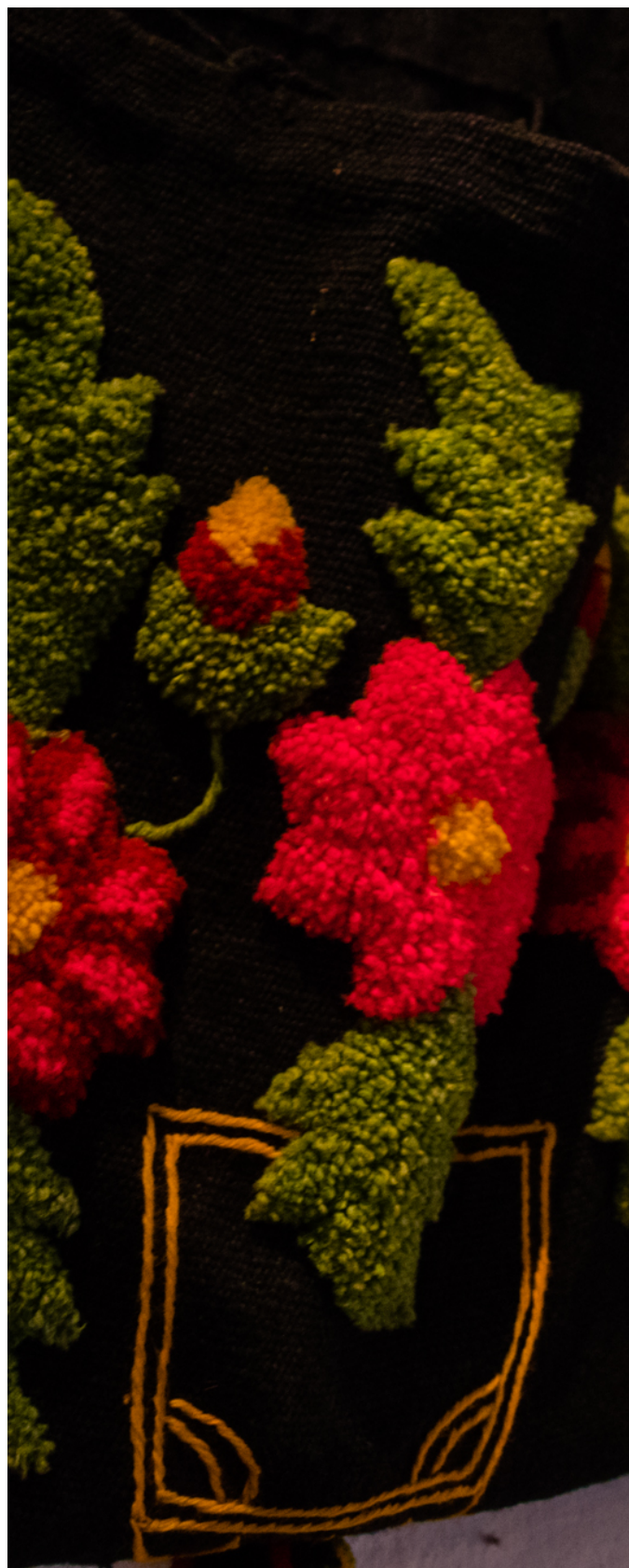
Promover el fortalecimiento de la actividad artesanal consolidando su vínculo con el turismo.

Contribuir a la mejora continua y a la satisfacción integral de los visitantes.

Establecer estándares de calidad en la prestación del servicio de comercialización de las artesanías.

DESTINATARIOS

Artesanos y Artesanas tradicionales y contemporáneos de la provincia de La Rioja, independientemente de su especialización, rubro o técnica utilizadas, que comercialicen sus productos de manera individual o bien en ferias y mercados artesanales.



INTRODUCCIÓN

El turismo ha estado, desde siempre, vinculado estrechamente al patrimonio y a la cultura de un destino.

En tal sentido, el encuentro del turismo y la cultura no solo favorece el desarrollo económico local, sino también a la integración social y al acercamiento entre los diferentes pueblos.

En este aspecto, la actividad artesanal resulta de gran importancia no solo por el impacto económico que representa para las comunidades locales, sino también porque constituye una expresión fiel de nuestras costumbres y tradiciones.

Las artesanías son manifestaciones culturales que convierten a cada objeto en una pieza única caracterizada por su contenido histórico y simbólico, siendo su forma de producción una forma de vida. Al igual que otras expresiones artísticas, la artesanía requiere de un vínculo muy estrecho entre el territorio, el objeto y quien lo crea. Las y los artesanos son los grandes protagonistas de esta noble labor, quienes, con su creatividad, talento, sentimientos y emociones, dan vida a verdaderas "joyas" artesanales a lo largo y ancho de nuestro territorio provincial.

Integran el patrimonio cultural inmaterial vivo de nuestra provincia, manteniendo vigente y transmitiendo el conocimiento de manera generacional, asegurando la pervivencia de los oficios dados por su tradición o calidad singulares.

Constituyen, además un eslabón importante en la potenciación de la economía creativa, resaltando su productividad y raíces.

La mayoría de los turistas buscan, a través de sus viajes, experiencias que enriquezcan su desarrollo personal y que incrementen sus conocimientos sobre la historia, los

valores y la idiosincrasia de las comunidades que visitan. La oferta de productos artesanales diferenciados, de excelencia y con identidad cultural, que den respuesta a la demanda de un público responsable y cualificado, con precios justos para las y los artesanos productores, es uno de los retos primordiales que deben considerarse en una proyección de fortalecimiento del sector.

En la Rioja el Registro Provincial de artesanos y artesanas se implementa en los 18 departamentos de nuestra provincia, siendo una de las políticas de gestión cultural fundamentales que desarrolla la Dirección del Mercado Artesanal de la Secretaría de Cultura, Ministerio de Turismo y Cultura del Gobierno de la Provincia, articulando con los Municipios locales, dando así aplicación de la Ley Provincial de Artesanías N° 6.894

El objetivo del mismo es la identificación renovada y actualizada de nuestros hacedores culturales del sector artesanal.

La guía es una herramienta técnica, de carácter consultivo e informativo, que proporciona recomendaciones dirigidas a artesanos y artesanas, en pos de asegurar una adecuada prestación de servicios en la comercialización de las artesanías, conservando su identidad y promoviendo el respeto por la diversidad cultural.

La guía está avalada por el equipo técnico de la Secretaría de Cultura del Ministerio de Turismo y Culturas de la Provincia de La Rioja.





RECOMENDACIONES

A Producción de Artesanías

Elaborar productos que expresen la identidad local utilizando técnicas de producción representativas del lugar donde se comercializan

Los productos realizados deben implicar un proceso de transformación de las materias primas a partir del dominio de técnicas específicas, las artesanías se caracterizan por reflejar la identidad local y/o regional, es decir, una identificación territorial/geográfica ya sea por los materiales o por las técnicas utilizadas para su producción.

Las mismas son un pilar fundamental de la cultura material e inmaterial de las comunidades. Las artesanías son un importante motivador de viaje atrayendo a visitantes a vivenciar experiencias auténticas, representando un incentivador de gasto, lo cual es un factor fundamental en la potencialidad turística. Son elementos valiosos para los turistas porque expresan un simbolismo cultural de identidad de un lugar, siendo objetos únicos y hechos a mano, lo que les confiere un valor especial.

Por otro lado, es importante destacar que el turista no solo se lleva consigo el objeto, sino que la artesanía representa un momento manifiesto de su viaje y el recuerdo de su experiencia.

B Materias Primas

Utilizar materias primas locales procedentes de recursos sostenibles, respetando la normativa vigente de protección y uso de flora y fauna silvestre.

Pensar en la riqueza natural empleada para la elaboración de artesanías es pensar en una variedad de maderas, fibras naturales y vegetales, cueros, arcillas, etc., es decir una enorme diversidad de materiales utilizados en su fabricación. Esto pone en evidencia la importancia de conocer, clasificar y determinar la información sobre las especies de plantas y animales disponibles para la producción de los objetos y/o herramientas.

Generalmente, la materia prima es obtenida de la región donde habita la persona artesana y esto hace que los productos tengan una identidad regional propia.

- **REGIÓN 1: VALLE DEL BERMEJO:** Dptos. Vinchina, Gral. Lamadrid y Gral. Felipe Varela: Los rubros más destacados son técnicas implementadas en telar criollo, bastidor, cinco agujas, y procesos de hilado y tintóreos.
- **REGIÓN 2: VALLE DEL FAMATINA:** Dptos. Chilecito y Famatina: Los rubros más sobresalientes son cerámica se utiliza arcilla de la zona, y textil en telar criollo, bastidor y telar de mesa, procesos de hilado y tintóreos, con lana de oveja, llama.
- **REGIÓN 3: LA COSTA:** Dptos. Arauco, San Blas de los Sauces y Castro Barros. Se denotan rubros técnica implementada en telar criollo, bastidor y procesos y madera en piezas tradicionales con madera de Algarrobo técnica de labrando con azuela.
- **REGIÓN 4: CAPITAL:** Dptos. Sanagasta y Capital: En el rubro textil se utilizan lana de oveja e hilos industriales, con técnica en telar criollo y bastidor, macramé, fieltro, hilados y teñidos. El rubro cerámica utilización de arcilla roja de la zona y blanca, con empleo de diversas técnicas como; colado, modelado, chorizo, torneado, esmaltado,





bruñido, y también diversidad en horneados.

- **REGIÓN 5: LLANOS NORTE:** Dptos. Independencia, Gral. Ángel V. Peñaloza, Chamental y Gral. Belgrano: en esta región el textil se destaca fuertemente por la presencia de comunidades textiles, técnicas en telar criollo y bastidor, hilados y tejidos con la utilización de lana de oveja. El cuero con el uso de materiales caprino, vacuno, ovino, destacándose las técnicas de soguería, curtido, tejidos y marroquinería.

REGIÓN 6: LLANOS SUR: Dptos. Juan F. Quiroga, Rosario V. Peñaloza, Gral. Ortiz de Ocampo y Gral. San Martín. Predomina el rubro textil técnicas en telar criollo y bastidor, hilados y tejidos, El rubro cuero y pieles con el uso de materiales de caprino, vacuno, ovino, destacándose las técnicas de soguería, curtido y marroquinería

cliente no encuentra información sobre sus características, tales como precios, condiciones de pago, horarios, beneficios, técnicas, procedencia, materia prima, conservación y/o utilidad, puede verse desmotivada a adquirirlo. De este modo, posibilitará a la persona visitante maximizar su experiencia, disfrutando en tiempo y forma de las distintas alternativas disponibles. Para ello, se sugiere contar con etiquetas identificatorias que reúnan alguno de los datos anteriormente mencionados, o bien una cartilla o lista de presentación e información de las artesanías a disposición de las personas visitantes.

C Información Veraz

Brindar información precisa y veraz sobre las particularidades de las artesanías.

En la actualidad la información es la herramienta utilizada por las organizaciones para orientar y asesorar al público en relación a los productos y servicios que ofrecen. Para ello deben brindarse datos precisos y fidedignos recordando que la falta o escasa información es un factor que puede repercutir negativamente en la decisión de una persona de adquirir o no un producto. En efecto, si la persona

D Marca e Identidad

Definir e implementar una marca o logo individual como símbolo de identificación personal.

El logotipo es un grafismo o un símbolo que identifica a una empresa, al autor de un artículo o un servicio. Se podría decir, entonces, que el logo es la primera presentación de una empresa, persona, producto o servicio ante las personas consumidoras.

La real importancia del logo radica en identificar de inmediato a una marca simbolizando sus valores esenciales, haciéndola lo más memorable posible.

En este sentido, es vital que el logo seleccionado guarde relación con el tipo de artesanías que se comercializan, que evoque su origen, la tradición del lugar, y que, a través de su imagen, logre captar y fijar la atención de las personas visitantes, color, tipo de letra, símbolo, etc.





E Modo de Entrega

Verificar que el producto seleccionado se encuentre en excelente estado y entregarlo adecuadamente envuelto, previendo la disponibilidad de cajas en caso de productos frágiles.

El cuidado de las piezas artesanales debe ser una acción primordial al momento de que se comercialicen, se sugiere, entonces, contar con distintos modos o alternativas de empaque para cada uno de los productos ofrecidos, poniendo a disposición de cada cliente aquel que considere más apropiado para su manejo o traslado.

F Precio Justo

Establecer el precio de las artesanías considerando un pago justo por el trabajo realizado.

Determinar el precio a las artesanías suele ser una tarea poco sencilla ya que con frecuencia se comete el error de sub valorarlas, lo cual genera en muchas ocasiones pérdida de dinero a quien las produce. La mayoría de los productos artesanales son hechos con materias primas que sólo se encuentran en una determinada región, lo que aumenta aún más su valor. Entonces, el tiempo, esfuerzo, creatividad, habilidad manual y materias primas regionales se traducen en una pieza artesanal única que debiera ser reconocida y valorada en toda su dimensión.

En virtud de ello y a fin de establecer una remuneración económica justa acorde a los valores mencionados, al momento de definir el precio de una pieza artesanal se sugiere aplicar la siguiente fórmula:

Costos de insumos + horas de trabajo + gastos + ganancia = precio de venta
Costos de insumos.

G Atención a Visitantes

Definir pautas de atención a visitantes que contribuyan a garantizar la excelencia en el servicio.

Al momento de tratar con cliente y visitantes se debe tener especial consideración en todo lo relacionado con el servicio en la atención. No hay cliente más fiel que aquel que está satisfecho con el producto ofrecido, y no sólo con esto, sino también con la atención que se le ofrece después de haber adquirido dicho producto.

Algunas consideraciones a tener en cuenta al momento de brindar atención:

Recibir cordialmente a cada visitante, procurando mantener una actitud y trato amables, invitándoles a apreciar las artesanías sin compromisos.

Mantener una cuidada imagen personal frente a quienes nos visitan (vestimenta, actitud, expresión corporal, tono de voz) transmitiendo de este modo profesionalidad y experiencia.

Definir y comunicar días y horarios de atención asegurando su debido cumplimiento.

Establecer una comunicación clara, precisa y recabar información inicial acerca de lo que precisa. (En caso que la persona no hable el idioma local, procurar hablar más despacio o recurrir al lenguaje gestual para comunicarse).

Priorizar la atención personal por sobre otras actividades que se pudieran estar realizando a fin de prestar real atención ante cualquier consulta o inquietud de los clientes.

Crear un entorno físico y comunicacional inclusivo que elimine barreras para personas con diversas discapacidades, esto incluye garantizar el acceso a la zona del puesto, ofrecer información en formatos alternativos.

Beneficios de la de la Accesibilidad

Inclusión

Mayor alcance

Diseños universales

La secretaria de Turismo cuenta con una guía de accesibilidad, para mayor información entrar al siguiente link. <https://turismo.larioja.gov.ar/>



H

Espacio de Venta

Organizar y mantener el orden del puesto o punto de venta transmitiendo, a través de la decoración y diseño del espacio, un estilo personal.

La primera impresión es la que cuenta, por consiguiente, presentar un stand o puesto en correctas condiciones de limpieza, con una exhibición organizada y con elementos atractivos, favorecerá la percepción positiva que las personas se lleven de su visita, incentivando su regreso en futuras ocasiones.

Algunas recomendaciones al momento de armar el puesto:

Las piezas artesanales deben estar visibles y accesibles, listas para su venta.

El puesto de artesanías de mantenerse repuesto, con stock permanente.

Las piezas artesanales deben estar orientadas hacia los visitantes.

Los exhibidores y productos artesanales deben estar limpios.

La ubicación que se le dio a cada pieza debe responder a un criterio fácil de comprender para los clientes (materias primas utilizadas, técnicas, utilidades o finalidad, precios, autorías, etc.)

Debe asegurarse una adecuada señalización.

Los precios deben estar exhibidos y fácilmente visibles.

Utilizar mobiliario de apoyo para la mejor exhibición conforme a su función.

Tener en cuenta una buena iluminación para garantizar la visibilidad de los objetos.



I Acciones de Capacitación

Participar, de forma permanente, en capacitaciones vinculadas al oficio y/o la actividad desarrollada.

La capacitación busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo. En el ámbito del sector artesanal, el objetivo principal de la capacitación debe apuntar al fortalecimiento de la actividad. En este significativo ámbito resulta imprescindible perder el prejuicio de la capacitación.

Las capacitaciones pueden ser talleres formales e informales, por ejemplo, de innovaciones tecnológicas en el diseño, la administración de microempresas, los procesos de acabado, el embalaje y calidad final del producto, atención al cliente, idiomas, comercialización, marketing digital, etc..

J Acciones Estratégicas

Articular acuerdos y acciones estratégicas con actores vinculados a la actividad turística para promocionar la circulación de las artesanías.

Se deberá poner especial énfasis en seleccionar con qué actores se desea trabajar articuladamente y generar así acuerdos que permitan la promoción y difusión de las artesanías dentro de los circuitos turísticos ofrecidos en el destino.

Se mencionan algunas sugerencias a implementar:

Generar acuerdos con guías de turismo local para la promoción del puesto o mercado de artesanías, por ejemplo, consensuando una comisión por cada visita o parada asignada en el puesto o mercado.

Acordar con alojamientos y restaurantes la promoción del puesto o mercado de artesanías a través de la exhibición de folletería en sus respectivos locales, otorgando, por ejemplo, un descuento a clientes provenientes de esos establecimientos y que presenten el folleto.

Convenir con las oficinas de turismo o puntos turísticos, un espacio para la exhibición y/o venta de artesanías.

Participar en eventos o ferias de turismo organizadas por el organismo local de turismo, cultura, producción, entre otros, representando a la actividad artesanal.

Mantener periódicamente reuniones con el Organismo Municipal local con el objeto de coordinar acciones de mutua colaboración.





GLOSARIO

Calidad

Es una característica de un producto o servicio. Se puede medir directamente como cumplimiento de un estándar o indirectamente por la apreciación del impacto en las personas usuarias.

Artesanía

Es una expresión socio-cultural del ser humano, una modalidad económico productiva cuya expresión material es el objeto artesanal, único en su diversidad. Un bien cultural con función utilitaria u ornamental que, revalorizando permanentemente los recursos existentes o potenciales de su entorno, tanto humanos como materiales y cuyas cualidades de creatividad y diferenciación, lo convierten en algo distintivo y definitorio de su demanda. - LEY PCIAL. 6.894

Estrategia

Plan de acción para alcanzar los objetivos de una organización.

Marketing

Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca.

Oficios Artesanales

Son las diversas expresiones de la producción de artesanía, caracterizada por culturas y materias primas representativas de nuestro país.

Packaging

Envase, un objeto lleno de atributos encargados de la protección y a la vez perceptibilidad de un producto en concreto.

Patrimonio Cultural Inmaterial

Usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas – junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes.

Precio Justo

Valor que cubre los costos de la producción y apunta a reconocer el trabajo del artesano.

Señalética

Los contenidos de las señales pueden ser institucionales, informativos, educativos y/o promocionales y estarán dirigidos a todos los usuarios de la organización.

Artesanías Tradicionales

Expresión autóctona de una cultura cuyo carácter y estilo típico son transmitidos de generación en generación;

Artesanía Etnográficas o Indígenas

Aquellas artesanías que conservan y aplican los recursos estilísticos de la producción artesanal de los pueblos o comunidades indígenas

Artesanías de Proyección Folclórica

Son aquellas inspiradas en la estética de lo folclórico pero que proyectan su estilo, carácter o forma, utilizando otros insumos y/o técnicas, y/o asignándoles otras funciones.

Artesanías Urbanas

Son aquellas que, utilizando insumos y técnicas urbanas, constituyen por su carácter y estilo, una expresión de la universalidad de la cultura.

Artesanías de Arte Popular

Son obras de creación individual, con manifiesta intencionalidad preponderantemente artística, realizadas por creadores espontáneos e intuitivos







SISTEMA RIOJANO DE
CALIDAD TURISTICA



LA RIOJA
GOBIERNO

turismo.larioja.gob.ar