



Turismo: desarrollo con sentido para Chile
**Diálogo para la Productividad
con la Industria
Turística Nacional**

Santiago, mayo de 2015

Índice de contenidos

Introducción	5
Acerca de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento	7
El turismo en la Agenda de Innovación, Productividad y Crecimiento	8
Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (2014-2018)	9
Situación del turismo mundial y nacional	12
Importancia del turismo en la economía mundial	12
El despegue de los destinos emergentes	13
El panorama actual	14
Evolución y realidad del turismo chileno	15
Turismo en Chile: pasos relevantes hacia su desarrollo	18
El turismo en Chile hacia el 2020	19
Diálogo de productividad con la industria turística	21
Objetivos	21
Metodología de trabajo	22
Resultado	22
Temas estratégicos y acciones	22
a) Marco normativo, legal y tributario	23
b) Sustentabilidad	25
c) Comunidad	27
d) Infraestructura y accesibilidad	29
e) Promoción turística	30
f) Educación y capital humano	31
g) Desarrollo de productos y destinos	33
Participantes	34



Introducción

Chile ha tenido en las últimas décadas una marcada vocación por el crecimiento económico como motor del desarrollo y la inclusión social. Los grandes cambios que han ocurrido en nuestro país, como la recuperación y consolidación de la democracia, el fortalecimiento y modernización de nuestras instituciones, las inversiones en infraestructura, y los cambios en materia social, han ocurrido de la mano del crecimiento de nuestra economía.

Buena parte de ese crecimiento ha estado asociado a una estrategia de desarrollo orientada hacia la producción y exportación de bienes basados en nuestros recursos naturales. Ello ha permitido expandir nuestra economía y sostener tasas de crecimiento que se han traducido en un mayor bienestar para millones de compatriotas.

Con el paso de los años, sin embargo, también ha quedado en evidencia que esta estrategia no es suficiente si lo que queremos es que ese crecimiento sea sostenible en el mediano y largo plazo, y que sus beneficios sean compartidos por todos los chilenos y chilenas. Así desde la perspectiva de un desarrollo turístico equilibrado, nuestros recursos naturales y culturales deben constituir las bases de una estrategia de desarrollo más orientada hacia la prestación servicios diversificados, sustentables y de calidad, vale decir, experiencias únicas.

Una prioridad a la hora de elevar nuestra productividad es avanzar en una transformación productiva que nos permita diversificar nuestra economía. Hasta ahora, nuestra estrategia de desarrollo ha conseguido diversificar los destinos de nuestros principales productos de exportación, pero no nuestra estructura productiva. El desafío que enfrentamos no es solo sumar más productos a la canasta exportadora, sino también ampliar nuestra base de productores y servicios. Es precisamente allí donde la industria turística puede aportar de forma sustancial a la transformación productiva deseada: distribución de la riqueza, empleo de calidad, incentivo al emprendimiento y la innovación, bienestar social y protección del patrimonio natural y cultural a través de negocios rentables, son algunos de los beneficios que un adecuado desarrollo del turismo puede entregar al país.

Si bien es cierto que a medida que las industrias tradicionales crezcan y se vuelvan más productivas, generarán más y mejores empleos y oportunidades, también es importante impulsar el desarrollo de otros sectores que presentan objetivamente un enorme potencial, como es el caso del turismo.

Una nueva estrategia de crecimiento, que nos permita dar un giro a nuestra estructura productiva, requiere que el Estado tenga una visión clara del desarrollo deseado, así como una presencia más activa y sistemática de la que hasta hoy ha tenido. Que sea capaz de proveer de infraestructura y bienes públicos que gatillen nuevas inversiones, que coordine los actores relevantes, que identifique y elimine cuellos de botella que dificultan el desarrollo de un sector, y que genere una institucionalidad adecuada para la decisión y ejecución de estas tareas.

Los diálogos de productividad, y este sobre turismo en particular, representan un esfuerzo concreto por definir juntos el camino hacia el tipo de desarrollo que queremos para nuestro país.



Acerca de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, a ejecutarse entre 2014 y 2018, fue lanzada en mayo de 2014, en el marco de los compromisos adquiridos por la Presidenta Michelle Bachelet para sus primeros cien días de Gobierno.

La propuesta es un esfuerzo coordinado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y que involucra la participación de otros ministerios y servicios del Estado, orientado a enfrentar el desafío de la productividad, la principal causa de la brecha entre Chile y las economías desarrolladas. De esta forma se pavimentará un camino que permita avanzar en una transformación productiva, para así diversificar nuestra economía produciendo nuevos bienes y servicios, desarrollando nuevas industrias y generando nuevos polos de innovación a lo largo de cuatro objetivos estratégicos:

1. Promover la diversificación productiva.
2. Impulsar sectores con alto potencial de crecimiento.
3. Aumentar la productividad y competitividad de nuestras empresas.
4. Generar un nuevo impulso a las exportaciones.

A su vez, estos cuatro objetivos estratégicos se organizan en torno a siete ejes de acción (y 47 medidas) que guiarán el camino de Chile para convertirse en un país desarrollado:

1. Inversiones estratégicas y planes de desarrollo sectoriales.
2. Infraestructura para el nuevo desarrollo.
3. Financiamiento y apoyo a la gestión de las Pymes.
4. Impulso al emprendimiento y la innovación.
5. Eficiencia en la regulación y en la oferta de servicios públicos.
6. Mejores mercados.
7. Nueva institucionalidad.

Estos ejes de acción aseguran la participación activa del Estado en el fomento de nuestros sectores productivos, en el fortalecimiento de la competencia y en la inversión en infraestructura pública, con especial énfasis en las pequeñas y medianas empresas del país.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento incorpora 47 medidas, 11 proyectos de ley y 36 iniciativas administrativas, con una inversión de US\$ 1.500 millones entre 2014 y 2018.



El turismo en la Agenda de Innovación, Productividad y Crecimiento

El 4 de febrero de 2010, y tras dos años de debate en el Congreso Nacional, la Presidenta Michelle Bachelet promulgó la Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo. Dicho sistema contempla nuevas organizaciones con roles y responsabilidades en turismo, como el nuevo Comité de Ministros del Turismo, que se suma a la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional del Turismo y un Consejo Consultivo de Promoción, presidido por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Tras cinco años de promulgada la ley, y luego de cuatro que se iniciara su implementación –con la creación de la Subsecretaría de Turismo–, se hace necesario consolidar la implementación del sistema institucional y abordar las brechas, potencialidades y oportunidades que presenta el sector.

Lo anterior implica, entre otras acciones, cambios normativos que permitan ajustar el funcionamiento del actual sistema institucional y, junto con ello, ejecutar un conjunto de iniciativas de inversión articuladas, que permitan aprovechar las oportunidades que ofrece un desarrollo turístico con capacidad para cumplir criterios globales de sustentabilidad.

En efecto, si bien el turismo es un sector estratégico para el país, presenta todavía grandes oportunidades de desarrollo en relación a su potencial, debido a la existencia de fallas de mercado como la falta de bienes públicos o la escasa coordinación entre distintos agentes económicos. De ahí que el sector forme parte de la nueva estrategia de crecimiento que propone la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, una política integral que además de considerar una estrecha cooperación y coordinación entre el Estado, los mercados y la ciudadanía, contiene un conjunto de acciones que apuntan a cumplir con los cuatro objetivos estratégicos mencionados con anterioridad, en particular al de “impulsar sectores con alto potencial de crecimiento”, en los que dichas fallas de mercado impiden que puedan desarrollarse de acuerdo a su potencial.

En concreto, la medida N°4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento señala:

Se implementará un plan de desarrollo turístico que permitirá dar un impulso sustantivo al sector y crear trabajos de calidad. Para ello se creará un Fondo de Desarrollo Turístico que contará con recursos públicos para financiar actividades de promoción, infraestructura habilitante, desarrollo de productos turísticos y actividades de fomento y capacitación sectorial.

Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2014-2018

El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2014-2018 es un instrumento de planificación de corto y mediano plazo que se enmarca en una visión de largo plazo, la cual ha sido expresada en el Programa de Gobierno 2014-2018:

"El turismo no es sólo una actividad económica cuya importancia ha ido creciendo en el tiempo, sino que además tiene características que hacen de su fomento un objetivo de alto interés público, pues contribuye a construir identidad nacional y territorial, genera desarrollo local incluso en las áreas más apartadas, crea actividad económica relacionada, aporta a la protección de recursos naturales y favorece el intercambio cultural¹"

El Plan tiene como objetivo general "dar un impulso sustantivo al sector y crear trabajos de calidad (...), mediante el desarrollo de: la diversificación de experiencias; infraestructura habilitante; acciones de promoción y fomento productivo". Para el logro del objetivo general, se plantean cinco componentes específicos, en torno a los siguientes ámbitos de acción:

Componente 1: Promoción nacional e internacional

Difundir los atractivos y destinos turísticos de Chile, a nivel nacional e internacional, incrementando el número de turistas, ingreso de divisas y la contribución de la actividad a la economía del país. Para ello se contará con una herramienta estratégica que sirva como carta de navegación para la ejecución de acciones de promoción turística en el mercado interno y externo, que aliente a los chilenos y chilenas y extranjeros a descubrir Chile. Asimismo, se efectuarán acciones de promoción y publicidad dirigidas a comunicar e incentivar la demanda del mercado turístico nacional e internacional por los destinos turísticos de Chile. Todo lo anterior junto con fortalecer la inteligencia turística existente sobre el mercado nacional e internacional mediante mejoras en el acceso a información, posibilitando una mejor toma de decisiones respecto a las acciones de comercialización.

Componente 2: Desarrollo de Destinos

Articular e impulsar acciones, planes y programas para el desarrollo de servicios e infraestructura pública y privada que mejoren la competitividad turística de los destinos turísticos de Chile. Específicamente se trabaja para convocar actores involucrados en las Zonas de Interés Turístico, especialmente a los municipios, para fortalecer los instrumentos de gestión público-privada y potenciar zonas que disponen de características diferenciadoras para el desarrollo turístico. Además, se coordinarán los planes de infraestructura pública con los desafíos del sector turismo en los territorios focalizados, con el fin de impulsar un desarrollo integral en las zonas turísticas, y articular el conjunto de herramientas e inversión pública de los destinos seleccionados.

¹ Programa de Gobierno Michelle Bachelet 2014-2018.

Componente 3: Diversificación de Experiencias

Generar y relevar diversas experiencias turísticas para ampliar la oferta nacional. En este componente se busca potenciar el turismo sustentable en las Áreas Protegidas, a través de la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, la entrega de productos y servicios turísticos con altos estándares de sustentabilidad y calidad y el fortalecimiento de la experiencia de los y las visitantes nacionales e internacionales. Asimismo, aumentar la demanda de los y las turistas respecto de la variada oferta de experiencias disponibles en el territorio mediante la ampliación de la oferta de servicios basadas en líneas temáticas transversales, aplicables en diversos puntos geográficos.

Componente 4: Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

Mejorar la calidad de los servicios turísticos en Chile, mediante el impulso del sistema de certificación de servicios y de personas. Respecto a Capital Humano, perfeccionar las competencias del personal turístico, con el fin de mejorar sus condiciones de empleo y perspectivas futuras, así como el desempeño de las organizaciones en las que se desempeñan y actualizar la pertinencia y calidad de los contenidos de la formación de técnicos y profesionales del sector turismo.

En relación a certificación de calidad y sello de sustentabilidad, incorporar documentos normativos y herramientas con lineamientos que ayuden a introducir mejoras en la gestión de los prestadores de servicios turísticos.

Componente 5: Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo

Facilitar el acceso al turismo de diferentes segmentos de la población, por la vía de articular una oferta atractiva de destinos y servicios turísticos, junto con el apoyo focalizado a ciertos grupos de la población, con el fin de permitir su incorporación a los bienes de la cultura, recreación e integración social, así como favorecer el aumento de la demanda en períodos de baja temporada de los servicios turísticos de alojamiento.

Mediante distintos programas se facilitará el acceso a familias vulnerables, jóvenes estudiantes de enseñanza media de colegios municipales, particulares subvencionados y adultos mayores para beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo.

En términos operativos, el plan busca identificar iniciativas de inversión y acciones clave para el desarrollo turístico sustentable de 83 hdestinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile al año 2018, ello en concordancia también con los objetivos de desarrollo sustentable del país.

La propuesta que allí se presenta ha sido elaborada tanto a partir de estudios de diagnóstico del sector turismo, realizados para la Agenda de Innovación y Competitividad 2010-2020; como de planteamientos emanados desde las regiones durante el año 2014, los cuales buscan hacer frente a un conjunto de brechas que afectan a todos los destinos turísticos de manera transversal, y a otras más específicas, propias de cada localidad.

La implementación de este plan considera un conjunto articulado de programas, entre los cuales se cuentan (entre paréntesis el organismo responsable de la ejecución):

1. Plan de Acción Turístico Sustentable en Áreas Protegidas (Subsecretaría de Turismo)
2. Programa Especial de Inversión en Infraestructura para el Turismo (Ministerio de Obras Públicas)
3. Programa Vacaciones Tercera Edad (Servicio Nacional de Turismo)
4. Programa Giras de Estudios (Servicio Nacional de Turismo)
5. Programa Turismo Familiar (Servicio Nacional de Turismo)
6. Programa de Promoción Turística (Servicio Nacional de Turismo)
7. Programa Estratégico Nacional de Turismo Sustentable (Corfo)
8. Programas Estratégicos Meso Regionales de Turismo (Corfo)
9. Programas Estratégicos Regionales de Turismo (Corfo)
10. Programa de Zonas Extremas (Subsecretaría de Desarrollo Regional)
11. Programa de Zonas Rezagadas (Subsecretaría de Desarrollo Regional)
12. Otros programas gubernamentales, tales como el Programa Turismo y Pueblos Indígenas (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena)



Situación del turismo mundial y nacional

Importancia del turismo en la economía mundial

Durante los últimos años, el turismo ha demostrado ser un sector económico extraordinariamente fuerte y resistente, y ha funcionado como un motor del crecimiento económico global: aporta el 9% del PIB mundial, representa el 30% de las exportaciones de servicios y crear uno de cada once de los puestos de trabajo existentes en el planeta. Muestra de lo anterior es que recientemente y por primera vez, el G-20, que reúne a las economías más importantes del planeta, haya reconocido al turismo como un sector clave para la recuperación económica mundial, comprometiéndose a facilitar los viajes como una forma de incentivar la demanda y el gasto, estimulando así la creación del empleo².

Pero no se trata sólo de una actividad cuya importancia económica se ha consolidado en el tiempo, sino que además presenta una serie de características favorables que hacen de su fomento un objetivo de alto interés para Chile: contribuye a fortalecer la identidad nacional y local a través del reconocimiento de nuestros valores, incentiva el emprendimiento y la innovación, favorece la integración regional y fomenta la protección del patrimonio natural y cultural, por mencionar solo algunas³.

Figura 1. Importancia del turismo en el mundo



Fuente: OMT, 2015.

² Comunicado de Prensa, UNWTO, <http://media.unwto.org/es>

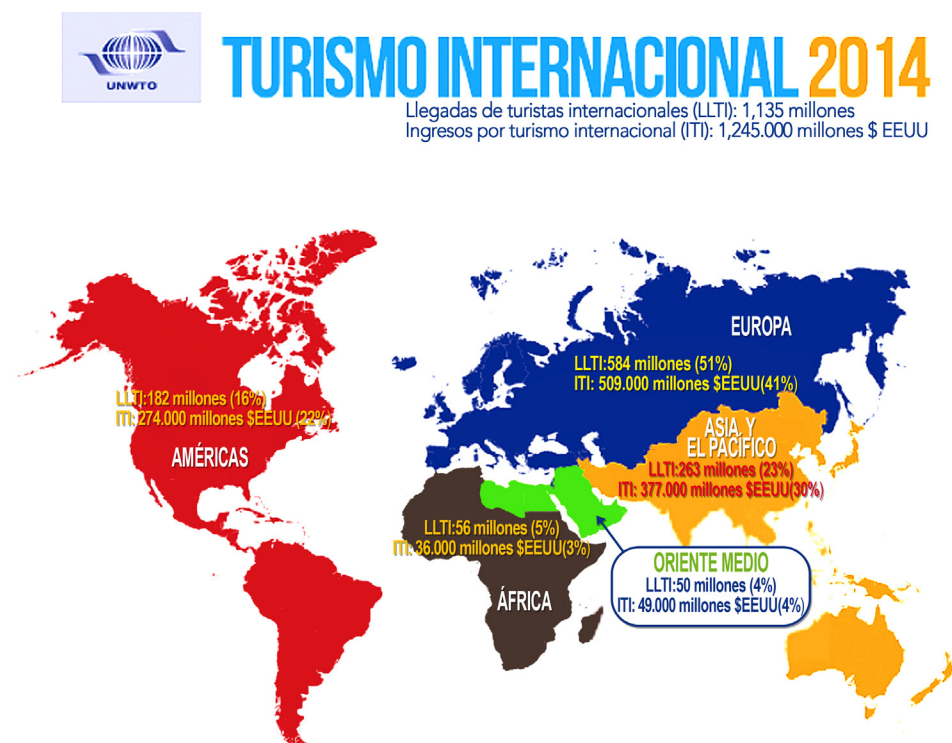
³ Programa de Gobierno, Michelle Bachelet 2014-2018.

El despegue de los destinos emergentes

Durante las últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación. Siguiendo esta tendencia, las estimaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT)⁴ sugieren que el número de llegadas de turistas internacionales en todo el mundo crecerá un promedio del 3,3% anual durante el periodo 2010 y 2030. En términos absolutos, las llegadas de turistas internacionales aumentarán en unos 43 millones al año, llegando a los 1.800 millones al finalizar dicho período. Un hecho a destacar en este contexto es que el ritmo anual de crecimiento en llegadas proyectado para los destinos emergentes, entre ellos América Latina, (4,4%) duplicará al de las economías avanzadas (2,2%).

Similar situación se aprecia en un período menor: entre los años 2005 y 2013, las llegadas de turistas internacionales tuvieron un crecimiento medio anual de un 3,8% en el mundo; para América Latina, sin embargo, este crecimiento fue de un 5,2%⁵.

Figura 2. Llegadas e ingresos (en millones de dólares) del turismo mundial



Fuente: OMT, 2015.

⁴ UNWTO, Tourism Towards 2030. Global Trends.

⁵ Panorama del Turismo Internacional, OMT 2014.

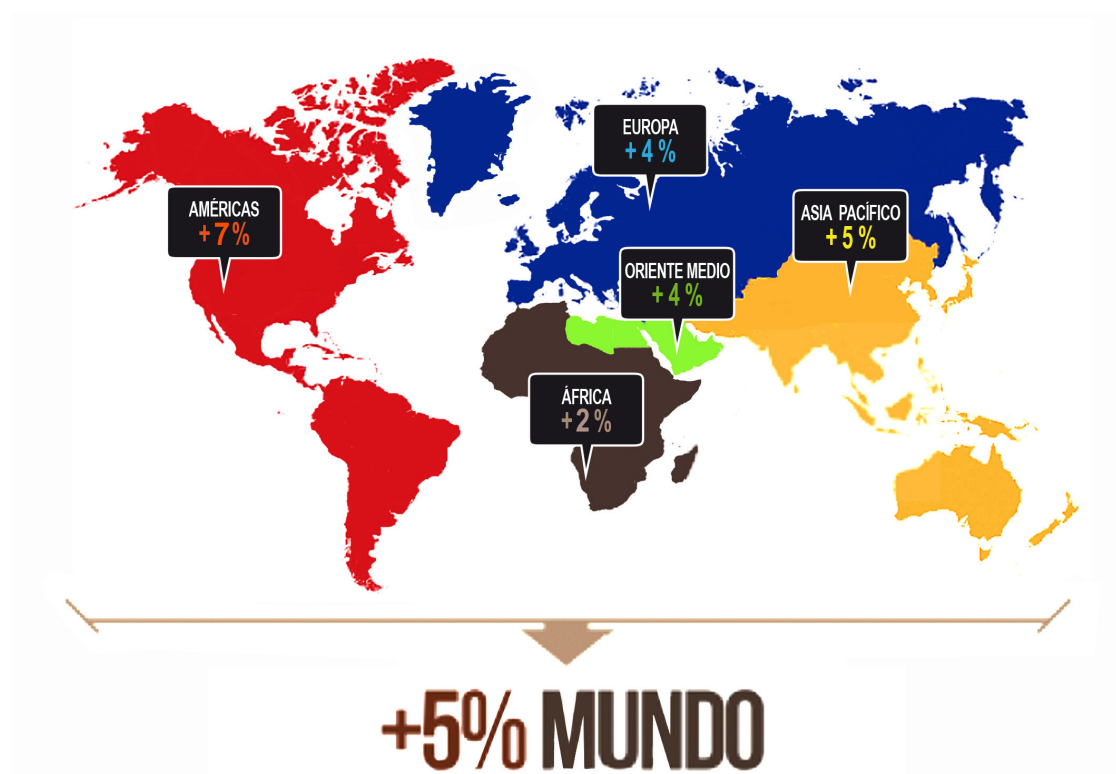
A partir de las proyecciones anteriormente descritas se prevé un escenario positivo y alentador para el turismo en la región latinoamericana y para Chile, en particular. El desafío para nuestro país es posicionarse como un destino que ofrezca experiencias de categoría mundial, sustentables y de calidad.

El panorama actual

De acuerdo a las últimas cifras de la OMT⁶, en 2014 las llegadas de turistas internacionales alcanzaron la cifra de 1.138 millones, lo que supone un incremento 51 millones (4,7%) con respecto al año anterior. De dicha cifra, 181 millones de turistas visitaron América.⁷

La previsión para 2015 es que el turismo internacional aumente entre un 3% y un 4%, (un punto menos que en 2014) y siga contribuyendo a la recuperación económica mundial. En particular, se espera que en América crezca a un ritmo del 7%, muy por sobre el resto de las regiones.

Figura 3. Proyección de crecimiento del turismo mundial en 2015



Fuente: UNWTO, 2014.

⁶ UNWTO, Tourism Highlights 2014 Edition.

⁷ América del Norte, Centroamérica, el Caribe y América del Sur.

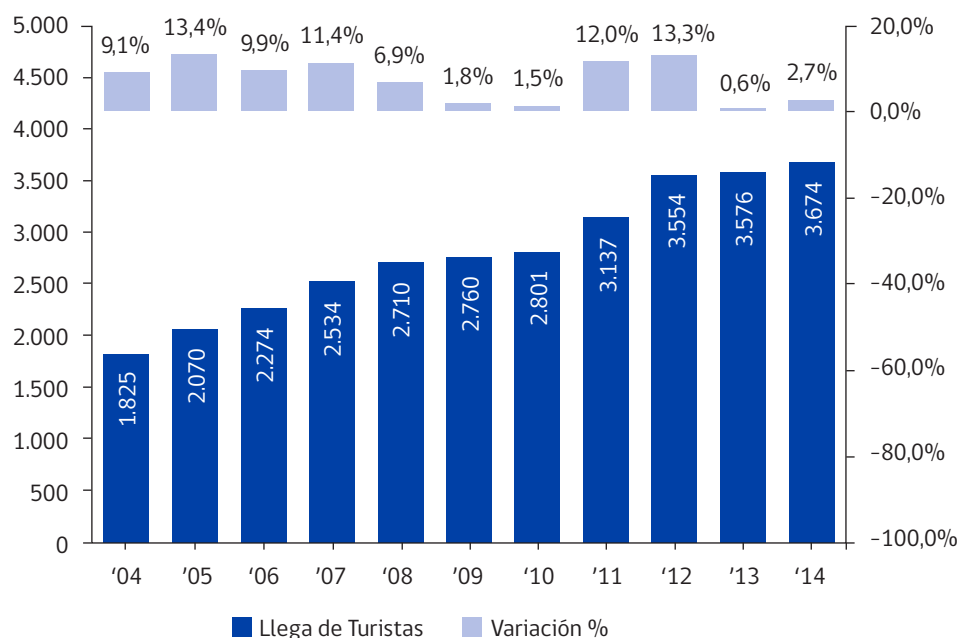
Evolución y realidad del turismo chileno

Chile es un actor pequeño en el contexto del turismo mundial, aportando un 0,3% a las llegadas internacionales y un 0,2% al gasto internacional. No obstante lo anterior, el turismo se ha transformado en uno de los principales sectores productivos del país, aportando divisas cercanas a los US\$ 2.500 millones en 2014 solo por concepto del turismo receptivo. Si a esto se suma el gasto realizado por los chilenos que viajan cada año por el país, cercano a los US\$ 4.700 millones, es posible afirmar que el sector genera una cifra superior a los US\$ 7.200 millones anuales.

Las tendencias de crecimiento del turismo a nivel mundial también se presentan en Chile. Entre los años 2004 y 2014, el aumento de llegadas de turistas internacionales al país se ha incrementado prácticamente en un 100%.

El gráfico 4 muestra el aumento sostenido que ha presentado la llegada de turistas entre los años 2008 y 2014, a pesar de la importante baja que ha presentado el mercado argentino durante los últimos dos años, y que ha sido paliada de manera importante por un aumento sustancial en la llegada de turistas brasileños.

Figura 4. Llegada de turistas y variación porcentual (%) respecto del año anterior



Fuente: SERNATUR, 2015.

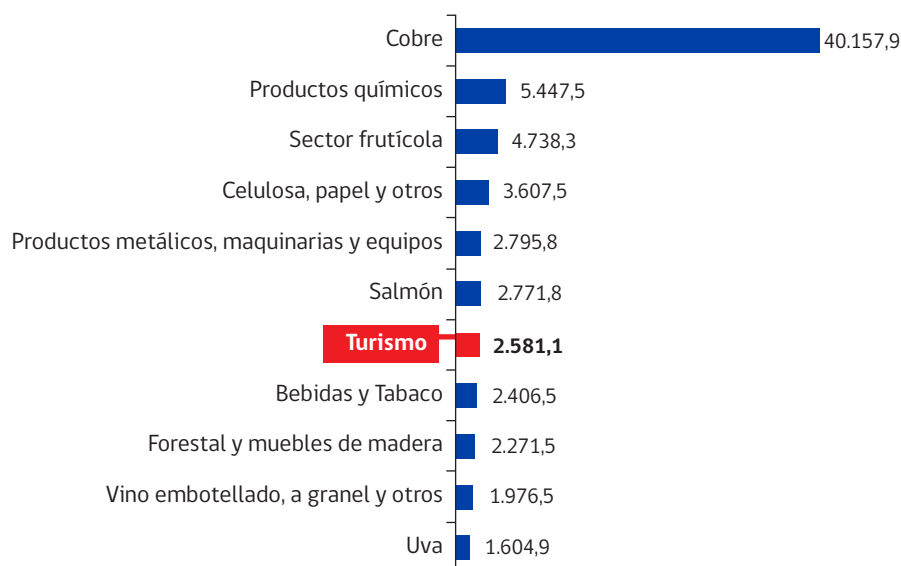
Durante 2014 ingresaron a Chile un total de 3.674.391 turistas extranjeros, en su gran mayoría provenientes de países de América Latina, región que aporta con más de dos tercios del total de llegadas. Argentina continúa siendo nuestro principal mercado emisor, con más de 1,4 millones de llegadas en 2014. Otros mercados como Brasil y Estados Unidos –que presentan un elevado nivel de gasto en relación a los demás mercados– han consolidado su aporte en llegadas y divisas, expandiendo sus temporadas más allá del período estival. Esto ha impulsado el desarrollo de nuevas experiencias, así como ha incrementado el gasto turístico y la generación de empleos en períodos no estivales.

Como se ha señalado anteriormente, el turismo ayuda a dinamizar las economías regionales del país, pues es un motor de distribución de riquezas, produce empleos y genera mayor producción de bienes y servicios. Chile tiene un potencial turístico inmenso que debe aprovechar para disminuir las brechas de competitividad.

Al comparar los rubros de exportación más relevantes del país, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, es posible señalar que los ingresos de divisas por turismo receptivo equivalen al 5,9% de los ingresos por exportaciones de minería, y al 93,1% de las exportaciones de salmón, superando en un 30,6% a los ingresos por exportaciones de vino y en un 13,6% a los productos forestales y muebles de madera.

En 2013, el aporte del turismo receptivo representó el 3,4% del total de las exportaciones de bienes, el 20,2% del total de las exportaciones de servicios y el 2,9% del total de las exportaciones de bienes y servicios de la economía (Informe Anual de Turismo, INE 2013).

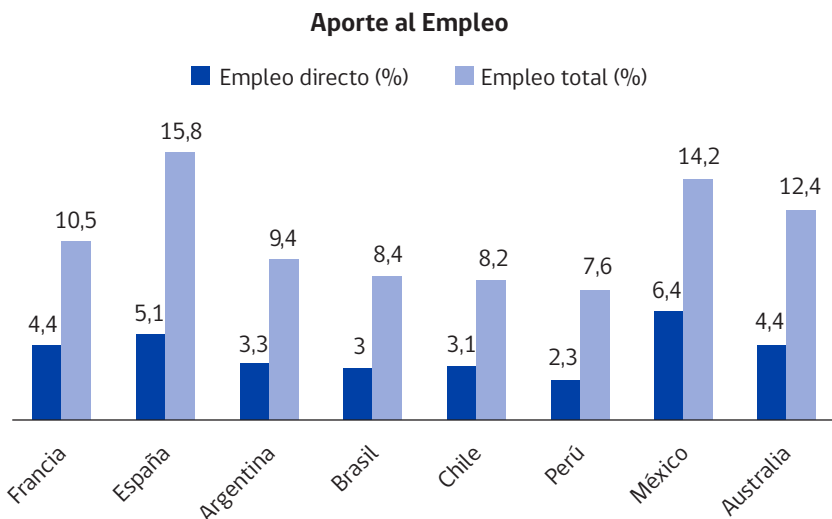
Figura 5. Exportaciones por sector, en millones de dólares



Fuente: Comportamiento y Perfil del Turismo Receptivo 2013, SERNATUR

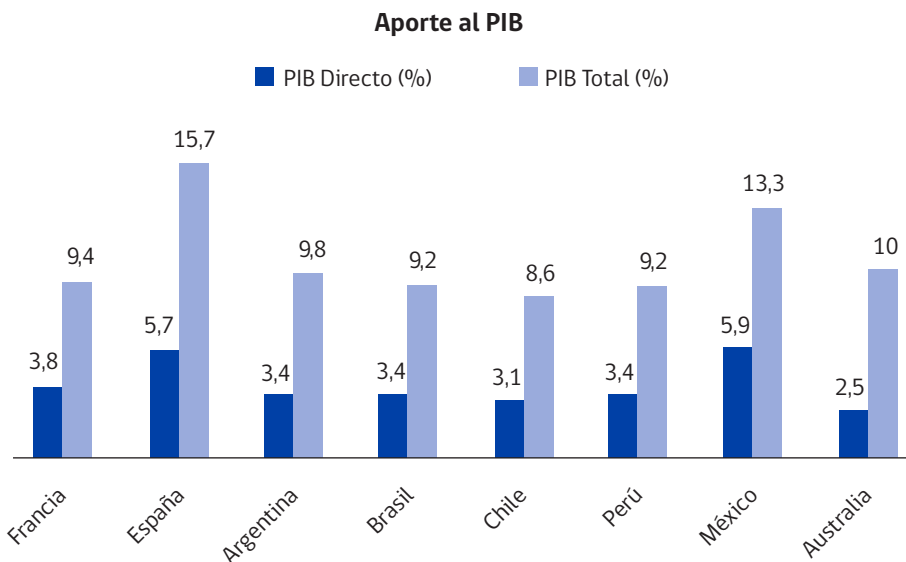
Tal como se aprecia en los siguientes gráficos, el aporte del sector al PIB y al empleo, tanto directo como indirecto, refleja que el turismo es un sector que puede dinamizar la economía y representa un importante motor de desarrollo para el país.

Figura 6. Relevancia del turismo en el empleo como porcentaje del total



Fuente: Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), 2013.

Figura 7. Relevancia del turismo en el PIB como porcentaje del total



Fuente: Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), 2013.

Turismo en Chile: pasos relevantes hacia su desarrollo

A partir de la promulgación de la primera ley de turismo (Ley 20.423), en febrero de 2010, se reconoce al turismo como un sector económico estratégico en el desarrollo del país. La normativa crea también un nuevo sistema institucional, constituido por un Comité de Ministros para el Turismo y la Subsecretaría del Turismo. Asimismo, a partir de 2012 se elabora una Estrategia Nacional de Turismo para el periodo 2012-2020.

Luego, la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento 2014-2018, genera las condiciones propicias para avanzar en materia turística. Plantea lineamientos y objetivos que se alinean a los desafíos que enfrenta la industria del turismo, como promover la diversificación y el desarrollo productivo, impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, y aumentar la productividad de las empresas.

La agenda considera, entre las inversiones estratégicas, la creación de un Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, con el objetivo de dar un nuevo impulso al sector y crear trabajos de calidad. Además, constituye un fondo que financiará acciones de promoción, infraestructura habilitante en zonas de alto potencial turístico, diversificación de experiencias, actividades de fomento y capacitación sectorial. Este fondo contará con recursos por US\$100 millones para el período 2015-2018, lo que permitirán financiar las distintas acciones relacionadas al sector.

Al analizar los resultados arrojados por el estudio del Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad, se establecen las siguientes conclusiones principales:

- Existe un crecimiento acelerado del turismo internacional
- Las nuevas tendencias en la demanda han modificado la dinámica del turismo, destacándose el envejecimiento de la población, mayor sofisticación y nuevos intereses
- Chile posee ventajas turísticas que debe potenciar para destacar global y regionalmente
- La principal oportunidad de Chile está en captar mayor gasto por turista, seguido de un aumento en el flujo de los mismos
- Los principales desafíos se concentran en:
 - Mayor promoción turística en el extranjero
 - Mayor desarrollo de la oferta de actividades y de productos en destino
 - Aumento de capacidades de gestión y de servicios de capital humano
 - Mayor ordenamiento territorial
 - Aumento de asociatividad en el sector

Estos elementos muestran con claridad que, para transformarnos en un destino turístico de jerarquía mundial, necesitamos sacar provecho de manera sustentable a nuestros recursos, efectuando tareas de manera consensuada y diseñando acciones que permitan establecer una carta de navegación donde las acciones sean coordinadas entre sí. Una hoja de ruta que permita potenciar los productos y servicios turísticos que le ofrecemos al mundo.

En este contexto, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, dentro de la Agenda de Productividad Innovación y Crecimiento, ha definido al turismo como sector estratégico, al considerarlo de alto potencial de crecimiento, materializándose en una inyección de mayores recursos que permitan acelerar la productividad de las empresas vinculadas a la actividad.

El turismo en Chile hacia el 2020

En relación a lo anterior, el grupo de trabajo realiza el siguiente manifiesto:

Existen una serie de argumentos que señalan el valor del turismo como factor de mejora en el desarrollo de nuestro país.

- El turismo puede modificar la matriz económica de Chile y ayudar a la protección del medioambiente, al ser una industria no extractiva, que se basa en el patrimonio natural y cultural de nuestro país.
- La industria turística descentraliza Chile, al desarrollarse principalmente en regiones y lugares apartados de nuestro país.
- Genera trabajo al ser un sector intensivo en mano de obra (especialmente de mujeres y jóvenes).
- Educa a los chilenos, al generar aprendizaje de nuestro patrimonio natural y cultural.
- Cumple un rol estratégico en la imagen de Chile ya que genera un vínculo emocional entre los chilenos y el resto del mundo.
- Contribuye a generar felicidad a los chilenos al entregar experiencias memorables.

De acuerdo a la OMT, la variación promedio anual de llegada de turistas internacionales a América del Sur tendrá un crecimiento promedio anual de un 5,3% hasta 2020. Asimismo, también estima que el crecimiento promedio anual de 2020 a 2030 en la llegada de turistas a América del Sur será de un 3,9%.

En Chile, la inversión de US\$ 100 millones que se está realizando nos permite acelerar la productividad de este sector, se estimando que hacia 2020 Chile habrá superado los 5,2 millones de turistas, y para 2030, la cantidad total de turistas ingresados a Chile será un poco superior a 7,5 millones, aumentando el gasto promedio diario de los principales mercados.





El Diálogo de Productividad con la industria turística

El Diálogo de Productividad con la industria del turismo surge de la invitación realizada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Subsecretaría de Turismo al sector privado, para que este -representado por actores claves de la industria- establezca los temas prioritarios que a su parecer deben abordarse para hacer de Chile un destino de categoría mundial, capaz de ofrecer experiencias turísticas memorables y cuyo desarrollo sea tan prolífero como sustentable.

Este ejercicio ha sido una muestra fehaciente de la oportunidad y apertura para generar un diálogo franco y enriquecedor en el sector turismo. La necesidad de identificar y consensuar aquellos desafíos de carácter ineludible para llegar a la consolidación de esta actividad ha sido acogida en esta instancia, que ha logrado definir en términos claros y precisos las prioridades del sector en su conjunto, así como las responsabilidades que les caben a los principales actores para conseguirlas.

Destacable ha sido la capacidad de trabajo del grupo para realizar una entrega bien definida y clara en sus planteamientos. De esta manera se espera avanzar al máximo en cada uno de los temas definidos, siempre tomando en cuenta que conseguirlos depende de la acción conjunta entre el sector público y el sector privado.

Objetivos

- Generar un documento que defina cuáles son los desafíos, a corto, mediano y largo plazo, que el Estado y los privados deben resolver en forma coordinada para elevar la productividad del sector turismo.
- Elaboración de recomendaciones estratégicas que luego sean abordadas por los programas estratégicos en torno a provisión de bienes públicos, acciones de coordinación, desarrollo de joint ventures y otras acciones definidas bajo el alero de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.
- Con el fin de acotar la discusión, se excluyen medidas de tipo tributaria, arancelaria, de revisión de regulaciones ambientales u otras, definiciones de tipo territorial y otras que no están en el ámbito de la Agenda.
- Contribuir -mediante el diálogo y coordinación público privada- a mejorar la competitividad del sector, en ámbitos donde exista alto potencial de generación de valor o crecimiento, generando con ello un mejor entorno para la productividad, innovación, desarrollo tecnológico y emprendimiento

Metodología de trabajo

Se realizaron tres sesiones de larga duración, que tuvieron lugar en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los días 24 de noviembre y 10 y 22 de diciembre de 2014. Esta mesa fue liderada por Rodrigo Jordán.

Cada sesión tuvo un objetivo específico, con el fin de ir avanzando en el objetivo principal de obtener recomendaciones estratégicas que posteriormente puedan ser plasmadas en un documento final.

Así, en la primera sesión, además de dar una breve introducción al tema y explicar el objetivo y metodología de los diálogos, el coordinador elaboró preguntas claves que fueran un incentivo para la generación de nuevas ideas estratégicas. Al finalizar la primera sesión, ya se habían definido siete áreas generales o temas estratégicos de acción.

La segunda sesión tuvo como objetivo definir las acciones prioritarias para responder a los desafíos y tendencias planteadas en la primera sesión. Así en la primera parte de la sesión, los asistentes debieron identificar las acciones prioritarias para tres temas estratégicos, para lo cual se dividió el grupo en tres subgrupos. La segunda parte de esta sesión se trabajó con los siguientes cuatro temas estratégicos.

La tercera y última sesión, tuvo como objetivo consensuar diez acciones claves para avanzar sustancialmente en el desarrollo del turismo en Chile, priorizando y agrupando las acciones de la segunda sesión, así como también explicando cada una a través de ejemplos o sub acciones concretas.

Resultados

Temas estratégicos y acciones

A continuación, se presentan los siete temas estratégicos, con acciones concretas en cada caso, que son el resultado del trabajo llevado a cabo durante los meses de noviembre y diciembre de 2014.

a) Marco normativo, legal y tributario

Se requiere impulsar un marco normativo, legal y tributario que ayude a corregir ciertos obstáculos para el desarrollo del turismo en Chile. Este debe incluir los siguientes elementos:

1. Empujar la aprobación de la **reforma laboral** para el turismo. Es de interés mantener las condiciones actuales de la reforma, sin embargo, se solicita agregar al resto de los actores turísticos (operadores, guías, transporte turístico, etc.), debido a que actualmente, solo incluye a hoteles y gastronomía.

Acciones a seguir

Se está avanzando en la tramitación de la ley laboral, la cual se encuentra actualmente en la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado, en segundo trámite constitucional, indicando la necesidad de incorporar otros actores. Entendiendo que la actividad turística no solo recae en las actividades gastronómicas y alojamiento, se incorporan operadores turísticos y guías.

Una vez aprobado en el Senado, el proyecto volverá para su tercer trámite constitucional a la Cámara de Diputados, la que se deberá pronunciar sobre las modificaciones realizadas por el Senado.

Los puntos considerados en la tramitación de ley de adaptabilidad laboral para el turismo son:

- a) Permitir, a través de un pacto colectivo, la discontinuidad de la jornada de trabajo cuando el establecimiento cierre para la atención de público. La jornada pasiva no será mayor a cuatro horas y deberá ser remunerada por el empleador;
- b) Regulación de la jornada de trabajo previa a un feriado para los trabajadores del sector, permitiendo exceder la jornada de trabajo hasta en tres horas, pero manteniendo un descanso posterior no menor a 33 horas, y con un recargo de las horas en exceso en un 100%;
- c) Regulación del descanso dominical para los trabajadores del sector, pudiendo pactarse la distribución de dichas jornadas, permitiendo al trabajador un mínimo de 25 domingos al año o 12 por semestre;
- d) Establecimiento de una normativa respecto de la entrega efectiva de las propinas pagadas; y,
- e) Regulación de descansos respecto de los trabajadores del sector exceptuados del feriado irrenunciable, disponiendo que los turnos pactados con los trabajadores dispongan de cada feriado irrenunciable al menos una vez cada dos años.

2. Generar una institución que asegure un adecuado control, gestión, cuidado y promoción de las Áreas Silvestres Protegidas, incluyendo el desarrollo turístico sustentable de las mismas. Además, se requiere que la administración de las áreas silvestres protegidas considere el desarrollo turístico sustentable de estas unidades como una de las principales líneas de trabajo, o estudiar otras fórmulas que aseguren el desarrollo sustentable del turismo en dichos espacios.

Acciones a seguir

En la cuenta pública del 21 de mayo de 2014, la Presidenta anunció la implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Parques Nacionales y Áreas Silvestres Protegidas, que incluye importantes inversiones en infraestructura pública, recursos especiales para los proveedores de servicios turísticos, y recursos para promover estos destinos a nivel nacional e internacional. Para ello cual se destinarán alrededor de 11 mil millones de pesos.

En este marco, se incorpora el Plan, que forma parte de la medida cuatro de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. El Plan identifica los principios y objetivos centrales que servirán de guía para el desarrollo del turismo sustentable en áreas protegidas, y presenta las líneas de acción que se llevarán a cabo durante el período.

Se pondrán en valor alrededor de veinte áreas protegidas y se ampliará la oferta turística de dichos espacios. Se habilitará infraestructura tal como senderos, miradores, pasarelas, baños, estacionamientos y centros de visitantes, entre otros, con estándares de calidad y sustentabilidad para brindar excelentes experiencias de visita. Se incorporan distintos elementos de interpretación del patrimonio, y se concesionarán bajo el marco de la Ley de Turismo, servicios turísticos con un importante foco en la diversificación de experiencias, lo que permitirá ampliar la oferta de productos turísticos para distintos segmentos de visitantes y fortalecer su experiencia.

El Plan busca disminuir la brecha de competitividad del país, fortaleciendo un producto de alto valor, lo que permitirá aumentar la estadía y el gasto (divisas) de turistas de larga distancia.

3. Definir, alinear y clarificar los **criterios tributarios** por rubros turísticos del Servicio de Impuestos Internos para el sector turístico.

Acciones a seguir

Se establecerá una mesa de trabajo con las instituciones competentes y los distintos gremios del sector, que permita avanzar en clarificar los criterios tributarios que regulan la actividad turística en nuestro país.

Dentro de los recursos del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable se contempla la realización de un informe en derecho que dé cuenta de los diversos criterios tributarios que influyen o tienen pertinencia en el sector. Se coordinarán instancias para difundir los criterios que se establezcan con posterioridad al trabajo de la mesa nacional y el informe.

b) Sustentabilidad

La sustentabilidad en el sector turístico es considerada como factor clave para conservar el patrimonio natural y cultural en el cual se desarrolla, así como también entregar oportunidades de desarrollo socio-económico en las localidades turísticas y a las comunidades que las habitan.

4. Crear una **institucionalidad de sustentabilidad público-privada** encargada de fomentar la adopción de buenas prácticas en la industria turística chilena, asegurar destinos y productos turísticos ambiental, social y económicamente responsables y, posicionar a Chile como un destino turístico sustentable.

Acciones a seguir

El proyecto que modifica la Ley N° 20.423 (Boletín 8.770-13), cuyas indicaciones ingresaron a la Cámara de Diputados el 7 de mayo de 2015, establece la existencia de un Comité Técnico Público-Privado de Calidad y Sustentabilidad, cuya regulación se establecerá a través de un reglamento. Los integrantes del Comité Público-Privado de Sustentabilidad serán elegidos, a su vez, por el Consejo Público-Privado del Turismo, también integrado por órganos públicos y representantes de gremios privados.

- Generar un plan de sustentabilidad en uno o dos destinos en riesgo (por ejemplo, San Pedro de Atacama o Isla de Pascua).

Acción a seguir

Por medio de la coordinación con el Consejo de Producción Limpia, se generarán acuerdos de producción limpia (APL) territoriales, diseñados para el trabajo de destinos. Esta intervención se focalizará en una primera etapa en aquellos destinos con brechas en sustentabilidad. El APL territorial busca, además del acuerdo y compromisos en materia de sustentabilidad, avanzar con el desarrollo de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT). Posteriormente se implementará un Sistema de Distinción de Destinos Sustentables que fue desarrollado a través de un bien público y fue transferido a Sernatur, quien será responsable de su implementación.

- Desarrollar y fomentar certificaciones de sustentabilidad para empresas y destinos, planes de sensibilización y capacitación, herramientas y técnicas sustentables para el sector privado, etc.

Acciones a seguir

- a) Se entregarán herramientas concretas para diversificar y especializar los destinos turísticos en Chile a través de la elaboración de **metodologías y herramientas** (manuales, plataformas web, etc.) para el desarrollo de productos turísticos especializados. Estas herramientas se pondrán a disposición de la industria;
- b) Con el objetivo de aumentar la masa crítica de Establecimientos de Alojamiento Turístico con Sello S (actualmente hay 73 EAT con sello S) se diseñará un programa de difusión que posicione el Sello como una variable de decisión de viaje en el mercado nacional e internacional;
- c) Asimismo, se elaborará y lanzará un **nuevo Sello S para Tour Operadores**, con el fin de incorporar un nuevo sector estratégico de la oferta de turismo sustentable de Chile;
- d) Las acciones anteriores irán acompañadas de una **Campaña de Sello S a público final**, para sensibilizar al público final con el significado e impacto de consumir servicios turísticos sustentables, así como también de **activación y difusión de sustentabilidad turística en regiones**, a través de seminarios regionales con expositores especializados para difundir el material elaborado (siete manuales de turismo sustentable, cuatro guías de RSE y la herramienta de ecoeficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/);

- e) Se capacitará, a través del programa de formación para capacitación para gestores de sustentabilidad en EAT, a actores clave de los alojamientos turísticos en temas de sustentabilidad, con el objetivo que queden puedan implementar y obtener el sello de S para EAT;
- f) Se trabaja en conjunto con Corfo para implementar el Programa de Fomento a la Calidad (Focal), cuyo objetivo es apoyar a las empresas en el mejoramiento de la productividad y competitividad. Esto, a través de un incentivo a la implementación y certificación de normas técnicas de calidad turística y protocolos complementarios, reconocidos como habilitantes para acceder a mercados más sofisticados o de exportación. Se promoverá el trabajo colectivo con un mayor porcentaje de cofinanciamiento.

c) Comunidad

La comunidad del turismo es el grupo humano que se ve afectado o integrado por la industria del turismo, y que es un agente principal en la gestión de los recursos disponibles o atractivos para ésta. Para ello se requiere:

5. Fortalecer el desarrollo de la **gestión turística en las municipalidades**, entendiéndolas como un actor clave para el turismo en Chile.

Acciones a seguir

- a) Con el objeto de difundir y poner en valor experiencias innovadoras de municipios, que sean replicables en otros municipios del territorio nacional, se lleva a cabo un **Concurso de Buenas Prácticas Municipales**;
- b) Para posicionar e involucrar a los municipios en la toma de decisiones del sector turístico, se realizará un trabajo conjunto con los municipios en el diseño e **implementación de los Programas Estratégicos** de turismo meso regionales y regionales;
- c) Entendiendo que los municipios asumen un rol clave en el desarrollo turístico de los territorios, está en proceso de modificación el Reglamento de las Zonas de Interés Turístico, dándoles un rol predominante a los municipios, desde el inicio del proceso de postulación.

- Fortalecer y profesionalizar el cargo de **encargado de turismo** en aquellos municipios que integran los destinos críticos o principales de la oferta nacional.

Acciones a seguir

Se busca fortalecer el rol del encargado de turismo municipal entregando las competencias necesarias. En este sentido, se pueden mencionar las siguientes acciones:

- a) Se creó la **Unidad de Capital Humano** en Sernatur, donde uno de los ejes de trabajo principal es el de coordinador de turismo municipal. Se espera con esto mejorar la calidad del capital humano como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad en la industria turística, promoviendo la articulación de los involucrados y el mejoramiento de la formación y capacitación;
- b) Se creará un **Diplomado de Turismo** de 130 horas académicas para gestores municipales en asociación con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, con el objetivo de capacitar a profesionales y/o técnicos que trabajen en los municipios para emprender de manera técnica la gestión de destinos turísticos sustentables y la formulación de proyectos turísticos;
- c) A fines de julio de 2015, en Castro, se llevará a cabo un **Encuentro Nacional de Coordinadores Municipales**. Esta actividad buscará generar un espacio de encuentro entre los coordinadores de todos nuestros municipios turísticos y mostrar experiencias municipales exitosas en otros países que orienten nuevas iniciativas en Chile;
- d) Se transferirán herramientas prácticas para el desarrollo de productos turísticos culturales a nivel local, orientado principalmente a encargados de turismo de las municipalidades y gestores de iniciativas turísticas.

6. Fortalecer y apoyar con financiamiento la **asociatividad privada** en zonas turísticas, y al mismo tiempo impulsar su participación en el principal gremio turístico del país (FEDETUR), con el objetivo de que puedan consolidarse como interlocutor del gobierno que represente a pequeñas y grandes empresas.

Acciones a seguir

A través de los programas de financiamiento para gremios regionales consolidados y no consolidados y del programa Juntos, ambos de Sercotec, además del programa PROFO, de Corfo, se busca apoyar la creación y fortalecimiento de asociaciones de distintos rubros, entre los que se encuentra el sector turístico.

d) Infraestructura y accesibilidad

Para la industria del turismo resulta indispensable contar con infraestructura y accesibilidad que permita la seguridad, el libre movimiento y comodidad de todo tipo de turistas.

7. Incorporar una mirada y visión turística en las instituciones públicas.
- Ajustar los criterios de evaluación de proyectos del Ministerio de Desarrollo Social, a fin de que los proyectos presentados por otros ministerios, y que tengan vinculación con el turismo, cumplan con los parámetros de rentabilidad social necesarios para su aprobación y realización.

Acciones a seguir

Los proyectos vinculados al turismo tienen precisamente la dificultad de medición de los beneficios, por cuanto no existe una técnica precisa que permita estimar el aumento de turistas debido a la ejecución del proyecto. Por lo anterior, se está trabajando tanto con el Ministerio de Desarrollo Social como con las instituciones con las cuales se están planificando diversos proyectos de inversión, principalmente el Ministerio de Obras Públicas, con el fin que los proyectos que tengan algún impacto en turismo puedan ser evaluados con un criterio costo-efectividad, en vez de un análisis costo-beneficio.

Los proyectos de inversión, estudios y programas deben contar con un informe favorable del organismo competente, el cual debe estar fundamentado en una evaluación técnico económica que haya evaluado y analizado su rentabilidad. Esta evaluación, puede estimarse con dos enfoques; análisis costo-efectividad y análisis costo-beneficio. En el primer enfoque se miden solo los costos del proyecto, entendiendo que para los proyectos que usan este método no existen metodologías exactas para medir los beneficios del proyecto. El segundo enfoque estima tanto costos como beneficios y calcula el beneficio social neto.

- Continuar y avanzar con el proceso de integración e incorporación de criterios turísticos en los proyectos del Ministerio de Obras Públicas y, en particular, con aquellos vinculados a Direcciones como **Vialidad** (Rutas Escénicas), **Aeropuertos** (Información Turística y Wi-fi gratuito) y **Obras Portuarias** (acceso a playas y balnearios con información turística).

Acciones a seguir

Durante 2014 se llevó a cabo un trabajo de focalización territorial turística, con la finalidad de identificar y priorizar destinos en los cuales articular e impulsar planes y programas para el desarrollo de infraestructura que mejore la competitividad de estos destinos.

La articulación de los planes de infraestructura, en combinación con los desafíos del sector, permitirá generar un Programa Especial de Inversión en Infraestructura para el Turismo, con el fin de impulsar un desarrollo integral de las zonas turísticas. Específicamente, con el Ministerio de Obras Públicas se están realizando convenios de colaboración y transferencia de recursos que aseguren avanzar en la planificación y priorización de infraestructura pública necesaria que facilite y potencie la experiencia turística en destino. Para ello se están identificando los requerimientos de infraestructura pública de apoyo al turismo, para incorporar así estas necesidades en las carteras de inversión pública. Se incluirán necesidades de señalización turística, obras viales y obras portuarias, entre otras.

e) Promoción turística

La inversión en promoción turística internacional tiene importantes beneficios locales para una gran cantidad de empresas distribuidas a lo largo de todo Chile.

8. Impulsar la aprobación de la modificación de la Ley de Turismo para consolidar la **institucionalidad público-privada de promoción**, y asegurar la elección público-privada del ejecutivo a cargo de la nueva institución de promoción.

Acciones a seguir

- a) Se encuentra en tramitación, en la Cámara de Diputados, un proyecto que modifica la ley N° 20.423. Entre los cambios legislativos propuestos se encuentra la creación de un Comité Público-Privado de Promoción Turística, que apoyará a la Subsecretaría de Turismo en el diseño de las políticas de promoción turística. El Secretario Técnico de dicho comité será el (la) Jefe (a) de la nueva División de Promoción Internacional, que se creará en la Subsecretaría, relevando la importancia de la promoción internacional dentro del diseño de la política pública de turismo;
- b) Se impulsa además, a nivel legislativo, la formalización del actual programa de promoción turística, creándose dos fondos: uno, a cargo de la Subsecretaría de Turismo, para la promoción turística internacional, y otro, a cargo del Servicio Nacional de Turismo, para la promoción turística nacional. Estos fondos podrán ser incrementados con fondos privados y regionales, para acciones de promoción específica.

9. Asegurar un proceso de **trabajo coordinado entre las instituciones encargadas de la promoción del país** (Fundación Imagen País, ProChile, Turismo Chile), institucionalizando como primer paso la participación de los tres entes mencionados en los directorios que gobiernan estas instituciones.

Acciones a seguir

Las actuales condiciones del mercado turístico requieren dar un salto en materia de promoción del país y su industria turística, mediante el desarrollo de estrategias de promoción focalizadas que utilicen la inteligencia de mercado y la planificación estratégica de largo plazo. Por lo anterior, en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, en el componente de Promoción Nacional e Internacional, se han considerado las siguientes acciones,:

- a) el desarrollo de un plan de marketing turístico 2016-2018 que sirva de carta de navegación para la ejecución de campañas y acciones de promoción turística, orientadas al mercado nacional y extranjero;
- b) la realización de campañas focalizadas y específicas de marketing turístico;
- c) el fortalecimiento de la "inteligencia de mercado turístico" a través de mejoras en el acceso a sistemas de información de calidad y al perfeccionamiento de los mecanismos de toma de decisión a nivel de institucionalidad turística nacional.

f) Educación y capital humano

La industria turística requiere personal competente, formado con altos estándares de excelencia para dirigir y brindar servicio de calidad, que sea capaz de competir con los más importantes destinos turísticos del mundo. En este contexto, la necesidad de formar y perfeccionar el recurso humano, profesional y técnico del turismo es un tema primordial.

10. **Formar y elevar el capital humano** de la industria del turismo.

Acciones a seguir

Capital Humano es uno de los componentes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, a través del cual se apoyarán las iniciativas de mejora laboral, mediante el desarrollo de competencias de quienes trabajan en turismo, así como el apoyo en el desarrollo de capacidades en la gestión de servicios. De esta forma tanto los trabajadores como las organizaciones estarán mejor preparados para prestar un servicio eficaz y maximizar las oportunidades de negocio ante un público diverso y exigente de visitantes.

- Incluir en los programas curriculares de los liceos politécnicos carreras de turismo para trabajos técnicos en la industria de la hospitalidad.

Acciones a seguir

En el ámbito de desarrollo formativo en turismo, se llevará a cabo un perfeccionamiento de los currículum formativos de quienes estudian carreras relacionadas con la industria del turismo, con el fin de hacerlos pertinentes a la realidad territorial en la que dichos profesionales habrán de desempeñarse.

- Maximizar el aprovechamiento de las instancias disponibles a nivel nacional para capacitar a la fuerza laboral del sector turismo en los principales destinos turísticos en el manejo del inglés.

Acciones a seguir

Con el fin de mejorar las competencias laborales y habilidades de aquellas personas que se desempeñan en el sector turístico, se llevará a cabo el programa Becas de Inglés de Corfo. Estas capacitaciones se llevarán a cabo en destinos turísticos priorizados, y está considerada una población objetivo de dos mil personas.

- Incorporar a los artesanos entre los grupos prioritarios a fortalecer, a través de la transmisión de técnicas que aporten al rescate de lo auténtico y tradicional, y que a su vez eleven la calidad de nuestra artesanía.

Acciones a seguir

- a) Se está trabajando para poner en valor la artesanía local de cada destino que permita enriquecer la experiencia del turista, haciendo que esta sea parte de la oferta; donde se pueda conocer un taller, la materia prima, proceso de producción, e incluso realizar una pieza, todo en un marco de respeto por la cultura que lo está recibiendo;
- b) Además, con el fin de transferir herramientas que permitan el desarrollo de competencias personales y técnicas para la operación de su emprendimiento o negocio, se realizarán, a partir de este año, capacitaciones a artesanas mujeres pertenecientes a la Fundación Artesanías de Chile. Asimismo se vincularán con las empresas turísticas de la zona como alojamientos y tour operadores.

g) Desarrollo de productos y destinos

La innovación en la industria turística surge como un factor clave de competitividad ante un mercado que demanda, cada día más, productos y servicios más segmentados y para diversos tipos de turistas. El camino hacia la innovación debe hacer énfasis en los valores únicos existentes en Chile, a nivel nacional, regional y local.

11. Generar una **ventanilla abierta de CORFO para nuevos productos turísticos**, tanto tradicionales como innovadores (entendiendo que la innovación en turismo tiene sus características propias).

Acciones a seguir

El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable le otorga gran prioridad a este punto a través de dos componentes, denominados Diversificación de Experiencias y Desarrollo de Destinos. Dentro del primer componente, una de las líneas de acción tiene relación con entregar las condiciones para la generación de nuevas experiencias turísticas que sean capaces de atraer a públicos cada vez más focalizados y exigentes, abordando temáticas como los deportes extremos, la gastronomía, el patrimonio ferroviario, la enología y la astronomía, entre otros. En conjunto con Corfo, se ejecutarán y articularán programas estratégicos con sello regional, que mejorarán la competitividad de los productos turísticos regionales.

Por su parte en la línea de Desarrollo de Destinos, se busca contribuir a la desconcentración de la oferta turística, fomentando el surgimiento y consolidación de nuevos destinos a través de la disminución de brechas existentes y la generación de una oferta innovadora que interprete las características y variaciones del mercado turístico mundial. Dentro de este componente se le entrega especial atención a la articulación de un conjunto de herramientas de apoyo a la inversión y emprendimiento de productos turísticos innovadores.



Participantes

Entre los aspectos valiosos de los Diálogos es necesario destacar el nivel de representatividad de alcanzado en esta mesa de trabajo. En ella participaron gran parte de los actores relevantes de esta industria: los gremios (desde grandes compañías a microempresarios y representantes de las pymes), organizaciones no gubernamentales y gestores de destinos.¹²

Todos quienes participaron en las sesiones de diálogo aportaron sus ideas y visiones, argumentaron con respeto sus diferencias y finalmente, engrandecieron la discusión a favor del turismo chileno.

Queda la satisfacción de haber realizado un ejercicio auténtico, entregado y bien organizado, cuyos avances y resultados seguiremos desde cerca.

1	Rodrigo Jordán	Coordinador del Diálogo en Turismo
2	Gonzalo Undurraga	Gerente general de LAN Airlines
3	Carlos Cardoen	Presidente de la Fundación Cardoen
4	Pedro Margozzini	Director área turismo de Empresas Transoceánica
5	Mauro Magnani	Presidente de FEDETUR ⁸
6	Enrique Evans	Experto en comunicaciones
7	Myriam Gómez	Directora de la Fundación Imagen de Chile (FICH)
8	Joel Martínez	Fundador de La Bicicleta Verde
9	Cristián Heinsen	Director ejecutivo Fundación Altiplano
10	José Allard	Director de la Escuela de Diseño PUC ⁹
11	Mónica Sievers	Directora de la Escuela de Turismo DUOC
12	Colin Turner	Gerente general de Hoteles Cumbres
13	Óscar Santelices	Ex director nacional de SERNATUR
14	Claudio Cilveti	Gerente general de Wines of Chile
15	Rudi Roth	Presidente de empresas Andina del Sud
16	Carlos Miller	Cruceros Skorprios
17	Roque Palacios	Alliances Director de Sky Airlines
18	Alberto Gana	Gerente general de Latitud 90
19	Lynn Gray	Directora de la Cámara Regional de Comercio de Valparaíso (CRCP)

¹ Federación de Empresas de Turismo de Chile.

² Pontificia Universidad Católica de Chile.

