# **SEGUNDO INFORME**

# METODOLOGÍA PARA LA GESTION TERRITORIAL DE DESTINOS TURISTICOS

#### ETAPA 2:

Consolidación y caracterización de bases de datos, estadísticas e información de turismo y análisis de brechas de información según ejes temáticos

ELABORACION DE METODOLOGÍA PARA LA GESTION TERRITORIAL DE DESTINOS TURISTICOS

ID: 621451-6-LE22

Diciembre 2022

Preparada por:



# **ÍNDICE TEMÁTICO**

1.	PF	RESEN	ITACIÓN	4
2.	C	ARACT	ERIZACIÓN DE VARIABLES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO	8
	2.1	Rep	ositorio de información	8
	2.	1.1	Recopilación de datos definidos	8
	2.	1.2	Confección repositorio de información	9
	2.2	Mod	delo de datos	11
	2.:	2.1	Normalización de datos	11
	2.:	2.2	Conformación base de datos	14
	2.3	Bue	nas prácticas nacionales e internacionales	19
	2.	3.1	Conceptualización de la gestión de destinos	19
	2.	3.2	Gestión de destinos en Chile	23
		2.3.2.1	Gobernanzas asociadas a la gestión territorial del turismo	23
		2.3.2.2	Políticas, planes y programas relacionados con la gestión de destir	
		2.3.2.3	Metodologías, modelos y estándares aplicados a la gestión territori	
	2.	3.3	Gestión de destinos a nivel internacional	34
		2.3.3.1	Antecedentes en torno a indicadores turísticos	34
		2.3.3.2		
3.	IN	IFORM	E DE BRECHAS DE INFORMACIÓN	43
	3.1	Estr	ructuración y definición de variables de medición de los ejes temáticos	43
	3.2	Defi	nición de brechas de información para la recolección de datos	47
1.	ID	ENTIF	ICACIÓN DE VARIABLES PARA LA GEOLOCALIZACIÓN	65
	4.1	Cata	astro de bases cartográficas	69
	4.2	Con	strucción de bases de dato georreferenciadas	72
			Error! Bookmark not defir	
	4.3	Con	strucción de cartografías faltantes	74
5	C	ONCL	ISIONES	76

## **ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS** 

Tabla N° 1. Contraparte y profesionales estudio	6
Tabla N°2. Programas Transforma del sector turístico	24
Tabla N°3. Programas Territoriales Integrados del sector turístico	24
Tabla N°4. Variables del "Índice de Intensidad Turística", considerados para la propuesta de varia del proyecto	
Tabla N°5. Criterios del "Sistema de Distinción de Destinos Sustentables", considerados paropuesta de variables del proyecto	
Tabla N°6. Indicadores del "Índice de Saturación Turística de Destinos", considerados pa propuesta de variables del proyecto	
Tabla N°7. Criterios del estándar "Criterios GSTC para Destinos", considerados para la propues variables del proyecto	
Tabla N°8. Indicadores del estándar de "UNWTO.QUEST Criterios para la excelencia en la gede destinos", considerados para la propuesta de variables del proyecto	
Tabla N°9. Componentes de "Green Destinations Standard V2", considerados para la propues variables del proyecto	
Tabla N°10. Detalle dimensión, ejes temáticos y variables Matriz	44
Tabla N°11. Brechas de información en la recolección de datos	48
Tabla N°12. Indicadores disponibles y tipología según origen del dato	70
Tabla N°13. Indicadores que serán georreferenciadas	/ 4
Esquema N° 1. ¿Qué tipo de información almacena un Repositorio?	
Esquema N° 2. Modelo de procesos	73
ÍNDICE DE IMÁGENES	
Imagen N° 1. Organización de los ficheros utilizados	10
Imagen N° 2. Ejemplo de uso de MS Power Query	11
Imagen N° 3. Fichero original en formato xIsx "Plan especial de Infraestructura MOP de Apo	-
Turismo Sustentable a 2030"	13
Imagen N° 4. Fichero resultante en formato csv	13
Imagen N° 5. Ejemplificación de modelo de datos utilizando tablas de ID "comuna" y "calendari	
Imagen N° 6. Ejemplo de insumo remoto de la base de datos desde MS Excel	
Imagen N° 7. Interfaz de SQL Server Managament Studio	18
Imagen N° 8. Principios de la coalición Future of Tourism	22

Figura N° 1. Línea de tiempo con los principales hitos en materia de generación de indicadores para la gestión sostenible del turismo.......34

# 1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la segunda entrega de la consultoría "METODOLOGÍA PARA LA GESTION TERRITORIAL DE DESTINOS TURÍSTICOS" adjudicada a DTS Consultores en el marco de la licitación ID: 621451-6-LE22.

El objetivo del estudio es el siguiente:

Generar una metodología para la gestión territorial de destinos turísticos como una herramienta de análisis basada en toda la información turística disponible, que facilite el proceso de toma de decisiones para una gestión turística sustentable.

La entrega denominada Informe N°2 corresponde a la Etapa 2 de las bases técnicas cuyo enunciado es el siguiente: consolidación y caracterización de bases de datos, estadísticas e información de turismo y análisis de brechas de información según ejes temáticos. De los cinco objetivos específicos de la consultoría, con la elaboración del presente documento se cumplen los dos primeros, los que se exponen a continuación:

- 1. Caracterizar y consolidar una base de datos con variables características del turismo de acuerdo con su cobertura temática, geográfica, temporal y por sexo.
- Analizar las brechas de información detectadas en relación con los ejes temáticos descritos en estas bases técnicas.

Finalmente, los entregables de este informe, por tanto, de la Etapa 2, son los siguientes:

- Caracterización de variables características del turismo donde se indique, a lo menos, el tipo de variable, fuente de información, territorialidad, temporalidad y disponibilidad por sexo.
- 2) **Informe de brechas de información** para las variables características del turismo en su cobertura temática, territorial, temporal o por sexo.
- 3) Base de datos de variables características del turismo consolidada.
- 4) Identificación de variables características del turismo que puedan ser geoespacializadas.

Cada uno de los entregables anteriores se sostienen en las temáticas relevantes identificadas en las bases técnicas del estudio, que se enumeran a continuación.

- 1. Capital Humano. El capital humano es factor fundamental en el desarrollo de la industria turística, toda vez que la entrega de servicios implica la permanente vinculación entre quienes otorgan y reciben servicios turísticos. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir el nivel de capacitación de trabajadores en consideración con los requerimientos de la industria.
- 2. Fomento productivo. El fomento productivo corresponde a intervenciones que tienen como objetivo promover la competitividad de prestadores de servicios turísticos, considerando estándares de calidad y sustentabilidad. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir las distintas intervenciones de fomento productivo que se encuentran disponibles en cada territorio.
- 3. Demanda. La demanda se refiere al comportamiento de los turistas, cuyas decisiones de consumo permiten el crecimiento económico de los territorios turísticos. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir la conducta, permanencia, y gasto de turistas.
- 4. Oferta. La oferta turística es el conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico, puestos a disposición de los consumidores para satisfacer sus necesidades. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir los atractivos, productos y servicios turísticos disponibles en cada territorio.
- 5. Promoción. Las acciones de promoción tienen como finalidad atraer visitantes y comunicar a posibles turistas sobre la oferta turística disponible. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir acciones de difusión y atracción de demanda en territorios.
- 6. Infraestructura turística y atracción de inversiones. La infraestructura turística y atracción de inversiones son fundamentales para impulsar el desarrollo turístico y dinamizar las economías locales. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir la disponibilidad de infraestructura turística, y acciones de atracción de inversiones disponibles.
- 7. **Economía.** El desempeño económico es uno de los ámbitos que permite determinar la sustentabilidad de la actividad turística, permitiendo comprender cómo impactan los turistas en la economía local. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir la actividad económica y el aporte del sector a la economía.
- 8. Social. El eje social también es determinante en la determinación de la sustentabilidad, en este caso permite comprender el impacto de la actividad turística en la comunidad anfitriona. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir la condición de servicios básicos y situaciones de dificultad en la relación de los actores locales relacionados al turismo.
- 9. Medioambiental y cambio climático. El medioambiente y cambio climático es también una de las variables asociadas a la sustentabilidad, se refiere al cuidado de los recursos no renovables y el efecto que las actividades turísticas generan en el

- medio ambiente. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan medir la situación actual, así como acciones dirigidas a la mitigación de efectos nocivos y el riesgo asociado al cambio climático que enfrenta el sector turismo.
- 10. Gobernanza. Para el desarrollo sustentable del turismo es necesario contar con una interrelación equilibrada del Estado, la sociedad civil y el mercado para lograr un desarrollo económico, social e institucional estable. En este ámbito se solicita identificar variables que permitan conocer la situación actual, operabilidad y calidad de las instituciones presentes en los territorios.

Estas áreas temáticas serán las que guíen la búsqueda de información, sistematización, análisis y toma de decisiones a lo largo del documento.

Una de las actividades permanentes que se realizaron en el marco de la preparación de este documento fueron las reuniones con la contraparte técnica, cuyos acuerdos fueron plasmados en actas redactadas por el equipo consultor y luego enviadas a las Subsecretaría de Turismo para su revisión. En *Anexo Nº 1* se adjuntan las cuatro actas correspondientes a las reuniones sostenidas en la segunda etapa.

La siguiente tabla especifica la contraparte técnica de la Subsecretaría de Turismo y los profesionales de DTS Consultores que fueron parte de la formulación del presente informe.

Tabla N° 1. Contraparte y profesionales estudio

NOMBRE	CARGO
Angie Almendras	División de Fomento e Inversión - SST
Claudia Urzúa	División de Fomento e Inversión - SST
Leonardo Latorre	División de Fomento e Inversión - SST
Francisco Díaz	División de Fomento e Inversión - SST
Ailiñ Arriagada	División de Fomento e Inversión - SST
Pamela Pereyra	División de Fomento e Inversión - SST
Melissa Roco	División de Fomento e Inversión - SST
Patricio Rubilar	División de Fomento e Inversión - SST
Bárbara Vallejos Peralta	Jefa de Proyecto – DTS Consultores
Yaser Soleman Cardemil	Especialista del área turismo
Rafael Basualto Alfaro	Especialista del área de la estadística
María José Castañeda Ossandón	Especialista en análisis económico
Paloma Bravo Córdova	Especialista del área de la geografía
Militza Aguirre Madákovic	Especialista en manejo y conservación
Felipe Vera Soto	Especialista en turismo sostenible

Fuente: elaboración propia equipo consultor.

Los siguientes capítulos corresponden a los resultados de la investigación, sistematización y análisis en el marco de la segunda entrega del estudio.			

# 2. CARACTERIZACIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO

# **VARIABLES**

# 2.1 Repositorio de información

#### 2.1.1 Recopilación de datos definidos

De acuerdo con CEPAL¹, en términos generales, los datos de investigación son datos que son recolectados, observados o creados para ser analizados y producir resultados de investigación originales. Así, puede haber grandes diferencias entre lo que constituye un dato para investigadores de las humanidades, de las artes o de las ciencias. En cualquiera de estos casos, es importante tener en cuenta que los datos pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo, y que pueden venir en muchos formatos y soportes, ya sean físicos o digitales.

En particular para el caso de este proyecto, los datos corresponden al tipo cuantitativo, y en soporte digital.

La recopilación de la información a ser utilizada para este proyecto se realizó atendiendo tres metodologías:

- La Subsecretaría puso a disposición de la consultoría una carpeta en OneDrive para almacenar la información recopilada por parte de ellos. La consultora trabaja en base a ese repositorio y también a su propia nube, descargando la información para ordenamiento acorde a requerimientos.
- 2. Se realizan solicitudes vía Ley de Transparencia en los siguientes organismos públicos:
  - Instituto Nacional de Estadísticas
  - Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
  - Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
  - Chilevalora
- 3. Descargas desde sitios web de organismos oficiales:
  - Servicio de Impuestos Internos
  - Instituto Nacional de Estadísticas
  - Servicio Nacional de Turismo

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe

- Subsecretaría de Turismo
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
- Subsecretaría de Prevención del Delito
- Ministerio de Educación
- IDE Chile
- Cámara chilena de la construcción
- Ministerio del Medio Ambiente

#### (\*) Pendiente de respuesta formal al cierre de este informe

El detalle, contenidos y archivos descargados desde sitios web de organismos oficiales, solicitados vía transparencia y aquellos dispuestos por la Subsecretaría de Turismo, se entrega en *Anexo Nº 2* de este informe.

#### 2.1.2 Confección repositorio de información

El objetivo de un repositorio es proporcionar una herramienta de fácil acceso a las publicaciones digitales y/o los datos del negocio de un organismo o institución. Generalmente se trata de un depósito de archivos centralizado con acceso remoto.

Esquema N° 1. ¿Qué tipo de información almacena un Repositorio?



Es importante señalar que los formatos de los ficheros dispuestos en el repositorio son diversos: XLSX, DBF, CSV, PDF, entre otros.

La estructura del Repositorio de Información considera Directorios correlativos, con un índice que permite identificar y referenciar a que Dimensión-Eje aporta con datos. Es

importante reforzar que no necesariamente un fichero aporta con datos a solamente un "eje". Por ejemplo, y de acuerdo con lo detallado en *Anexo N° 3,* el fichero "Registro-Publico-Descargable-04072022.xlsx", a priori entregará datos tanto al "Eje 4. Oferta", así como también al "Eje 1. Capital Humano".

También se almacenan ficheros auxiliares que forman parte de la estructura del modelo de datos, como por ejemplo códigos de comuna, provincia, región y destinos turísticos, así como también tabla de calendario, entre otras.

Imagen N° 1. Organización de los ficheros utilizados

999 basesdedatos geoprocesos

99 codigos

10 Gobernanza

9 Medioambiente & Cambio Climatico

8 Social

7 Economia

6 Infraestructura e Inversion

5 Promocion

4 Oferta

3 Demanda

2 Fomento Productivo

1 Capital Humano

0 Bases geo

Fuente: Elaboración propia

Elaboración Metodología para la gestión territorial de destinos turísticos Segundo Informe Subsecretaría de Turismo – DTS Consultores

#### 2.2 Modelo de datos

#### 2.2.1 Normalización de datos

Hasta el momento del cierre de este documento, la información almacenada ha sido procesando a través del ETL (Extraction, Transformation, Load) proporcionado por la herramienta Power Query, un adicional incorporado a MS Excel en su versión 2016 en adelante<sup>2</sup>.

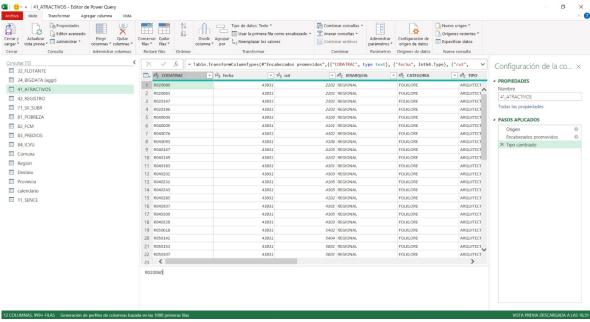


Imagen N° 2. Ejemplo de uso de MS Power Query

Fuente: Elaboración propia

Considerando que el Repositorio de Información contiene ficheros en distintos formatos, sin que tampoco exista control previo sobre el formato y tipo de datos que contienen, es que es necesario realizar una limpieza previa al análisis de datos:

- ✓ Duplicados
- ✓ Ortografía
- ✓ Mayúsculas
- √ Caracteres especiales

https://support.microsoft.com/es-es/office/acerca-de-power-query-en-excel-7104fbee-9e62-4cb9-a02e-5bfb1a6c536a

#### ✓ Entre otros

En esta etapa cobra relevancia la depuración de la variable "cut", que corresponde a la asignación de una comuna a cada registro, de acuerdo con la DPA³. También se incorpora de manera uniforme la variable "fecha". Para lo anterior, se utilizan como referencia las tablas de las carpetas "0 bases geo" y de "99 códigos", conforme al *Anexo N°2,* "Repositorio de información".

Como paso siguiente, antes de incorporar la información a la base de datos propiamente tal, los ficheros resultantes son exportados en formato texto plano "CSV4". Lo anterior, de manera de facilitar la importación de la data desde el administrador SQL. En vistas de no sobrecargar la dimensión de la base de datos que sustentará los análisis de este proyecto, así como también la capacidad de procesamiento de los equipos computacionales utilizados, es que previo a la exportación en formato texto plano de cada uno de los ficheros, para efectos se considerarán solo aquellas columnas que son de potencial interés para este estudio<sup>5</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> División Política Administrativa. <a href="https://www.ide.cl/index.php/limites-y-fronteras/item/1528-division-politica-administrativa-2020">https://www.ide.cl/index.php/limites-y-fronteras/item/1528-division-politica-administrativa-2020</a>

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Comma Separated Values. El CSV es un formato de intercambio de datos usado cuando hay gran cantidad de datos, por eso se utiliza en la gran mayoría de bases de datos

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Las columnas seleccionadas corresponden a aquellas que entregan datos a las variables (y luego indicadores en etapa N°3) propuestos en el contexto de este estudio. Al mediano plazo, y considerando una mayor disponibilidad de recursos tanto de servidor como de procesadores, se puede considerar la carga completa de cada uno de los ficheros originales en la base de datos resultante, extrayendo entonces solo la data que sea parte del análisis. Actualmente, incluir a priori el fichero completo en la base de datos, ralentiza significativamente el tiempo de procesamiento de la información desde un dispositivo remoto.

Imagen N° 3. Fichero original en formato xIsx "Plan especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030"

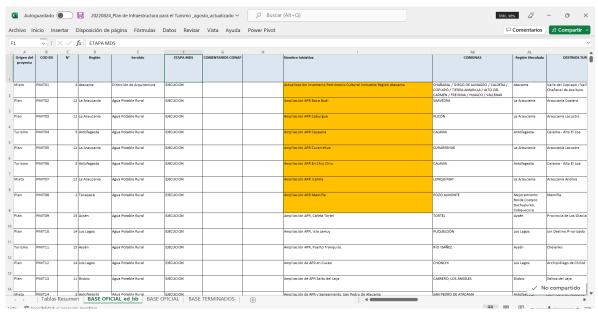
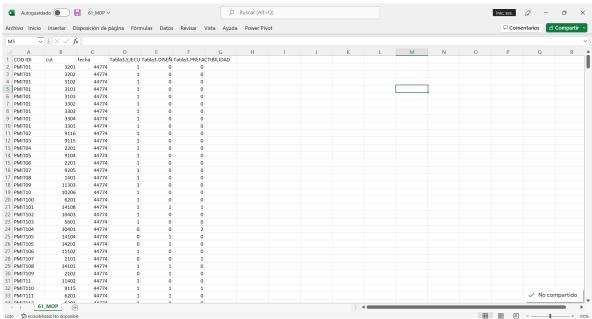


Imagen N° 4. Fichero resultante en formato csv



Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que en *Anexo N°* 4\_ Archivos CSV depurados<sup>6</sup>, se encuentran los archivos ya depurados en formato texto plano <csv> en función de los ficheros originales dispuestos en el *Anexo N°*2. "Repositorio de información". Es importante señalar que los archivos CSV no necesariamente se relacionan "1 a 1" con las variables establecidas en el marco de este proyecto. Como caso de ejemplo se presenta el archivo formato plano "010\_GOBERNANZA.csv", el cual aporta con datos a 10 variables<sup>7</sup>.

En este punto, resulta importante resumir el derrotero establecido para la depuración de la data a partir de los ficheros originales, y el contexto global de lo logrado en el marco de este proyecto:

- 32 ficheros CSV depurados e incorporados en Anexo Nº4 "Archivos CSV Depurados". Cada uno de ellos, aporta datos para al menos 1 variable<sup>8</sup>.
- 2. 38 variables con información, de acuerdo con lo especificado en Anexo Nº4.
- 3. De esta manera, considerando el total de 63 variables propuestas según consta en Anexo N°5; entonces un 60,3% de ellas cuenta con información en el marco de este proyecto<sup>9</sup>.

#### 2.2.2 Conformación base de datos

Esta tarea ya supone establecer un Modelo de Datos propiamente tal, lo cual es una representación de los datos, sus estructuras y la relación entre ellas, por medio de datos primarios o únicos y datos foráneos o externos que relacionan datos, columnas o tablas por medio de esta vinculación relacional. La normalización que subyace para la conformación de este modelo de datos relacional atenderá lo solicitado de acuerdo con los términos de referencia, vale decir, lograr una normalización<sup>10</sup> en función de unidades de análisis geográfico, vale decir:

- ✓ Comuna
- ✓ Provincia

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> En particular, dentro de la carpeta denominada "CSV geoproceso", se disponibilizan los archivos en formato <csv> que se originaron a partir de algún tipo de geoprocesamiento, mientras que los archivos originales DBF se encuentran en la carpeta del Anexo N°4 "Repositorio de información" denominada "999 basesdedatos geoprocesos". Cabe señalar que los nombres de las tablas de la base de datos se relacionan con los nombres de los archivos texto plano CSV.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Según se especifica en Anexo N°4 "Metadatos\_BD\_MGDT".

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Luego en Etapa N°3, contendrá campos que aportaran datos para al menos 1 indicador.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> A la fecha de realización de este informe.

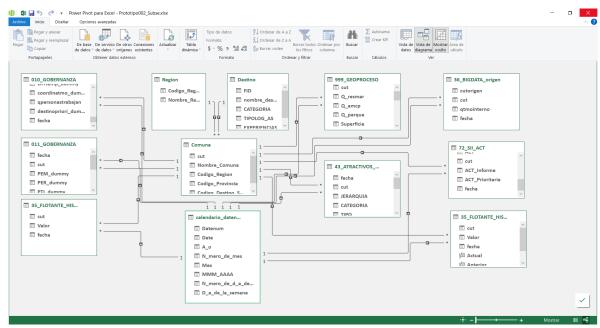
<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> La normalización es el proceso de organizar los datos de una base de datos. Se incluye la creación de tablas y el establecimiento de relaciones entre ellas.

- ✓ Región
- ✓ Destino Turístico

El modelo de datos también atenderá la temporalidad contenida en los distintos campos o tablas, ya sea en función de trimestre, mes, año u otra variable de tipo "fecha". De esta forma, se incorporará una tabla de datos de tipo "calendario", la que contendrá un campo "fecha" a modo de clave primaria. Como último punto importante, y también en función de la disponibilidad que los datos suministren, se incorporará la desagregación por sexo cuando sea pertinente y plausible. Lo anterior se detalla en *Anexo N°* 5 de síntesis de los Metadatos.

En la ilustración siguiente se ejemplifica el uso del modelo de datos, incorporando información tanto geográfica como de tipo fecha. En específico, la tabla [comuna] contiene el campo <cut>, el cual se utiliza como "primary key" y se relaciona como "uno a muchos" con el campo <cut> contenido en cada una de las tablas del dataset. Este campo se relaciona "uno a muchos" con la tabla [Destino], específicamente con el campo <Codigo\_Destino> como "foreign key", y el campo <FID> de la tabla [Destino] que actúa como "primary key". A su vez, la tabla [calendario\_datenum] contiene como "primary key" al campo <Datenum>, el cual se relaciona como "uno a muchos" con los campos <fecha> del resto de tablas del dataset. Por último, hay que señalar que el objetivo de disponer una tabla de tipo calendario, es hacer más genérica la representación longitudinal derivada de los análisis que a futuro se realicen sobre el dataset; de esta manera la línea de tiempo puede ser representada según días como número o nombre, mes como número o nombre, entre otras posibilidades.

Imagen N° 5. Ejemplificación de modelo de datos utilizando tablas de ID "comuna" y "calendario"



Por tanto, con esta tarea se logrará la conformación de una base de datos con la información contenida en los archivos de texto plano (CSV) ya depurados, dispuestos en el *Anexo N°3*. Es en base a esta estructura de datos, se realizarán los análisis de la siguiente Etapa N°3 del proyecto, vale decir:

- √ Cálculo de indicadores
- √ Cálculo de índices
- ✓ Análisis Descriptivo
- ✓ Modelos estadísticos propuestos (ACP, clúster)

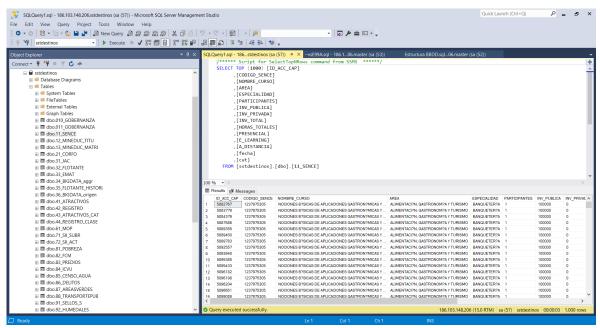
La conformación de un prototipo de Base de Datos permitirá que el análisis posterior de los datos pueda realizarse de una manera más eficiente, en comparación al uso de ficheros de información dispuestos de manera local en un computador, sin una limpieza y estandarización previa de los datos. De esta manera, los datos normalizados y dispuestos de manera remota podrán ser insumados desde distintas aplicaciones y softwares de gestión de datos, siendo las de Microsoft 365 las utilizadas de manera más frecuente (MS Excel, MS Power BI, R-Studio, Jupiter, etc.)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Power Pivot  $\overline{\checkmark}: \times \checkmark f_x$ Consultas y conexiones PANEL DE CONTROL - INDICADORES 1 2 3 4 5 6 7 Fecha ■ 010 GOBERNANZA AÑOS » Se cargaron 345 filas. QAtractivos PTI\_dummy 0 QFlotante Actual 1.204.095 Se cargaron 4.879 filas. 35 FLOTANTE HISTORI 1.243.346 Se cargaron 4.498 filas. La Serena - Coquimbo Se cargaron 347 filas. Lago Colbun - Rari m calendario datenum area\_protegida\_dummy Lago Lanalhue Se cargaron 90 filas. Navegador ımy 0 ■ 999\_GEOPROCESO my 0 Se cargaron 347 filas. 010\_GOBERNANZA D my 0 ■ Region ZOF Se cargaron 17 filas. 0 36\_BIGDATA\_origen 15201 PN Lauca **4 8** 186.103.148.206 [3] Se cargaron 267.359 filas. 0 ■ 72 SII ACT D ■ BD TEST2 Se cargaron 43.935 filas. ▲ ■ sstdestinos [42] 010\_GOBERNANZA my 0 Se cargaron 4.498 filas. ■ 011 GORERNANZA ■ 11\_SENCE 

Imagen N° 6. Ejemplo de insumo remoto de la base de datos desde MS Excel

Es preciso señalar que, en particular para este proyecto, y la implementación de la base de datos, se utiliza como motor SQL Server, el cual es administrado utilizando el software SQL Server Managament Studio. Este tipo de interfaz permite gestionar la base de datos ya sea importando los ficheros csv, relacionando las tablas, exportando datos, entre otras funciones.

Imagen N° 7. Interfaz de SQL Server Managament Studio



En resumen, a la fecha de cierre de este informe, se disponen tablas en la base de datos que contiene información para 38 variables, de acuerdo con la información del *Anexo N°3 Metadatos\_BD\_MGDT*, y las filas en color verde del *Anexo N° 5\_ Matriz Variables MGD - SST*.

### 2.3 Buenas prácticas nacionales e internacionales

#### 2.3.1 Conceptualización de la gestión de destinos

Según Bigné, Font y Andreu (Bigne, 2000) "los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad. Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación, y experiencia previa". Los autores reconocen que un destino turístico tiene las siguientes características: a) El destino turístico es una unidad o entidad, que engloba diversos recursos turísticos e infraestructuras, formando un sistema; b) El destino turístico podría tener o no, los mismos límites que la gestión administrativa del territorio. Esto significa que los diferentes organismos han de colaborar en la planificación y gestión del lugar, puesto que, en caso contrario, surgen disfunciones entre oferta y demanda y, por tanto, el destino no funcionará a su pleno rendimiento, y; c) El turista percibe sus vacaciones como una experiencia global y, por tanto, se requiere integrar los servicios y productos con tal de satisfacer al turista.

De acuerdo con el documento "Manual de Destinos: Elementos para la gestión de Destinos Turísticos" (Sernatur, 2016): "El destino turístico es un núcleo geográfico y el lugar donde los turistas pernoctan y si así lo deciden, también es el punto de distribución de sus viajes dentro de un área más amplia que puede incluir diversos atractivos y otros destinos".

Por otro lado, un documento más reciente: Índice de Intensidad Turística (IIT) (Sernatur S. &., 2018), utiliza en la identificación y delimitación de destinos turísticos la definición del Decreto N°30/2016, reglamento que fija el procedimiento para la declaración de zonas de interés turístico y se refiere a "Espacio geográfico, delimitado física y administrativamente, conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales, culturales; servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas". Además, indica que los factores claves son la presencia de servicios turísticos registrados en Sernatur y atractivos turísticos de todas las jerarquías.

A partir de lo anterior, identifica 89 destinos turísticos en el país en distintas categorías, 41 consolidados, 34 emergentes y 14 potenciales, los que abarcan alrededor de 200 comunas y representan, cerca del 84% de las ventas de empresas relacionadas con actividades características del turismo (ingresos por turismo).

En el mismo documento mencionado al inicio "Manual de Destinos", se indican los elementos básicos que conforman un destino:

- a. Atractivos turísticos
- b. Infraestructura
- c. Servicios turísticos y de apoyo
- d. Capital Humano del sector turístico
- e. Planificación y gestión del destino
- f. Imagen

Y componentes o factores que condicionan un destino:

- a. Entorno geográfico
- b. Factores políticos y administrativos
- c. Factores económicos
- d. Factores culturales y sociales

Desde la mirada internacional, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) señala lo siguiente: "un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se cuenta a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores". Asimismo, esta organización propone una serie de directrices que son necesarias de considerar en la gestión de destinos, y se exponen a continuación:

- Avanzar en los procesos que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor;
- La competitividad de un destino turístico es la capacidad del destino de utilizar sus recursos de manera sostenible;
- Cada actor presente en un destino debe trabajar en aumentar el rendimiento de la actividad turística;
- Por las características dinámicas que hacen única a la actividad turística, es necesario establecer una organización que aúne los esfuerzos para la visión común del destino turístico;

- Al no existir un modelo único para la implementación de una organización de gestión de destino, su estructura de gobernanza varía desde una única autoridad hasta un modelo de alianza público-privada;
- La gobernanza amplía su puesta en valor desde solo la labor de marketing a la planificación estratégica, la coordinación y la gestión.

A partir de la pandemia del COVID-19 los destinos turísticos de todo el mundo están tratando de aumentar su cuota de mercado diversificando sus ofertas, mejorando la calidad e implementando amplias estrategias de marketing, atendiendo a un nivel mínimo de estabilidad y seguridad, así como instituciones del estado que funcionen. Esta crisis y el impacto social asociado, presenta una oportunidad para elegir un futuro en donde la sostenibilidad sea la línea base en donde se desarrolle el turismo.

En el año 2020 y en un contexto donde prácticamente la totalidad de los destinos turísticos del mundo presentaron algún tipo de restricción o regulación para la actividad turística, se fundó la alianza Future of Tourism, la cual reúne a seis organizaciones no gubernamentales lideres a nivel mundial; Center for Responsible Tourism CREST, Destination Stewardship Center, Green Destinations, Sustainable Travel International, Tourism Cares y The Travel Foundation, entregándose 13 principios que pueden servir como una guía para una nueva visión del sector y de la gestión de destinos.

Estos 13 principios son una guía sencilla para que los lideres y tomadores de decisión de los destinos mundiales, puedan avanzar de forma ágil en la recuperación del sector, los que se exponen en la siguiente imagen.

Imagen N° 8. Principios de la coalición Future of Tourism



Fuente: Future of Tourism, 2020

A continuación, se enumeran los principios de la imagen, mientras que El detalle de cada uno de estos principios es factible encontrarlos en el *Anexo N°* 6 (apartado 3.4.1) de este documento.

- 1) Ver la imagen completa del destino
- 2) Usar estándares de sostenibilidad
- 3) Colaborar con la gestión del destino
- 4) Calidad sobre cantidad
- 5) Distribución justa del ingreso
- 6) Reducir la carga del turismo
- 7) Redefinir el éxito económico
- 8) Mitigar los impactos climáticos
- 9) Cerrar el ciclo de los recursos
- 10) Limitar el uso del suelo por parte de la actividad turística
- 11) Diversificar los mercados de origen.
- 12) Proteger el sentido de pertenencia al lugar.
- 13) Gestionar los negocios de manera responsable.

#### 2.3.2 Gestión de destinos en Chile

#### 2.3.2.1 Gobernanzas asociadas a la gestión territorial del turismo

Como se expuso en el apartado anterior, la intervención institucional en Chile se prioriza a partir de los Destinos Turísticos definidos por el IIT (Sernatur S. &., 2018). Sin embargo, la unidad administrativa menor a nivel territorial es el municipio, lo que implica que la gran mayoría de las decisiones que afectan al sector pasen por este, por lo que en la medida que posean una unidad de turismo dentro de su organigrama, estas se transforman en las gobernanzas territoriales más asequibles, con atribuciones y recursos para el desarrollo sostenible del turismo.

En este marco, para robustecer la gestión turística desde los municipios existen herramientas creadas específicamente para el rubro y otras que deben ser consideradas ya que afectan la actividad. A continuación, se enumeran aquellas que fueron analizadas en el contexto de cumplir con los objetivos de este estudio.

- Modelo para el fortalecimiento de la gestión turística municipal: elaborado por el Programa Transforma Turismo de Corfo en el año 2017.
- Distinción de Municipalidad Turística: que nace desde el documento mencionado con anterioridad y que es adoptado por Sernatur para certificar la excelencia en la gestión turística interna de los municipios.
- Índice de Saturación Turística de Destinos herramienta de gestión sustentable del destino desarrollada por el Transforma Turismo entre los años 2018 y 2019 en colaboración con la Pontificia Universidad Católica y traspasado a Sernatur en el año 2021.
- Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM), herramienta de gestión ambiental municipal perteneciente al Ministerio de Medio Ambiente.

Otra de las iniciativas que apuntan a **generar gobernanzas turísticas que apunten a la gestión territorial son las ZOIT** y que pueden abarcar una o varias comunas y/o destinos turísticos, según se haya en su creación. Por lo general, los municipios turísticos tienden a generar la soliciud de ZOIT debido a que se establecen como territorios priorizados de inversión, gobernanzas para su gestión y herramientas de planificación.

Entre los organismos del estado, Corfo se proyecta como uno de los con mayor cantidad de recursos instalados en los territorios para el desarrollo turístico. En la actualidad, a nivel de gestión de destinos, existen dos programas que fortalecen los territorios asociados a temáticas específicas: Programas Transforma y Programas Territoriales Integrados (PTI).

Los **Programas Transforma** forman parte de una política de especialización inteligente que nace en el año 2014 y cuyo objetivo es contribuir en la mejora de la competitividad de las empresas de un sector y/o plataforma habilitante. Estos se planifican a partir de una Hoja de Ruta a diez años y en la actualidad existen diez programas vigentes a lo largo de Chile.

Tabla N°2. Programas Transforma del sector turístico

REGIÓN	NOMBRE DEL PROGRAMA
Nacional	Transforma Turismo
Araucanía, Los Ríos y Los Lagos	Ruta Escénica Lagos y Volcanes
Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Maule y Biobio	Enoturismo Chile
Arica Parinacota	Turismo Deportivo en el Borde Costero de Arica y Parinacota
Tarapacá	Descubre Tamarugal
Araucanía	Diseño Turismo Cultura y Naturaleza en el Territorio de Nahuelbuta y Araucanía costera
Aysén	Destino de Eco-Aventura
Metropolitana	Andes Santiago, Capital del Turismo de Montaña
Coquimbo	Astroturismo, Naturaleza y Aventura

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por CORFO

En tanto, los **Programas Territoriales Integrados (PTI)** son una herramienta de CORFO que financia un conjunto de actividades tendientes a levantar información, a formular el diseño y realizar la ejecución de programas de fomento, que contribuyan al crecimiento y mejoramiento de la gestión de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, de una zona del país. En la tabla a continuación se exponen los 11 programas existentes hoy en día.

Tabla N°3. Programas Territoriales Integrados del sector turístico

REGIÓN	NOMBRE DEL PROGRAMA
Arica	Programa Territorial Integrado Turismo de Aventura, Naturaleza y Patrimonio en Montaña en la Región de Arica y Parinacota
Atacama PTI Turismo Agrícola Rural Valle del Huasco	
Atacama	PTI Turismo de Montaña Aventura y Naturaleza en Atacama
Valparaíso	Desarrollo de la Industria de Turismo de la Provincia de San Antonio

REGIÓN	NOMBRE DEL PROGRAMA
Valparaíso	Turismo de intereses especiales - Territorio de Aconcagua
O´Higgins	O'Higgins, Centro de Desarrollo Turístico
Ñuble	Enoturismo ancestral valle del Itata
Ñuble	PTI Turismo Aventura y Naturaleza de Montaña, Nevados de
Nuble	Chillan-Valle Las Trancas, Ñuble
La Araucanía	Turismo de intereses especiales, naturaleza y cultura, destino
La Araucarra	Araucanía andina, región de la Araucanía
Los Ríos	Fortalecimiento del turismo de intereses especiales de naturaleza y
LOS NIOS	cultural en la costa sur
Los Ríos	Turismo sustentable en el Humedal del Río Cruces
Los Lagos	Ruta de los Parques de la Patagonia

Fuente: Elaborado por DTS en base a información entregada por CORFO

Se incorpora la información relacionada a los programas Transforma y Programas Territoriales Integrados en el **eje Fomento Productivo**, en tanto constituyen herramientas de focalización territorial de recursos para la competitividad de la industria local y la coordinación de los actores de los territorios. En una fase más avanzada de gestión de la información, sería importante incluir la **inversión pública y privada lograda a través de estos programas a nivel de comuna y/o destinos, además del número de actores en las gobernanzas.** 

#### 2.3.2.2 Políticas, planes y programas relacionados con la gestión de destino

En el marco de la planificación de la actividad turística desde la institucionalidad, para este estudio se revisaron los planes ligados a capital humano, inversiones y cambio climático, por cuanto se corresponden con, al menos, tres ejes de los solicitados en las bases técnicas.

El Capital Humano cuenta con un Plan Estratégico de Capital Humano 2019 – 2020 (SST, 2018) que contiene una hoja de ruta que es monitoreada por un Comité Técnico Público Privado de Capital Humano, una Mesa de Educación Formal y Mesa de oficios, que incluye actores públicos y privados.

Por otro lado, el año 2020 se lanza el Plan de Acción Inversiones Turísticas 2020 – 2025 (SST, 2020) desde la Subsecretaría de Turismo, que al ser revisado se toman algunos de los indicadores de éxito que aportan a la definición de variables de este estudio y son los siguientes:

- Número de inmuebles
- Montos de inversión
- Superficie del portafolio
- Oferta turística

Finalmente, la revisión del Plan de Adaptación al Cambio Climático Sector Turismo (MMA, 2019) deriva en el uso de cuatro líneas de acción pertinentes para ser incorporadas entre las variables del estudio en ejecución y se exponen a continuación:

- Línea de acción 2: Incluir el cambio climático en la planificación del sector turismo.
- Línea de acción 3: Mejorar la coordinación entre actores de diversos sectores, públicos y privados, en materias de cambio climático.
- Línea de acción 4: Generar y gestionar información necesaria para la acción climática en la industria turística.
- Línea de acción 6: Promover y gestionar medidas de adaptación del sector.

El Plan establece 6 líneas de acción, bajo los cuales se definen 21 medidas específicas. Algunas de estas se consideran relevantes para el análisis del Eje Medio Ambiente de este proyecto, y específicamente en las variables relacionadas con cambio climático debido a la información que podría estar disponible en el corto y mediano plazo, su importancia en la toma de decisiones de la gestión del destino y en cómo enfrentar y adaptarse al cambio

climático, en la siguiente tabla se presentan las líneas de acción con sus medidas e indicadores.

Tabla N°4. Componentes del "Plan de adaptación al cambio climático sector turismo" considerados para la propuesta de variables del proyecto

LÍNEA DE ACCIÓN	MEDIDA	INDICADOR
Línea de acción 2: Incluir el cambio climático en la planificación del sector turismo	MEDIDA 5: Definición de lineamientos y medidas de adaptación al cambio climático en los nuevos Planes de Acción ZOIT, PLADETUR y sus actualizaciones.	Porcentaje de ZOIT nuevas/actualizadas que incluyan lineamientos y medidas de adaptación al cambio climático.
Línea de acción 3: Mejorar la coordinación entre actores de diversos sectores, públicos y privados, en materias de cambio climático	MEDIDA 9: Identificación de proyectos en el Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable al 2030 que contribuyen a la adaptación al cambio climático.	Informe con la identificación de proyectos Plan Especial de Infraestructura MOP, que contribuyen a la adaptación de cambio climático elaborado por SST, MOP, MMA, MTT
	MEDIDA 10: Considerar en la reglamentación asociada a la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), la gestión sustentable de residuos de envases y embalajes en destinos turísticos.	Porcentaje de municipios asociados a los 89 destinos turísticos en que se hayan implementado las instalaciones de recepción y almacenamiento de envases
Línea de acción 4: Generar y gestionar información necesaria para la acción climática en la industria turística.	MEDIDA 12: Identificación de la ZOIT, o destino turístico, más vulnerable al cambio climático en cada región.	Mapa consolidado y georreferenciado de las ZOIT/destinos turísticos más vulnerables en cada región, validado por MMA, SST, y SNT regional.
	MEDIDA 13: Análisis de vulnerabilidad al cambio climático en, al menos, 3 ZOIT o destinos turísticos a nivel nacional.	Porcentaje de estudios de análisis de vulnerabilidad al cambio climático, en al menos 3 Zonas de Interés Turístico (ZOIT).
	MEDIDA 14: Desarrollo de las metodologías de índice de saturación en destinos turísticos y ZOIT, incorporando proyecciones de cambio climático (MMA) e implementar medidas de descongestionamiento.	Aplicar la metodología de índice de saturación en 4 ZOIT o destinos turísticos.

LÍNEA DE ACCIÓN	MEDIDA	INDICADOR
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	MEDIDA 20: Diseño e implementación de Acuerdos Territoriales de adaptación en el sector turismo.	Adaptación elaborados

Fuente: Elaborado por DTS, basado en el "Plan de adaptación al cambio climático sector turismo", Subsecretaría de Turismo.

#### 2.3.2.3 Metodologías, modelos y estándares aplicados a la gestión territorial

La herramienta que da inicio a la priorización turística a partir de la definición de destinos es el **Índice de Intensidad Turística (IIT)** (Sernatur S. &., 2018), que tiene como objetivo medir el comportamiento turístico respecto a una dinámica de variables de oferta y demanda turística, valoradas a nivel comunal a lo largo del país. Para este estudio en particular se utilizaron 15 variables para ser adaptadas a la herramienta en desarrollo.

Tabla N°5. Variables del "Índice de Intensidad Turística", considerados para la propuesta de variables del proyecto

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA
Pernoctaciones Viviendas Particulares	Número de noches
Población Flotante	Número de Unidades de población flotante diaria
Empresas ACT	Número Empresas
Ventas ACT	UF
Trabajadores ACT	Número de trabajadores
Renta Neta informada de Trabajadores	UF
Venta Total Rubros Económico	UF
Llegadas en EAT	Número de Llegadas de pasajeros
Pernoctaciones en EAT	Número de Noches
Unidades de alojamiento en EAT	Número Unidades de Alojamiento Turístico
Plazas en EAT	Número Plazas
Visitas SNASPE	Número Visitas SNASPE
Atractivos Totales	Número Atractivos
Servicios de Alojamiento Turístico	Número Servicios de Alojamiento Turístico
Servicios de Turismo Aventura	Número Servicios de Turismo Aventura

Fuente: Elaborado por DTS, en base a Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos, de la subsecretaría de Turismo y Sernatur (2018).

A nivel de gestión municipal, la **Distinción Municipalidad Turística** es la herramienta más directa para que las comunas, a través de sus unidades de turismo, se transformen en

gestoras de destinos turísticos. Esta certificación deriva de dos documentos realizados con anterioridad y que se fueron adaptando a la iniciativa actual.

- Destinos Turísticos Sustentables Propuesta para un Sistema de Distinción (CORFO, 2014).
- Modelo para el fortalecimiento de la gestión turística municipal (TT, 2017).

La estructura del estándar del Sistema de Distinción se divide en 4 secciones, 50 criterios y 73 indicadores (Ver *Anexo Nº 7, Tabla Nº1*). Para la construcción de variables de este proyecto se consideraron 27 criterios del Sistema de Distinción de Destinos, los cuales fueron adaptados al país y organizados según estructura de propuesta de variables del proyecto, los que se exponen en la siguiente tabla.

Tabla N°6. Criterios del "Sistema de Distinción de Destinos Sustentables", considerados para la propuesta de variables del proyecto

ÁMBITO	CRITERIO	
Sociocultural	6. Prevención de la explotación y comercio sexual	
	10. Protección legal del patrimonio cultural	
Económico	12. Oportunidades de empleo	
	13. Apoyo a empresarios locales	
	14. Empleo directo en turismo	
	16. Certificación de los guías	
	17. Registro formal de empresas turísticas	
Gestión	18. Plan estratégico de desarrollo turístico	
	20. Organización de la gestión turística	
	21. Manejo de la estacionalidad turística	
	22. Adaptación y mitigación del cambio climático	
	23. Catastro de atractivos turísticos	
	24. Planificación y ordenamiento turístico del territorio	
	28. Accesibilidad para todos	
	29. Promoción turística respetuosa del destino	
	30. Seguridad en el destino	
	31. Implementación de sellos o distinciones de	
	sustentabilidad turística	
Medio Ambiente	34. Gestión de riesgos ambientales	
	35. Protección de ecosistemas	
	37. Emisión de gases de efecto invernadero	
	38. Manejo eficiente de la energía	
	39. Gestión del agua	
	40. Disponibilidad de agua potable	
	41. Calidad del agua	

ÁMBITO	CRITERIO
	42. Aguas servidas
	43. Manejo de residuos sólidos
	46. Transporte de bajo impacto

Fuente: Elaborado por DTS Consultores en base a (CORFO, 2014).

Con el fin de definir la existencia de información para la utilización de los criterios de la tabla en la herramienta en elaboración, se revisa el documento: Informe de Gestión 2021 del Programa Nacional de Turismo Municipal (Sernatur, 2021), y se determinan los siguientes antecedentes, que serán insumos de las variables propuestas, específicamente en el **Eje Gobernanza**.

- Distinción Municipalidad Turística: 13 con distinción y 20 en proceso (entre 2019 y 2020).
- Planificación: 93 comunas con Pladetur, 46 en elaboración y 208 comunas pendientes.
- Unidades de Turismo: 28 municipios con departamentos de turismo, 19 con dirección de turismo y 210 con unidad de turismo. También existen 9 corporaciones de turismo.
- Oficinas de información turística municipal: 104 oficinas de información turística municipal que funcionan en forma permanente y se agregan 44 durante la temporada alta.
- Coordinadores Municipales de Turismo: 296 municipios con coordinadores de turismo.

La herramienta más actual en evaluación de destinos es el **Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT)** (TT, 2019), que mide el estado de un conjunto de variables que permiten comprender el impacto del turismo en el territorio. Este ha sido piloteado en 18 comunas del país, entregando información importante para la toma de decisiones. La característica de esta herramienta es que su aplicación debe ser de acuerdo con el destino en evaluación, ya que cada uno es diferente al otro, por lo tanto, los resultados son personalizados y se generan una serie de recomendaciones para este.

Lo anterior es positivo para medir la saturación de un destino, pero no para generar una comparativa entre ellos y que si es un requerimiento del estudio en desarrollo.

De esta herramienta, fueron considerados los indicadores que se exponen en la tabla como insumos para el desarrollo de este estudio.

Tabla N°7. Indicadores del "Índice de Saturación Turística de Destinos", considerados para la propuesta de variables del proyecto

EJE	INDICADOR
Infraestructura y Medio Ambiente	Capacidad con cobertura del Sistema de Evaluación
	de Aguas Servidas
	Capacidad con cobertura del Servicio de Agua
	Potable
	Cobertura de electricidad
	Recolección de Residuos Domiciliarios
Calidad de Vida (local)	Salud (Atenciones de emergencias)
	Presencia de población flotante
	Acceso a áreas verdes (Disponibilidad de áreas
	verdes por habitante)
	Transporte (Disponibilidad de taxis colectivos)
	Incivilidades (Comercio ambulante, consumo de
	alcohol, ruidos, riñas)
	Cajeros automáticos
Gestión	Gestión de atención turística (Turistas atendidos en
	la Oficina de Turismo)
	Seguridad (Delitos de mayor connotación social,
	hurto, robo, robo en lugar habitado, robo de
	vehículo)

Fuente: Elaborado por DTS en base a "Instructivo para el levantamiento de las variables del índice de saturación de destino turísticos", de Sernatur, en su versión de enero del 2021

Finalmente, el análisis de metodologías, modelos y estándares termina con la revisión del Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM) del Ministerio del Medio Ambiente, que es un sistema integral de carácter voluntario que permite a los municipios instalar procedimientos para la gestión ambiental.

Este sistema en la actualidad cuenta con cinco niveles de certificación, que se especifican en la siguiente tabla.

Tabla N°8. Niveles de certficación del SCAM

NIVE	_ TIPO DE	PLAZO	DESCRIPCIÓN
	CERTIFICACIÓN		
Nivel	1 Certificación	6 meses	El nivel 1 implica el desarrollo del diagnóstico ambiental
	Básica		municipal y comunal; la elaboración de la estrategia y
			su(s) correspondiente(s) línea(s) estratégica(s); la
			constitución del Comité Ambiental Comunal; la

NIVEL	TIPO DE	PLAZO	DESCRIPCIÓN
	CERTIFICACIÓN		
			constitución del Comité Ambiental Municipal; y la firma de un convenio donde la autoridad se compromete con el cumplimiento de los componentes exigidos en el sistema de certificación, involucrando para ello recursos financieros y/o humanos. La exigencia para el logro de la certificación básica involucra el cumplimiento del 90% de los requisitos exigibles.
Nivel 2	Certificación Intermedia	meses	El nivel 2 implica el desarrollo de planes, diseño de sistemas y puesta en funcionamiento de proyectos piloto en el área del reciclaje, gestión hídrica y energética, y compras sustentables; la puesta en marcha de la estrategia y la(s) línea(s) estratégica(s) comprometida(s); el funcionamiento permanente del Comité Ambiental Comunal y Comité Ambiental Municipal; diseños de sistemas de participación ambiental ciudadana; ordenanzas ambientales; diseño o rediseño de la unidad GAL; y el cumplimiento de otros requisitos exigidos. El logro de la certificación intermedia involucra el cumplimiento mínimo del 95% de los factores exigibles.
Nivel 3	Certificación	13	Este nivel implica la ejecución generalizada en todo el
	Avanzada y Excelencia	meses	municipio de los planes o proyectos creados en el Nivel 2; el funcionamiento de los sistemas de reciclaje, ahorro energético e hídrico; ordenanza municipal con plena vigencia difundida y en funcionamiento; sistemas de participación ambiental ejecutando; cumplimiento total de los compromisos de la(s) línea(s) estratégica(s); Comité Ambiental Comunal y Comité Ambiental Municipal, ambos consolidados. La exigencia para el logro de la certificación avanzada implica el cumplimiento del 80%-98% de los requisitos exigibles y para la Excelencia un 99% o 100%.
Nivel 4	Certificación Excelencia Sobresaliente	18 meses	Este nivel implica la revisión y reformulación de la estrategia ambiental, elaboración de una Política Ambiental, la ejecución generalizada en todo el municipio de los planes o proyectos ambientales, la profundización del trabajo realizado por los comités ambientales, el desarrollo de un plan de fiscalización ambiental activa y otro de manejo de residuos domiciliarios a nivel comunal, la cuantificación de la huella de Carbono municipal, mantención de proyectos FPA y el inicio del trabajo en riesgos ambientales,

NIVEL	TIPO DE CERTIFICACIÓN	PLAZO	DESCRIPCIÓN
			indicadores, producción sustentable y protección del patrimonio ambiental de la comuna. La exigencia para el logro de la certificación avanzada implica el cumplimiento del 100% de los requisitos exigibles.
Nivel 5	Nivel de Gobernanza Ambiental- Climática Comunal	3 años por ciclo de vocación	La Gobernanza Ambiental (ex AVAC) es un proceso de continuidad y profundización del Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM), al cual los municipios que completan el nivel de excelencia sobresaliente pueden optar. La duración de este proceso es de 3 años incluyendo las etapas de apresto, implementación y consolidación, de 1 año cada una. Los dos primeros años el municipio obtiene una preacreditación, en tanto que la acreditación definitiva se obtiene en el tercer año, cuando el Ministerio del Medio Ambiente reconoce que se ha dado cumplimiento a los compromisos establecidos en la vocación escogida. Una vez finalizado el ciclo, el municipio podrá continuar por otros 3 años, profundizando aún más la vocación ambiental escogida o trabajar en una nueva línea.

Fuente: Ministerio del Medio Ambiente

#### 2.3.3 Gestión de destinos a nivel internacional

#### 2.3.3.1 Antecedentes en torno a indicadores turísticos

Los indicadores no son un fin en sí mismos, sino un vehículo para entender de mejor forma el funcionamiento de la actividad turística. Los indicadores claros y de mutuo acuerdo son un paso clave para establecer la capacidad de comprender y gestionar mejor el sector turístico en relación con los entornos que utiliza. Los indicadores muestran cambios importantes en los atributos sociales, culturales, ambientales y económicos, permitiéndose así desencadenar respuestas de gestión. Los indicadores deben estar respaldados por un programa de monitoreo regular que arroja información de manera continua, revelando tendencias a lo largo del tiempo.

La siguiente figura destaca la línea de tiempo que enmarca la generación de indicadores turísticos a nivel internacional.

Creación de la International Network of Carta del Medición del Sustainable turismo Turismo Tourism Cumbre de la sostenible. Observatories Sostenible -Tierra, Rio de MDT-Lanzarote, INSTO de Janeiro OMT España **UNWTO** 1992 1993 1995 2004 2008 2015 Primer Primera Primera version observatorio generación de de criterios de turístico del indicadores de sostenibilidad mundo; Costa del turismo para destinos Sol, Malaga, sostenible, turísticos de UNWTO. España GSTC

Figura N° 1. Línea de tiempo con los principales hitos en materia de generación de indicadores para la gestión sostenible del turismo

Fuente: Elaboración propia DTS Consultores, 2022

La comisión Brundtland y su informe Our Common Future, de 1986 y la primera de las Cumbres de la Tierra en Rio de Janeiro, Brasil, 1992, fueron de suma importancia para comenzar a tratar el uso de indicadores para una gestión sostenible del turismo. En un hecho aceptado, el objetivo mayor del desarrollo sostenible del turismo y de los destinos turísticos es contar con la mayor cantidad de información posible para así, evaluar

constantemente y los indicadores deben utilizarse como un instrumento dentro de un proceso más amplio de planificación del turismo.

Desde la década de 1990, la Organización Mundial de Turismo de Naciones Unidas ha trabajado en la elaboración de indicadores de línea base para medir el rendimiento sostenible de nuestro sector. Se buscaba transmitir que los indicadores proporcionan la información necesaria para comprender mejor los vínculos del turismo con los entornos naturales y culturales en los que opera la industria y de los que depende en gran medida, y sus impactos en ellos.

En 1992 y como parte de la iniciativa de indicadores de la Organización Mundial de Turismo, el Grupo de Trabajo sobre Turismo y Medio Ambiente se reunió en Winnipeg, Canadá, para considerar más a fondo el uso de indicadores como una herramienta práctica para los responsables de incluir consideraciones ambientales en la gestión del turismo, generándose de esta forma una lista recomendada de indicadores para su uso en los destinos turísticos.

En 1993 nace el que sería el primer observatorio turístico del mundo; Costa del Sol, Málaga, España. Esta iniciativa persigue aportar a las empresas del sector los datos reales y continuados en el tiempo de los indicadores turísticos y las características de la demanda turística de la Costa del Sol, con el objetivo de mejorar la competitividad de este destino turístico. La clave de su éxito es su continuidad en el tiempo, obteniendo resultados anuales con lo que se pudieran prever los cambios motivacionales de la demanda y, por lo tanto, las estrategias de competitividad de la oferta, así como las innovaciones introducidas por los creadores y comercializadores de los paquetes turísticos y la adaptación a ellas.

En 1995 se lleva a cabo en Lanzarote, España, la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible, siendo considerada la continuación de las ideas propuestas en la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992. Impulsada por UNESCO, Unión Europea, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Organización Mundial de Turismo, fue un escenario de encuentro de más de 500 delegados provenientes del sector público, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y academia.

En 1996 se entregan, por parte de la Organización Mundial de Turismo, la primera serie de indicadores para avanzar en sostenibilidad turística, gracias a un levantamiento de información en destinos de Canadá, México, Países Bajos y Estados Unidos.

El año 2004 es creada la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la OMT, INSTO, con el objetivo de apoyar la mejora continua de la sostenibilidad y la resiliencia en el sector del turismo a través de un seguimiento sistemático, oportuno y regular del rendimiento y el impacto del turismo para comprender mejor el destino, el

aprovechamiento de los recursos y fomentar la gestión responsable del turismo. A través de la aplicación sistemática de técnicas de seguimiento, evaluación y gestión de la información, la iniciativa proporciona a los responsables de la formulación de políticas, planificadores y gestores de turismo, herramientas clave para fortalecer las capacidades institucionales, apoyando en la formulación e implementación de políticas, estrategias, planes y gestión de turismo sostenible. Dado que la toma de decisiones basada en evidencia es de suma importancia para el desarrollo del turismo sostenible, la visión detrás de la iniciativa INSTO destaca el papel clave que juegan los observatorios como un instrumento esencial para mejorar continuamente la sostenibilidad del sector turístico.

Los observatorios que desean formar parte de la red INSTO deben monitorear las siguientes áreas clave:

- Estacionalidad turística
- Empleo
- Beneficios económicos en el destino
- Gobernanza
- Satisfacción local
- Gestión energética
- Gestión hídrica
- Gestión de aguas residuales
- Gestión de residuos solidos
- Accesibilidad
- Acción climática

Desde 2004, un total de 34 observatorios se han unido a la red internacional de observatorios de UNWTO, INSTO; ocho en China, seis en España, cinco en Indonesia, tres en Portugal, dos en Canadá, uno en Grecia, uno en México, uno en Guatemala, uno en Italia, uno en Argentina, uno en Australia, uno en Brasil, uno en Croacia, uno en EE. UU y uno en Colombia.

En 2013, el ahora llamado Consejo Global de Turismo Sostenible o GSTC por sus siglas en inglés, presenta los criterios de destino de GSTC-D, que sirven como estándares de referencia mundiales para la gestión de destinos turísticos y como marco para los estándares de sostenibilidad nacionales o regionales. Una segunda versión de los criterios GSTC-D fue entregada a la opinión pública en 2019.

A fines de 2015 fue lanzada la iniciativa Medición del Turismo Sostenible o MST por la Organización Mundial del Turismo en asociación con la división de estadística de las Naciones Unidas UNSD. Una característica central de este marco estadístico son las

conexiones entre el marco establecido para el turismo; las cuentas satélites de turismo o TSA, y las estadísticas del Sistema de Contabilidad Ambiental y Económica o SEEA.

Mayores detalles de la línea de tiempo de hitos asociados a indicadores de gestión sostenible del turismo se adjuntan en el *Anexo N°6 (apartado 4.2.2)*.

#### 2.3.3.2 Estándares internacionales referenciales

En el contexto del estudio, se se analizan tres sistemas de gestión de destinos turísticos internacionales, que cuentan con reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible y están relacionados a organizaciones de importancia global en turismo y sostenibilidad como son la OMT y el PNUD y han sido implementados con éxito en distintos países del mundo.

- Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible para Destinos Versión 2.0
- UNWTO Quality Certification for Destination Management Organizations
- Green Destinations

El **Consejo Global de Turismo Sostenible** establece y gestiona los estándares mundiales de sostenibilidad, conocidos como los **Criterios GSTC**. Es una organización sin fines de lucro, que representa a una diversidad de organizaciones a nivel global, incluyendo agencias de las Naciones Unidas, ONG, gobiernos nacionales y provinciales, empresas de viajes, hoteles, operadores turísticos, particulares y comunidades.

Los Criterios GSTC para Destinos pueden relacionarse con una amplia gama de destinos, tanto grandes (ciudades o regiones de gran tamaño) como pequeños (parques nacionales, grupos de comunidades locales, etc.).

Algunos de los usos de los Criterios GSTC para Destinos incluyen los siguientes (Destinations, s/f):

- Servir de base para certificaciones de sostenibilidad
- Servir de lineamientos básicos para destinos que desean ser más sostenibles
- Ayudar a los consumidores a identificar destinos turísticos sostenibles sólidos
- Servir de común denominador para que los medios de comunicación reconozcan destinos e informen al público sobre su sostenibilidad.
- Ayudar a la certificación y otros programas voluntarios a nivel de destinos a garantizar que sus estándares cumplan con una línea base ampliamente aceptada.

- Ofrecer a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requerimientos de turismo sostenible.
- Servir de lineamientos básicos para entidades de educación y capacitación, tales como escuelas de turismo y universidades.
- Demostrar liderazgo que inspire a otros a tomar acción.

La estructura de los criterios se divide en 4 secciones y 10 subsecciones y 38 criterios en total (*Anexo N°7, Tabla N°3*). Para la construcción de variables de este proyecto se consideraron 22 criterios del GSTC para destinos. El descarte de criterios se realizó en función de aquellos que apuntan a la gestión propia de la organización y/o gobernanza del destino y cuya medición es específica y particular al destino y, por tanto, no comparable con otros destinos del país. Asimismo, también se descartaron aquellos criterios que apuntan a gestión propia de las empresas residentes del destino y aquellos que en Chile no existe información a ninguna escala.

Sumado a lo anterior, se llevó a cabo una adaptación en la manera de nombrarlos, de manera que tuvieran sentido con la realidad del país: por ejemplo, el criterio "A1 Responsabilidad de la gestión del Destino", se asocia a la variable propuesta "Gobernanza turística", o el criterio "A9 Normas de ordenamiento y control de desarrollo", se asocia a la variable "Ordenanzas Turísticas".

Los criterios analizados fueron los que se exponen en la tabla.

Tabla N°9. Criterios del estándar "Criterios GSTC para Destinos", considerados para la propuesta de variables del proyecto

SECCIÓN	CRITERIO
A: Gestión Sostenible	A1 Responsabilidad de la gestión del Destino
	A2 Estrategia de gestión del Destino y plan de acción
	A8 Gestión del volumen de visitantes y actividades
	A9 Normas de ordenamiento y control de desarrollo
	A10 Adaptación al cambio climático
	A11 Gestión de riesgo y crisis
B: Sostenibilidad	B1 Entendimiento de la contribución económica del turismo
Socioeconómica	B2 Trabajo decente y oportunidades profesionales
	B3 Apoyo a emprendedores locales y comercio justo
	B5 Prevención de la explotación y discriminación
	B7 Seguridad y vigilancia
	B8 Acceso para todos
C: Sostenibilidad Cultural	C1 Protección de bienes culturales
D: Sostenibilidad Ambiental	D1 Protección de entornos vulnerables
	D5 Conservación de la energía

SECCIÓN	CRITERIO
	D6 Administración del agua
	D7 Calidad del agua
	D8 Aguas residuales
	D9 Residuos sólidos
	D10 Emisiones de gases de efecto invernadero y mitigación
	del cambio climático
	D11Transporte de bajo impacto

Fuente: Elaborado por DTS, basado en el documento "Criterios GSTC para Destinos Versión 2.0" del 2019 de la Fundación Green Destinations

La Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas UNWTO y UNWTO Academy, desde 2015 ha desarrollado el programa denominado UNWTO.QUEST, sistema de certificación de calidad para organizaciones de gestión de destinos.

La Certificación UNWTO.QUEST está dirigida a **Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD)**, especialmente a nivel local y regional, con diferentes estructuras o alcances de diversa naturaleza y personalidad jurídica, incluyendo departamentos o agencias gubernamentales, así como agencias estatutarias, ONG, asociaciones privadas o cualquier otro tipo de entidad de cualquier país, sea o no Estado miembro de la OMT.

Según se indica<sup>11</sup>, el programa tiene como objetivo promover la calidad y la excelencia de las organizaciones de gestión turística de destinos en materia de planificación, gestión y gobernanza del desarrollo turístico. Entre los beneficios para la organización de gestión de destinos y para los destinos, son:

- La OGD mediante la implementación de herramientas y mejores prácticas que fortalecen su liderazgo estratégico, implementación efectiva y gobernanza eficiente
- Los Destinos Turísticos contribuyendo a su competitividad y sostenibilidad como resultado de las decisiones estratégicas de la OGD en cuanto a su planificación, gestión y gobernanza.
- Las partes interesadas del sector privado, que se benefician de la mejora de las capacidades de gestión asociadas con mayores sinergias y la creación de alianzas público-privadas.
- El Turista que visitará un destino donde la calidad es una gestión estratégica y un rasgo distintivo promovido por la OGD.

La estructura de los criterios se divide en tres áreas, 23 criterios y 62 indicadores de éxito (*Anexo N°7, Tabla N°4*). Para la construcción de variables de este proyecto se

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> En https://www.unwto.org/UNWTO-quest

consideraron 12 criterios del UNWTO.QUEST para destinos, los cuales fueron adaptados y organizados según estructura de propuesta de variables del proyecto, los que se exponen en la tabla.

Tabla N°10. Indicadores del estándar de "UNWTO.QUEST Criterios para la excelencia en la gestión de destinos", considerados para la propuesta de variables del proyecto

SECCIÓN	INDICADOR DE ÉXITO
ÁREA 1: LIDERAZGO ESTRATÉGICO	1.1.1 Lidera o participa en la formulación de la
	política turística para el destino
	1.5.1 Cuenta con un programa de gestión
	sostenible, en sus dimensiones ambiental,
	sociocultural y económica.
ÁREA 2: EJECUCIÓN EFICAZ	2.1.1 Participa en la formulación y la ejecución
	de la regulación y las normativas turísticas en el
	ámbito de su mandato.
	2.2.1 - Tiene un plan de marketing del turismo de
	ocio que aborda la estrategia del destino e
	incluya la promoción internacional y nacional
	2.5.1 - Tiene un plan activo de promoción de la
	inversión en turismo que apoye la estrategia
	turística del destino
	2.6.1 Prioriza la mejora y el desarrollo de las
	experiencias o atractivos turísticos (cultura,
	naturaleza, ciudades, patrimonio humano, etc.)
	en asociación con los actores pertinentes.
	2.6.2 - Fomenta el desarrollo de la oferta
	turística de acuerdo con el plan
	2.7.1 - Lleva a cabo un programa de
	emprendimiento o desarrollo empresarial del
	sector turístico
	2.8.1 - Produce contenido y material de
	promoción conforme al plan de marketing
	2.9.1 - Proporciona un servicio eficiente de
	atención e información a los visitantes
	2.10.1Participa en la formulación de un plan de
	desarrollo de recursos humanos del sector
ÁDEA O CODEDNANZA ESICISME	turístico en el destino
ÁREA 3: GOBERNANZA EFICIENTE	3.1.1 Se encuentra constituida legalmente, tiene
	una función y mandatos alineados con su
	planificación estratégica.

Fuente: Elaborado por DTS, basado en el documento "Auto evaluación QUEST"

El **estándar Green Destinations**, de propiedad de Green Destinations Foundation, es una herramienta para medir, monitorear y mejorar el perfil de sostenibilidad turística de destinos y regiones. El estándar solo evalúa el destino y la entidad que gestiona el destino (otras organizaciones y empresas, como hoteles y operadores turísticos en el destino, no forman parte del alcance de la norma).

"Green Destinations Standard V2", consta de 84 criterios (75 obligatorios, 9 opcionales), que cubren los siguientes 6 temas principales: 1. Gestión de destinos; 2. Naturaleza y paisaje; 3. Medio ambiente y clima; 4. Cultura y tradición; 5. Bienestar Social; 6. Negocios y Comunicaciones (*Anexo N°7, Tabla N°5*). Para la construcción de variables de este proyecto, se consideraron 23 criterios de Green Destinations, los cuales fueron adaptados y organizados según estructura de propuesta de variables del proyecto, los que se entregan en la tabla.

Tabla N°11. Componentes de "Green Destinations Standard V2", considerados para la propuesta de variables del proyecto

TEMA	CRITERIO
Tema 1: Gestión de destinos	1.2 Administración y estructura
	1.3 Equipo / Coordinador capacitado
	1.4 Partes interesadas
	1.5 Inventario de activos y atractivos del destino
	1.7 Política o estrategia de gestión de destinos
	1.10 Vigilancia del visitante
Tema 2: Naturaleza y paisaje	2.1 Conservación natural
Tema 3: Medio ambiente y clima	3.3 Planificación del uso del suelo
	3.4 Abastecimiento de agua
	3.6 Calidad del agua, vigilancia y respuesta
	3.7 Tratamiento de aguas residuales
	3.8 Reducción de desperdicios solidos
	3.12 Emisiones de GEI y mitigación
	3.14 Movilidad de bajo impacto
	3.16 Reducción de consumo de energía
	3.19 Respondiendo a los riesgos climáticos
Tema 4: Cultura y Tradición	4.1 Patrimonio cultural tangible
Tema 5: Bienestar Social	5.6 Accesibilidad
	5.17 Salud y Seguridad
	5.18 Gestión de riesgos y crisis
Tema 6: Negocios y Comunicación	6.1 Promoción de la sostenibilidad entre
	empresas
	6.2 Normas de sostenibilidad

romoción		

Fuente: Elaborado por DTS, basado en el documento "Green Destinations Estándar V2", Fundación Green Destinations

La Matriz Comparativa que expone las variables definidas en el marco de este estudio, con respecto a las variables asociadas a los modelos y estándares analizados se encuentra en *Anexo Nº 8*.

## 3. INFORME DE BRECHAS DE INFORMACIÓN

# 3.1 Estructuración y definición de variables de medición de los ejes temáticos

La propuesta de variables se desarrolla principalmente en base a la información del marco de referencia expuesto en el apartado de buenas prácticas (Ver apartado 2.3), que considera modelos y estándares nacionales e internacionales, desarrollados para la gestión sustentable de los destinos turísticos. Así mismo, se identifican políticas relacionadas al sector turístico, cuyas acciones y metas podrían aportar a la gestión de los destinos turísticos y a la generación de información relevante (data) en algunos de los componentes de este proyecto.

El listado de modelos analizados y sistematizados es el siguiente:

- Distinción de Municipalidad Turística
- Índice de Saturación Turística de Destinos
- Índice de Intensidad Turística
- Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM)
- Plan Estratégico Capital Humano Turismo 2019 -2022
- Plan de Acción Inversiones Turísticas 2020-2025
- Plan de adaptación al cambio climático sector turismo
- Criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible para Destinos (GSTC-D)
- UNWTO.QUEST Criterios para la excelencia en la gestión de destinos
- Green Destinations

Los sistemas fueron analizados en cuanto a sus objetivos, tipos de usuarios, estructura y serie de variables e indicadores y su caracterización. Con el "universo" completo de criterios de estos modelos, se realizó una selección de variables mínimas a proponer para este proyecto, de acuerdo con las temáticas de los diez ejes indicados en las bases técnicas y considerando la disponibilidad de información existente o posible de obtener a través de un proceso. Además, se proponen variables que son propias de la realidad del país, en temáticas como organizaciones, tipos de certificaciones, normativas y regulaciones turísticas, herramientas relacionadas con el fomento, con la gestión de recursos naturales y la gestión de visitantes, entre otras.

Las fuentes de información y los datos considerados fueron aquellos que se encuentran disponibles a escala comunal o de destinos. De esta manera, un grupo de variables propuestas cuya información se encuentra a nivel regional o nacional, son indicadas como "brechas de información" a resolver en el mediano o largo plazo.

La información incluida en la Matriz de Variables (*Anexo N°5*), incluye además fuentes de información, temporalidad y desagregación por sexo.

En base al trabajo colectivo desarrollado, y como consecuencia de las reuniones de avance ejecutadas con la contraparte técnica de la Subsecretaria de Turismo, se concluye que los ejes de análisis corresponden a los definidos en las bases del estudio, procediendo a ordenarlos mediante la incorporación de cuatro dimensiones: Económica, Social, Ambiental y Gobernanza. Esta última se define en un proceso de consulta entre el equipo consultor y la contraparte técnica.

Cabe destacar, qué considerando que una variable puede tener más de un indicador, para cada uno de los ejes temáticos, se identificaron 63 variables finales, tal como lo señala la siguiente tabla.

Tabla N°12. Detalle dimensión, ejes temáticos y variables Matriz

DIMENSIÓN	EJE TEMÁTICO	N°	VARIABLES IDENTIFICADAS
		1	Oferta turística apoyada
		2	Emprendimientos turísticos apoyados
		3	Programas territoriales existentes
	Fomento Productivo	4	Zonas de interés turístico existentes
		5	Destinos turísticos prioritarios existentes
		6	Programas sociales existentes
		7	Áreas de Desarrollo Indígena existentes
		8	Llegadas de turismo
		9	Estacionalidad
	Demanda	10	Mercados internos principales
		11	Visitación SNASPE
ECONÓMICA		12	Reputación en Redes Digitales
		13	Visitación Museos
		14	Turistas atendidos
		15	Índice de saturación observado
		16	Empresas del sector turístico existentes
	Oferta	17	Oferta de plazas EAT existente
		18	Atractivos existentes del destino
		19	Canales digitales activos
		20	Oficinas de información turística existentes
	Promoción	21	Acciones de promoción del destino
			desarrolladas
		22	Inversión ejecutada en promoción del destino

DIMENSIÓN	EJE TEMÁTICO	CO N° VARIABLES IDENTIFICADAS			
	Infraestructura	23	Inversión turística privada		
		24	Oportunidades de inversión turística privada		
	turística y atracciones de inversiones	25	Infraestructura habilitante existente		
	de iliversiones	26	Inversión turística MOP existente		
		27	Empresas existentes del sector turístico		
		28	Empleo turístico comunal		
	Economía	29	Ventas netas sector turismo		
		30	Trabajadores sector turístico		
		31	Renta neta trabajadores dependientes		
		32	Cobertura de servicios básicos urbanos		
		33	Trato justo e inclusión		
		34	Acceso a áreas verdes y parque urbanos		
		35	Regulaciones y/o políticas de planificación		
	Social	36	Patrimonio cultural existente		
	Social	37	Gestión de riesgos y crisis		
SOCIAL		38	Predios exentos		
SOCIAL		39	Nivel de pobreza comunal		
		40	Calidad de vida urbana		
		41	Índice delictivo		
	Capital Humano	42	Guías de turismo registrados		
		43	Competencias laborales certificadas		
		44	Capacitaciones en turismo		
		45	Profesionales de Educación Superior		
		46	Sitios de conservación terrestre y marina		
		47	Gestión ambiental comunal		
		48	Destinos turísticos declarados vulnerables al cambio climático		
	Madiaambiantaly	49	Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad		
AMBIENTAL	Medioambiental y cambio climático	50	Adaptación al cambio climático		
	Cambio Cimiatico	51	Escasez hídrica		
		52	Calidad del recurso agua		
		53	Calidad del aire		
		54	Ciclovías		
		55	Electromovilidad		
		56	Peligros geológicos		
		57	Gobernanza turística		
		58	Planificación turística comunal		
GOBERNANZA	Gobernanza	59	Ordenanzas turísticas		
		60	Distinción turística municipal		
		61	Orgánica turística municipal		

DIMENSIÓN	EJE TEMÁTICO	N°	VARIABLES IDENTIFICADAS
		62	Profesionalización de la actividad turística en el municipio
		63	Programa de seguridad en materia turística

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

## 3.2 Definición de brechas de información para la recolección de datos

Durante el proceso de definición de dimensiones, ejes temáticos y variables, se identifica como la **principal brecha** aquella relacionada con la definición del sistema turístico chileno, el que en el año 2014 identificó **destinos turísticos para priorizarlos y generar acciones tendientes a su puesta en valor**. Sin embargo, la información que se desprende de la gran mayoría de instituciones públicas se genera a **nivel regional y la menor jerarquía existente es la escala comunal**. Esto implica que aquellos destinos que no se corresponden con una unidad comunal, no demuestran su real peso a nivel de actividad turística, razón principal por la que se asume como brecha para este estudio en particular.

De acuerdo con lo anterior, y como se ha señalado en los subcapítulos 2.1 y 2.2 de este documento, en la actualidad, la información se encuentra, en su mayoría a nivel comunal, y también mucha de ella a nivel regional o nacional (como las llegadas por turismo internacional), pero no existe ningún tipo de información a nivel de **destino turístico oficial**. Por esto, se toma la decisión de utilizar esta escala, comunal, como la menor jerarquía de obtención de información para la construcción y llenado de la herramienta, sin embargo, la visualización final será como Destino Turísticos y/o ZOIT. Para esto, la herramienta (de manera interna) agrupará las comunas que pertenecen al destino de búsqueda y esa será la manera en que entregue la información para el análisis.

La metodología para establecer brechas de información se asocia a tres criterios:

- 1. Existe información.
- 2. La información está a una escala/jerarquía comunal.
- 3. La variable está desagregada por género.

En adición, y en base a la información conocida, en la mayoría de los casos se logra identificar la fuente de la información y en algunos de ellos se encuentra pendiente, esperando en lo que sigue del estudio proceder a su identificación exacta. Respecto al concepto periodicidad de captura, este fue definida en la mayoría de los casos como "A Solicitud", lo que implica que no necesariamente son publicadas con la regularidad necesaria, pero si se visualiza su disponibilidad, por lo que se debiesen generar dinámicas de obtención específicas y plenamente validadas tanto entre órganos del estado, como con entidades privadas, de acuerdo con una planificación y acuerdos que vayan surgiendo.

Tabla N°13. Brechas de información en la recolección de datos

	VADIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
		Corfo	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada gerencia de Corfo	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte del sectorialista de turismo, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
1	Oferta turística apoyada	Sercotec	No existe	No existe	Se debe solicitar a la gerencia de Sercotec	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la gerencia de Sercotec, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
		Indap	No existe	No existe	Se debe solicitar a programa de turismo rural de Indap	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de los encargados del Programa de Turismo Rural de Indap, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
2	Emprendimientos turísticos apoyados	Corfo	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada gerencia de Corfo	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte del sectorialista de turismo, el que deberá recopilar y sistematizar los	

	VARIABLES	FUENTE PI			ERIODICIDAD	
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
						datos para entregarlos a la SST.
		Sercotec	No existe	No existe	Se debe solicitar a la gerencia de Sercotec	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la gerencia de Sercotec, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
		Indap	No existe	No existe	Se debe solicitar a programa de turismo rural de Indap	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de los encargados del Programa de Turismo Rural de Indap, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
3	Programas territoriales existentes	Corfo	No existe	Se debe recopilar la información en sitios web	Recopilación en sitios web y solicitud a cada gerencia de Corfo	Recibir la información de parte del sectorialista de turismo cada vez que un programa Transforma o Programa Territorial Integrado comience su funcionamiento y entregar los datos a la SST.
4	Zonas de interés turístico existentes	Sernatur	Zonas de Interés Turístico Declaradas	http://www.subturismo.gob.cl /zoit/zoit-declaradas-2/	Serrnatur regional	Recibir la información desde los Sernatur regional al momento de ser declarada una nueva ZOIT (o perder su condición).

	VADIABLEO		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
5	Destinos turísticos prioritarios existentes	Sernatur	Índice de Intensidad Turística (IIT)	Solicitud a la unidad de desarrollo de Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la actualización del Índice de Intensidad Turística cada vez que sea actualizado.	
6	Programas sociales existentes	Sernatur	Programas sociales	Solicitud a la unidad de turismo social de Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
7	Áreas de Desarrollo Indígena existentes	Conadi	Área de desarrollo indígena (shp)	Solicitud a la dirección nacional de Conadi.	Se debe solicitar a Conadi	Recibir la información desde la dirección nacional de Conadi al momento de ser declarada una nueva ADI (o perder su condición).	
8	Llegadas de turismo	Sernatur	Anuario de Turismo Barómetros	Web Subsecretaría de Turismo	Descargar desde Web Subsecretaría de Turismo	Generar información por comuna desde la SST.	
9	Estacionalidad	Sernatur	Llegada de turistas a EAT  TURISMO INTERNO: Estudio Longitudinal de Viajes de los Residentes en Chile	http://www.subturismo.gob.cl /documentos/informes- estadisticos/ http://www.subtrismo.gob.cl/t urismo-interno/	Descargar desde Web Subsecretaría de Turismo	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	

	VADIABLES		FUENTE		PE	RIODICIDAD
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
			Población flotante			
10	Mercados internos principales	Sernatur	Estudio de turismo interno	http://www.subturismo.gob.cl /turismo-interno/	Descargar desde Web Subsecretaría de Turismo	Desarrollar el estudio de turismo interno una vez al año desde la SST.
11	Visitación SNASPE	Conaf	Visitas a Áreas Silvestres Protegidas	Descargar desde Web de Conaf	Descargar desde Web de Conaf	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la gerencia encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
10	Reputación en	Tripadvisor	No existe	No existe	Se debe solicitar a Tripadvisor	Recibir la información mensualmente por comuna de parte de Tripadvisor, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
12	Redes Digitales	Booking	No existe	No existe	Se debe solicitar a Booking	Recibir la información mensualmente por comuna de parte de Booking, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
13	Visitación Museos	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	Estadísticas generales	https://www.museoschile.go b.cl/estadisticas-generales	Se debe solicitar a la Subdirección de museos	Recibir la información anualmente por comuna y género de parte de la

	VARIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
						Subdirección correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
14	Turistas atendidos	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna y género de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
15	Índice de saturación observado	Sernatur	Índice de saturación turística por destino -ISDT-	Solicitud a la unidad de sustentabilidad de Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
16	Empresas del sector turístico existentes	Sernatur	Registro Nacional de Servicios Turísticos	https://registro.sernatur.cl/ descargas/	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
17	Oferta de plazas EAT existente	INE	EAT	Solicitud a INE	Se debe solicitar a	Recibir la información mensualmente por comuna de parte de INE, la que deberá recopilar y sistematizar los	

	VARIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
						datos para entregarlos a la SST.	
18	Atractivos existentes del destino	Sernatur	Catastro Atractivos	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
19	Canales digitales activos	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
20	Oficinas de información turística existentes	Sernatur	Informe de gestión	Solicitud a la unidad de turismo municipal de Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
21	Acciones de promoción del destino desarrolladas	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	

	VARIABLES		FUENTE		PE	ERIODICIDAD
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
22	Inversión ejecutada en promoción del destino	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
23	Inversión turística privada	SST	Catastro inversión	Pendiente	Pendiente	Pendiente
24	Oportunidades de inversión turística privada	Comité Ejecutivo para la Atracción de Inversiones Turística	Oportunidades inversión	https://www.invierteturismo.c	Se debe solicitar al Comité Ejecutivo para la Atracción de Inversiones Turística	Recibir la información semestralmente por comuna de parte del Comité correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
25	Infraestructura habilitante existente	Biblioteca Nacional	Infraestructura habilitante	Pendiente	Pendiente	Pendiente
26	Inversión turística MOP existente	MOP	Inversión turística MOP	Solicitud al MOP	Se debe solicitar a MOP	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de MOP, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
27	Empresas existentes del sector turístico	SII	Empresas turísticas existentes	Solicitud al SII	Se debe solicitar a SII	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de SII, la que deberá recopilar y sistematizar los

	VADIABLES FUENTE		P	ERIODICIDAD		
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
						datos para entregarlos a la SST.
28	Empleo turístico comunal	INE	Empleo turístico	Solicitud a INE	Se debe solicitar a INE	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de INE, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
29	Ventas netas sector turismo	SII	Ventas turísticas	Solicitud al SII	Se debe solicitar a SII	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de SII, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
30	Trabajadores sector turístico	SII	Trabajadores turísticos	Solicitud al SII	Se debe solicitar a SII	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de SII, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
31	Renta neta trabajadores dependientes	SII	Rentas netas	Solicitud al SII	Se debe solicitar a SII	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de SII, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
32	Cobertura de servicios básicos urbanos	Censo	Cobertura servicios básicos	Rescatar de http://www.censo2017.cl/	Se debe solicitar a Censo	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de Censo, la que

	VARIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
						deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
33	Trato justo e inclusión	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	
34	Acceso a áreas verdes y parque urbanos	Subdere	Áreas verdes y parques urbano	Solicitud a Subdere	Se debe solicitar a Subdere	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de Subdere, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
35	Regulaciones y/o políticas de planificación	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
36	Patrimonio cultural existente	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	Estadísticas generales	Solicitud al Servicio Nacional de Patrimonio Cultural	Se debe solicitar al Servicio Nacional de Patrimonio Cultural	Recibir la información anualmente por comuna de parte de la Subdirección correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
37	Gestión de riesgos y crisis	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio	

	VARIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
						correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
38	Predios exentos	Subdere	Predios excentos	Solicitud a Subdere	Se debe solicitar a Subdere	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de Subdere, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
39	Nivel de pobreza comunal	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Nivel pobreza	Solicitud a Ministerio de desarrollo social y familia	Se debe solicitar a Ministerio de desarrollo social y familia	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
40	Calidad de vida urbana	Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Gerencia de Estudios de la Cámara Chilena de la Construcción	El índice de calidad de vida urbana ICVU	Rescatar en https://estudiosurbanos.uc.cl /documento/indice-de- calidad-de-vida-urbana-icvu- 2021/	Se debe solicitar a ICVU	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de ICVU, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	

	VARIABLES		FUENTE		PI	PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO		
41	Índice delictivo	Centro de estudios y análisis del delito	Índice delictivo	http://cead.spd.gov.cl/estadi sticas-delictuales/	Se debe solicitar a Centro de estudios y análisis del delito	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de Centro de estudios y análisis del delito, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		
42	Guías de turismo registrados	Sernatur	Registro Nacional de Servicios Turísticos	https://registro.sernatur.cl/descargas/	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la unidad encargada, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		
43	Competencias laborales certificadas	Chilevalora	Competencias laborales	Solicitud a Chilevalora	Se debe solicitar a Chilevalora	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de Chilevalora, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		
44	Capacitaciones en turismo	Corfo	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada gerencia de Corfo	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte del sectorialista de turismo, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		

	VARIABLES		FUENTE		PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO	
		Sercotec	No existe	No existe	Se debe solicitar a la gerencia de Sercotec	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de la gerencia de Sercotec, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
		Sence	Capacitaciones en turismo	Solicitud a Sence	Se debe solicitar a Sence	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de Sence, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
		Indap	No existe	No existe	Se debe solicitar a programa de turismo rural de Indap	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de los encargados del Programa de Turismo Rural de Indap, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	
		Sernatur No existe	No existe	No existe	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.	

	VARIABLES	FUENTE PERIODICIDA		ERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
45	Profesionales de Educación Superior	Ministerio de Educación	Profesionales de educación superior	Solicitud a Mineduc	Se debe solicitar a Mineduc	Recibir la información una vez al año por comuna y género de parte de Mineduc, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
46	Sitios de conservación terrestre y marina	Ministerio de Medioambiente	Sitios de conservación	Solicitud al Registro de Áreas Protegidas Bienes Nacionales	Se debe solicitar al Registro de Áreas Protegidas Bienes Nacionales	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del Ministerio de Medioambiente, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
47	Gestión ambiental comunal	Ministerio de Medioambiente	Gestión ambiental	Solicitud al Sistema de Certificación Ambiental Municipal	Se debe solicitar al Sistema de Certificación Ambiental Municipal	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del Ministerio de Medioambiente, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
48	Destinos turísticos declarados vulnerables al cambio climático	Sernatur	No existe	No existe	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
49	Empresas turísticas	Sernatur	Empresas con sello S	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de

	VADIADI EC	FUENTE P			Pl	ERIODICIDAD
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
	comprometidas con la sustentabilidad					los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
50	Adaptación al cambio climático	Ministerio de Medioambiente	No existe	No existe	Se debe solicitar al Ministerio de Medioambiente	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del Ministerio de Medioambiente, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
51	Escasez hídrica	МОР	No existe	No existe	Se debe solicitar al MOP	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del MOP, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
52	Calidad del recurso agua	Dirección general de agua	No existe	No existe	Se debe solicitar al DGA	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del DGA, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
53	Calidad del aire	Ministerio de Medioambiente	No existe	Rescatar algunas comunas en https://sinca.mma.gob.cl/	Se debe solicitar al Ministerio de Medioambiente	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del Ministerio de Medioambiente, el que deberá recopilar y sistematizar los

	VARIABLES		FUENTE			PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO		
						datos para entregarlos a la SST.		
54	Ciclovías	Ministerio de Bienes Nacionales Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Ciclovías	https://ciclovias. visorterritorial.cl/	Se descarga de la URL	Se confirma protocolo		
55	Electromovilidad	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Electromovilidad	Pendiente	Pendiente	Pendiente		
56	Peligros geológicos	Sernageomin	No existe	No existe	Se debe solicitar a Sernageomin	Recibir la información una vez al año por comuna de parte del Sernageomin, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		
57	Gobernanza turística	Sernatur	Destinos Turísticos cruce de información territorial	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		
58	Planificación turística comunal	Sernatur	Informe Gestión 2021 Turismo Municipal" de Sernatur	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.		

	VARIABLES			PERIODICIDAD		
N°	IDENTIFICADAS	INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
59	Ordenanzas turísticas	Municipios	No existe	No existe	Se debe solicitar a cada municipio	Recibir la información anualmente por comuna de parte del municipio correspondiente, la que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
60	Distinción turística municipal	Sernatur	Destinos Turísticos cruce de información territorial" / Documento "Informe Gestión 2021 Turismo Municipal	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
61	Orgánica turística municipal	Sernatur	Informe Gestión 2021 Turismo Municipal" de Sernatur	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.
62	Profesionalización de la actividad turística en el municipio	Sernatur	Informe Gestión 2021 Turismo Municipal" de Sernatur	Solicitud a Sernatur	Se debe solicitar a Sernatur	Recibir la información una vez al año por comuna de parte de los encargados del Sernatur, el que deberá recopilar y sistematizar los datos para entregarlos a la SST.

	VARIABLES IDENTIFICADAS	FUENTE			PERIODICIDAD	
N°		INSTITUCIÓN / ORGANISMO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FORMA DE OBTENCIÓN DEL DOCUMENTO	FORMATO ACTUAL	PROTOCOLO
63	Programa de seguridad en materia turística	No existe a la fecha del informe	No existe	No existe	No existe	No existe

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

Adicionalmente a la tabla anterior, se genera una identificación de brechas de información asociadas a los tres criterios que se entregan a continuación:

- 1. La información está a escala comunal.
- 2. La variable está desagregada por género.
- 3. Existe información.

En caso de que la variable si cuente con la información se establecerá como un "No aplica" con la simbología "-----". Si la variable no cuenta con alguno de estos criterios se ocupa "NO", por lo que la suma de estos permitirá asociar a un porcentaje la brecha de información, ya sea por cada variable, eje, dimensión o la herramienta completa.

La información especificada se entrega en la siguiente tabla.

Tabla N°14. Brechas de información criterios

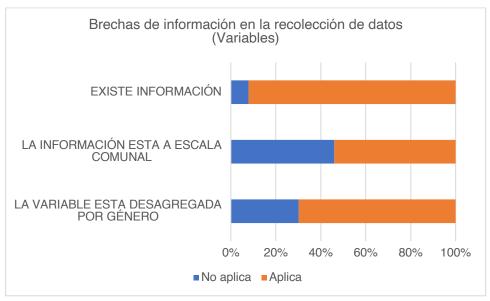
N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	LA VARIABLE ESTA DESAGREGADA POR GÉNERO	LA INFORMACIÓN ESTÁ A ESCALA COMUNAL	EXISTE INFORMACIÓN
1	Oferta turística apoyada			NO
2	Emprendimientos turísticos apoyados			NO
3	Programas territoriales existentes	NO		NO
4	Zonas de interés turístico existentes	NO	NO	NO
5	Destinos turísticos prioritarios existentes	NO	NO	NO
6	Programas sociales existentes	NO	NO	NO
7	Áreas de Desarrollo Indígena existentes	NO	NO	NO
8	Llegadas de turismo		NO	NO
9	Estacionalidad		NO	NO
10	Mercados internos principales	NO	NO	NO
11	Visitación SNASPE		NO	NO
12	Reputación en Redes Digitales			
13	Visitación Museos			NO
14	Turistas atendidos			NO
15	Índice de saturación observado		NO	NO
16	Empresas del sector turístico existentes		NO	NO
17	Oferta de plazas EAT existente	NO		NO
18	Atractivos existentes del destino	NO	NO	NO

N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	LA VARIABLE ESTA DESAGREGADA POR GÉNERO	LA INFORMACIÓN ESTÁ A ESCALA COMUNAL	EXISTE INFORMACIÓN
19	Canales digitales activos	NO		NO
20	Oficinas de información turística existentes	NO		NO
21	Acciones de promoción del destino desarrolladas	NO		NO
22	Inversión ejecutada en promoción del destino	NO		NO
23	Inversión turística privada	NO		NO
24	Oportunidades de inversión turística privada	NO		NO
25	Infraestructura habilitante existente	NO		NO
26	Inversión turística MOP existente	NO		NO
27	Empresas existentes del sector turístico		NO	NO
28	Empleo turístico comunal			
29	Ventas netas sector turismo	NO	NO	NO
30	Trabajadores sector turístico		NO	NO
31	Renta neta trabajadores dependientes			NO
32	Cobertura de servicios básicos urbanos	NO		NO
33	Trato justo e inclusión	NO		NO
34	Acceso a áreas verdes y parque urbanos	NO	NO	NO
35	Regulaciones y/o políticas de planificación	NO		NO
36	Patrimonio cultural existente	NO	NO	NO
37	Gestión de riesgos y crisis	NO		NO
38	Predios exentos	NO	NO	NO
39	Nivel de pobreza comunal		NO	NO
40	Calidad de vida urbana	NO	NO	NO
41	Índice delictivo	NO	NO	NO
42	Guías de turismo registrados		NO	NO
43	Competencias laborales certificadas			NO
44	Capacitaciones en turismo		NO	NO
45	Profesionales de Educación Superior		NO	
46	Sitios de conservación terrestre y marina	NO	NO	NO

N°	VARIABLES IDENTIFICADAS	LA VARIABLE ESTA DESAGREGADA POR GÉNERO	LA INFORMACIÓN ESTÁ A ESCALA COMUNAL	EXISTE INFORMACIÓN
47	Gestión ambiental comunal	NO	NO	NO
48	Destinos turísticos declarados vulnerables al cambio climático	NO		
49	Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	NO	NO	NO
50	Adaptación al cambio climático	NO		
51	Escasez hídrica	NO		NO
52	Calidad del recurso agua	NO		NO
53	Calidad del aire	NO		NO
54	Ciclovías	NO	NO	NO
55	Electromovilidad	NO	NO	NO
56	Peligros geológicos	NO	NO	NO
57	Gobernanza turística	NO	NO	NO
58	Planificación turística comunal	NO	NO	NO
59	Ordenanzas turísticas	NO		NO
60	Distinción turística municipal	NO	NO	NO
61	Orgánica turística municipal	NO	NO	NO
62	Profesionalización de la actividad turística en el municipio	NO	NO	NO
63	Programa de seguridad en materia turística	NO		NO

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

Del análisis presentado en la tabla anterior, se pueden concluir el siguiente grafico:



Fuente: elaboración propia DTS Consultores

En base a la información obtenida, se identifica que en relación con la brecha "Existe información", se alcanza un 8% de variables donde aplica la brecha correspondiente, con un total de 5 variables. Para el caso de la brecha "Información está a escala comunal", existe un 46% de variables donde aplica la brecha correspondiente, con un total de 29 variables. Finalmente, en el caso de la brecha "Variable género", existe un 30% de variables donde aplica la brecha correspondiente, con un total de 19 variables.

# 4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES PARA LA GEOLOCALIZACIÓN

## 4.1 Catastro de bases cartográficas

El catastro de bases cartográficas está siendo construido de manera iterativa y progresiva, ya que ha sido levantado en paralelo a primera aproximación de la definición de variables e indicadores en los distintos ejes temáticos. Este catastro entrega un acercamiento a la naturaleza de la información disponible. Esta información ha sido evaluada y trabajada en diferentes ámbitos, de tal forma que permita operar y principalmente interoperar bajo el estándar nacional e internacional de manejo y administración de bases de datos georreferenciadas, la norma ISO/TC211.

### Brechas de información

Respecto de las brechas de información para lograr el óptimo en la creación de la herramienta, es posible señalar que actualmente existen 34 indicadores en la categoría de "no disponible". Un total de 7 de estos indicadores son de tipo geográfico por su origen y tipo de dato, el resto son bases de datos de fuentes documentales que pueden convertirse en bases cartográficas.

Es importante señalar que la diversidad de los datos y las fuentes que los generan, hacen que la primera aproximación a la generación de una herramienta de gestión de destinos turísticos lleve procesos de diversa duración que significan un mayor tiempo en la preparación de las coberturas. La calidad de la información en cuanto a datos georreferenciados, geometría, procedimientos de captura, datos asociados, metadata y el uso de estos, es tan diversa como las fuentes que proveen esta información. Por tal motivo la normalización de datos es un proceso extra pero absolutamente necesario.

#### Fuentes de información

Las principales fuentes de información cartográfica son aquellas plataformas de servicios públicos que publican y actualizan la información a través de sus propias IDE (infraestructura de datos espaciales), SIT (Sistemas de información territorial) o Geoportales.

Las principales fuentes documentales son:

- IDE Chile: <a href="https://www.ide.cl/">https://www.ide.cl/</a>
- IDE MINAGRI: <a href="https://ide.minagri.gob.cl/geoweb/">https://ide.minagri.gob.cl/geoweb/</a>
- Sistema integrado de información territorial Biblioteca Congreso Nacional: https://www.bcn.cl/siit/mapoteca

- Catastro Ministerio Bienes Nacionales <a href="https://www.catastro.cl/">https://www.catastro.cl/</a>
- Registro de áreas protegidas Ministerio Medio Ambiente <a href="http://areasprotegidas.mma.gob.cl/">http://areasprotegidas.mma.gob.cl/</a>
- Instituto Geográfico Militar

## Listado de bases de datos cartográficas

Actualmente el número total de variables identificadas corresponde a 63. Entre estas es posible determinar "información disponible", en "proceso de estar disponible" y "no disponible". Además, se identificaron indicadores exclusivamente geográficos por su tipología, características de los datos y origen cartográfico, y otros indicadores, de tipo documental, que, si bien no tienen un origen cartográfico, pueden llegar a tenerlo mediante el desarrollo de geo procesos. La conversión de fuentes documentales a bases de datos cartográficas será posible siempre y cuando se defina una unidad básica territorial de análisis. Para este proyecto específico la unidad territorial de análisis fue definida como la comuna, lo que puede entregarles la dimensión espacial a aquellas bases de datos que no lo tengan, utilizando el código único territorial (CUT).

Tabla N°15. Indicadores disponibles y tipología según origen del dato

NÚMERO	TIPO ORIGEN	INDICADOR
1	documental	Existencia de un programa estratégico y PTI
2	geográfica	Existencia de una ZOIT
3	geográfica	Existencia de destinos priorizados
4	documental	Existencia de destinos con programas sociales
5	documental	Número y superficie de Áreas de Desarrollo Indígena
6	documental	Número de viajes con pernoctación por turismo interno.
7	documental	Distribución llegadas turismo interno
8	documental	Principales mercados internos (región de procedencia)
9	documental	Número de visitantes en unidades en SNASPE según turistas
		nacionales y extranjeros.
10	documental	Aplicación del Índice de Saturación Turística de Destinos
11	documental	Número de unidades ACT registradas por categoría y clasificación
12	geográfica	Número de atractivos según categoría
13	documental	Existencia de una Oficina de Información Turística Municipal
		permanente o temporal
14	geográfica	Monto ejecutado de inversión en acciones promocionales
15	documental	Existencia de un Inventario de la infraestructura habilitante y
		número por categorías: aeropuertos y aerodromos
16	documental	N° de proyectos del Plan especial de Infraestructura MOP de
		Apoyo al Turismo Sustentable a 2030
17	documental	Número de empresas según ACT por comuna

NÚMERO	TIPO ORIGEN	INDICADOR
18	documental	Ventas netas UF empresas según ACT por comuna
19	documental	Trabajadores dependientes según ACT por comuna
20	documental	Renta neta de trabajadores dependientes UF según ACT por comuna
21	geográfica	% viviendas conectadas a la red pública de agua potable/ con pozo o noria del total de viviendas censadas en el ítem agua potable
22	geográfica	Número de servicios de urgencias
23	documental	Número población flotante anual
24	documental	Áreas verdes en m2
25	geográfica	Número/recorridos de taxis-buses (Trazados)
26	documental	Número zonas típicas
27	documental	Proporción predios exentos por comuna
28	documental	Porcentaje pobreza por ingresos
29	documental	índice de Calidad de Vida Urbana (ICVU)
30	documental	Tasa x 100.000 hab
31	documental	Número de guías de turismo registrados
32	documental	"Acciones de capacitación ejecutadas SENCE para el área
		"Alimentación, gastronomía y turismo", por
		comuna y región.
33	documental	Cantidad estudiantes matriculados en primer año, carreras
		relacionadas con el turismo
34	documental	Cantidad de titulados de carreras relacionadas con el turismo
35	geográfica	Número de sitios prioritarios para la conservación
36	geográfica	Número de unidades y superficie
37	geográfica	Número de unidades y superficie de Santuarios de la Naturaleza
38	geográfica	Número de unidades de las áreas de conservación marina (Área Marina Costera Protegida de Múltiples Usos, Parques Marinos, Reservas Marinas, Espacios Costeros Marinos Pueblos Originarios (ECMPO))
39	geográfica	Número de iniciativas de conservación privadas y superficie protegida
40	geográfica	Número y superficie de humedales urbanos declarados
41	geográfica	Número de sitios Ramsar
42	documental	Existencia de certificacion SCAM en la Municipalidad
43	documental	N° de Sellos S
44	documental	N° de compromisos turismo sustentable (empresas)
45	documental	Kilómetros de ciclovía presentes en el destino
46	documental	Número de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en el destino
47	documental	Existencia de una gobernanza u organización que realice gestión turística en el territorio
48	documental	Existencia de un Pladetur vigente
49	documental	Existencia de distinción como Municipalidad Turística (autoevaluados, en proceso, con distinción)

NÚMERO	TIPO ORIGEN	INDICADOR
50	documental	Existencia de departamento o dirección u oficina de turismo en la
		Municipalidad
51	documental	Existencia de un coordinador de turismo en la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia en base a matriz de variables.

## 4.2 Construcción de bases de dato georreferenciadas

El proceso de construcción de las bases cartográficas se ha desarrollado mediante el uso del software de código libre "QGIS 3.28.", se ha realizado en conjunto con el avance del trabajo en las bases documentales. Los pasos previos a la construcción de la base de datos georreferenciada está asociada a la disposición de coberturas de calidad y estándar requerido (Ver Modelo). En efecto las coberturas han sido sometidas a los procesos de:

#### Estandarización

La estandarización y mejora de la información contenida en los archivos "dbf" de las bases cartográficas se hace con especial énfasis en la utilización del lenguaje de codificación UTF-8, esto debido a la necesidad de hacer legible la información contenida. Dentro de las principales acciones se encuentran la eliminación de "ñ", mayúsculas y palabras con tilde.

### Mejora de geometría.

La mejora en la geometría de las coberturas está dirigida especialmente a la eliminación de micropolígonos, los que pueden entregar errores, debido a la gran cantidad de geoprocesos que requiere el trabajo final.

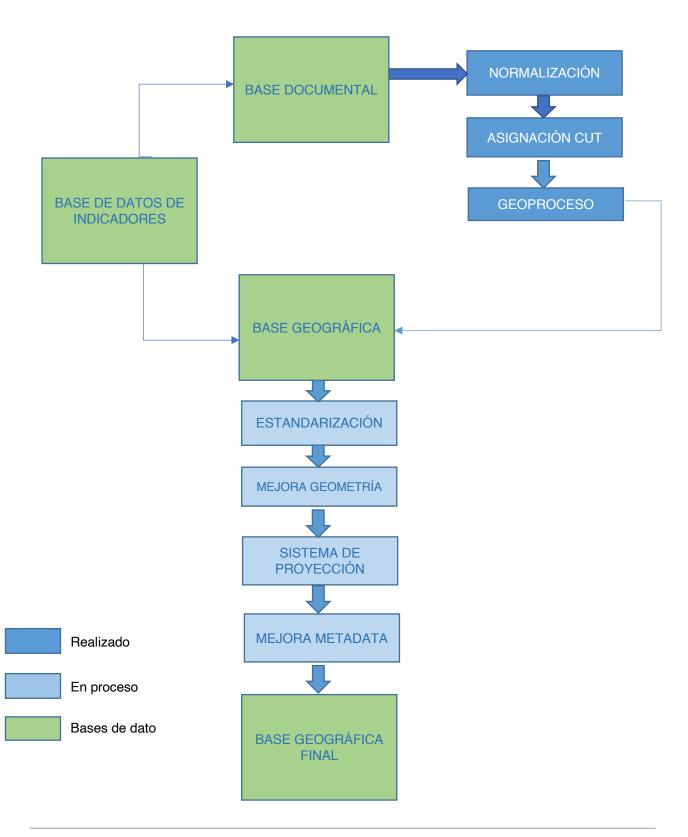
#### Sistema de proyección y Huso cartográfico

Las coberturas se encuentran en su mayoría bajo sistema de proyección UTM WGS 84. Una proporción menor se encuentra proyectada en PSAD 56 y SIRGAS 2000. Los husos identificados son 19 y 18. Se ha realizado el trabajo de homologación de proyección cartográfica con base en SIRGAS 2000.

#### Mejora metadata

En lo referido al dato de los datos, la unión de la información referida a comunas se ha establecido mediante el uso de Código Único Territorial publicado por el Ministerio del Interior y seguridad Pública en 2018.

Esquema N° 2. Modelo de procesos



## 4.3 Construcción de cartografías faltantes

Las cartografías de los indicadores con información de origen documental sin dimensión territorial, o "cartografías faltantes" son construidas mediante la unión de la base estandarizada, preparada, mejorada y con el CUT asignado a cada registro. Este proceso se mantiene disponible en un repositorio específico. El total de cartografías a generar es de 38, cuya unidad básica territorial es la comuna. En efecto, la visualización de la información y el procesamiento de esta para determinar los pesos específicos en el análisis multicriterio a realizar en una etapa posterior será a nivel comunal. Si bien los destinos turísticos y las ZOIT tienen una jerarquía territorial mayor a la comuna, es la comuna la unidad básica de gestión territorial, por tanto, la unión de una o más comunas constituirá un destino turístico o una ZOIT. El total de bases cartográficas para este proyecto será de 51.

Tabla N°16. Indicadores que serán georreferenciadas

NÚMERO	TIPO ORIGEN	INDICADORES
1	documental	Existencia de un programa estratégico y PTI
2	documental	Existencia de destinos con programas sociales
3	documental	Número de viajes con pernoctación por turismo interno.
4	documental	Distribución llegadas turismo interno
5	documental	Principales mercados internos (región de procedencia)
6	documental	Número de visitantes en unidades en SNASPE según turistas nacionales y extranjeros.
7	documental	Aplicación del Índice de Saturación Turística de Destinos
8	documental	Número de unidades ACT registradas por categoría y clasificación
9	documental	Existencia de una Oficina de Información Turística Municipal permanente o temporal
10	documental	Monto ejecutado de inversión en acciones promocionales
11	documental	Existencia de un Inventario de la infraestructura habilitante y número por categorías: aeropuertos y aeródromos
12	documental	N° de proyectos del Plan especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030
13	documental	Número de empresas según ACT por comuna
14	documental	Ventas netas UF empresas según ACT por comuna
15	documental	Trabajadores dependientes según ACT por comuna
16	documental	Renta neta de trabajadores dependientes UF según ACT por comuna
17	documental	Número población flotante anual
18	documental	Áreas verdes en m2
19	documental	Número/recorridos de taxis-buses (Trazados)

NÚMERO	TIPO ORIGEN	INDICADORES
20	documental	Número zonas típicas
21	documental	Proporción predios exentos por comuna
22	documental	Porcentaje pobreza por ingresos
23	documental	índice de Calidad de Vida Urbana (ICVU)
24	documental	Tasa x 100.000 hab
25	documental	Número de guías de turismo registrados
26	documental	"Acciones de capacitación ejecutadas SENCE para el área "Alimentación, gastronomía y turismo", por comuna y región
27	documental	Cantidad estudiantes matriculados en primer año, carreras relacionadas con el turismo
28	documental	Cantidad de titulados de carreras relacionadas con el turismo
29	documental	Existencia de certificación SCAM en la Municipalidad
30	documental	N° de Sellos S
31	documental	N° de compromisos turismo sustentable (empresas)
32	documental	Kilómetros de ciclovía presentes en el destino
33	documental	Número de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en el destino
34	documental	Existencia de una gobernanza u organización que realice gestión turística en el territorio
35	documental	Existencia de un Pladetur vigente
36	documental	Existencia de distinción como Municipalidad Turística (autoevaluados, en proceso, con distinción)
37	documental	Existencia de departamento o dirección u oficina de turismo en la Municipalidad
38	documental	Existencia de un coordinador de turismo en la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia en base a matriz de variables.

## 5. CONCLUSIONES

Una de las razones más importantes para iniciar el proceso de utilización de indicadores en el sector turístico tiene que ver con servir como punto de partida para aunar esfuerzos en los procesos de planificación y que estos sean iterativos. Para la institucionalidad chilena, los indicadores contribuirán a un proceso de mejora continua, siendo necesario que siempre estén relacionados directamente con los objetivos del desarrollo turístico a escala local. Entonces, incluir indicadores tiende a reconsiderar el objetivo o meta del turismo en los destinos turísticos cuando son percibidas incoherencias.

Desde el año 2014, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur comienzan a focalizar sus recursos y definir planes y estrategias a partir de la definición y delimitación de destinos turísticos, que son el resultado del cruce de información entre atractivos turísticos, circuitos turísticos, Zonas de Interés Turístico -ZOIT-, Áreas Turísticas Prioritarias -ATP- y el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado -SNASPE-. Desde ese momento, la toma de decisiones de la institucionalidad ha estado en función de los 83 destinos definidos y que se han ido actualizando de acuerdo con el IIT (Subsecretaría de Turismo, 2017).

Durante este tiempo se han ejecutado distintos programas y proyectos que han destinado recursos y esfuerzos para el desarrollo de estos destinos. Sin embargo, este formato carece de un eslabón muy relevante para que los destinos sean sustentables, la gobernanza.

Una de las mayores brechas de información corresponde al nivel en que esta es capturada, sobre todo en estudios basados en encuestas, ya que obtener representación territorial de menor jerarquía, supone una inversión que escapa de la realidad actual.

En materia de gestión de destinos turísticos modernos, los procesos de captura, análisis y actualización de datos son tremendamente relevantes para dirigir la toma de decisiones, y generar inteligencia progresiva que otorgue mayor competitividad a la cadena de valor turística que los conforman.

En materia de gestión de destinos turísticos modernos los procesos de captura, análisis y actualización de datos son tremendamente relevantes para dirigir la toma de decisiones, y generar inteligencia progresiva que otorgue mayor competitividad a la cadena de valor turística que los conforman.

En este sentido, surge la necesidad imperativa de contar con información fidedigna, de manera canalizada y constante, que permita asegurar que los procesos de trabajo colectivo, tanto a nivel público-público, como público-privado, o privado-privado, se orienten efectivamente a la interpretación y su necesaria acción, potenciando eficientemente las actuaciones y los recursos, parámetros que no son ilimitados en ninguna de sus formas.

## 6. RECOMENDACIONES PRELIMINARES

Resulta relevante generar protocolos responsivos de actuación, en adelante "PRA", que otorguen datos oportunamente, facilitando la priorización de lo que efectivamente debe ser priorizado.

Por ejemplo, gran parte de las comunas de Chile, cuentan con Planes de Desarrollo Turístico, los cuales deben ser considerados como fuente inagotable de información, ya sea en su fase de diseño o en plena ejecución. Aquí, la clave consiste es generar, implementar y controlar los mencionados "PRA", a partir de las tareas de los profesionales de las direcciones regionales del Servicio Nacional de Turismo o las nuevas instancias de coordinación establecidas en los gobiernos regionales, quienes podrían ocuparse de aplicarlos a cada comuna de su región, transfiriendo los resultados a la futura plataforma de inteligencia que se encuentra desarrollando la Subsecretaria de Turismo.

Para esto, la tecnología juega un papel relevante, toda vez, que mediante su uso se podrá diseñar un cuestionario online, de carácter intuitivo, que permita solicitar (aquí se refleja el concepto "A Solicitud" incorporado en el apartado de Brechas de Información) la información a sus redes regionales ya sea de manera anual, semestral, trimestral o mensual, según sea el caso.

En este contexto, siempre que se defina así, será imperativo generar estos "PRA" de manera consensuada entre las distintas partes, con responsables plenamente identificados, que se orienten a disminuir posibles desactualizaciones de manera proactiva y no reactiva.

Otro elemento relevante, es generar un proceso de negociación por el interés mayor a nivel Estado, con entidades que solo podrían entregar información mediante el proceso denominado "Por Transparencia", tales como el Servicio de impuestos Internos, el Institutito Nacional de Estadísticas, Corfo, Sercotec u otros. Solicitando adecuadamente la información, bajo los parámetros necesarios que defina el modelo estadístico, surgiendo indicaciones tan relevantes, como, por ejemplo, que la información entregada venga con una bajada a nivel comunal o considere la desagregación por aspectos de género, o en el futuro por conceptos relativos al LGBTQI+.

Finalmente, cabe destacar, la importancia de no desechar la oportunidad de la adquisición pagada de datos, tal como sucede en los modelos estudiados en el benchmarking realizado en el presente estudio, lo cual implicaría programar aspectos presupuestarios para esta materia, dejando al mercado en sus distintos roles, como aquel que pueda definir soluciones de información que aporten al repositorio necesario de obtener.

Bajo todo lo anteriormente señalado, resulta relevante establecer la necesidad de información estadística de calidad y oportuna, como una Política Pública, incluso con régimen presupuestario de la Dipres, lo que facilitaría establecer los procesos de captura y análisis de mejor forma para facilitar la toma de decisiones que el turismo moderno requiere.