

**CUARTO INFORME**  
**METODOLOGÍA PARA LA GESTION**  
**TERRITORIAL DE DESTINOS**  
**TURÍSTICOS**

Preparada por:



**ETAPA 4:**  
Generación de herramienta de gestión y aplicación de metodología de análisis para la gestión territorial para, al menos, cinco destinos turísticos definidos en el estudio y por la adjudicataria.

**ELABORACION DE METODOLOGÍA**  
**PARA LA GESTION TERRITORIAL DE**  
**DESTINOS TURÍSTICOS**

**ID: 621451-6-LE22**

**Enero 2023**

## **ÍNDICE TEMÁTICO**

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. TRANSFERENCIA BUENAS PRÁCTICAS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Consideraciones previas .....	7
2.2 Resultados de las jornadas .....	9
<b>3. HERRAMENTA DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>14</b>
3.1 Consideraciones previas .....	14
3.2 Manuales herramienta de gestión de información de destinos turísticos.....	27
<b>4. INFORME DE ANÁLISIS DE GESTIÓN TERRITORIAL TURÍSTICA .....</b>	<b>28</b>
4.1 Consideraciones previas .....	28
4.2 Aplicación de la herramienta en destinos definidos .....	31
4.2.1 Especificaciones para el análisis.....	31
4.2.2 Aplicación de herramienta en los destinos definidos.....	35
4.2.2.1 Destino Bahía Inglesa - P.N. Pan de Azúcar.....	35
4.2.2.2 Destino Valle del Elqui.....	43
4.2.2.3 Destino Valparaíso .....	52
4.2.2.4 Destino Saltos del Laja .....	60
4.2.2.5 Destino Araucanía Lacustre .....	69
4.2.3 Visualización comparativa por destino turístico y sus respectivos ejes de análisis versus promedio nacional .....	78
<b>5. CARTOGRAFÍA TEMÁTICA .....</b>	<b>84</b>
5.1 Análisis multicriterio.....	84
5.2 Entrega cartografía temática .....	86
5.3 Imágenes Raster destinos turísticos definidos .....	89

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1. Contraparte y profesionales estudio .....	6
Tabla N° 2. Coordinación reuniones de transferencia de buenas prácticas en modelos de gestión de destino .....	7
Tabla N° 3. Matriz de herramienta de gestión de destinos.....	15
Tabla N°4. Destinos turísticos definidos .....	28

Tabla N°5. Elementos analizados para los cinco destinos definidos.....	29
Tabla N°6. Resultados aplicación herramienta en los cinco destinos definidos.....	33
Tabla N°7. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión económica .....	35
Tabla N°8. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión social.....	37
Tabla N°9. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión medio ambiente .....	39
Tabla N°10. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión gobernanza.....	41
Tabla N°11. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión económica .....	43
Tabla N°12. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión social ....	46
Tabla N°13. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión medio ambiente .....	48
Tabla N°14. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión gobernanza .....	50
Tabla N°15. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión económica..	52
Tabla N°16. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión social.....	54
Tabla N°17. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión medio ambiente .....	56
Tabla N°18. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión gobernanza	58
Tabla N°19. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión económica .....	60
Tabla N°20. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión social ...	62
Tabla N°21. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión medio ambiente .....	64
Tabla N°22. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión gobernanza .....	67
Tabla N°23. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión económica .....	69
Tabla N°24. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión social .....	71
Tabla N°25. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión medio ambiente .....	73
Tabla N°26. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión gobernanza.....	76

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1. Captura de pantalla de videollamada de ZOOM con Federico Esper, Soul Data .....	10
Imagen N° 2. Captura de pantalla de videollamada de ZOOM con Sergio Guerreiro. Director Senior de Turismo de Portugal .....	10

Imagen N° 3. Ejemplo visualización indicadores en el Destino Valle de Elqui – Comuna de Paihuano .....	86
Imagen N° 4. Ejemplo visualización BBDD coordenadas de servicios turísticos en el Destino Saltos del Laja .....	88
Imagen N° 5. Visualización dimensión económica destinos analizados .....	89
Imagen N° 6. Visualización dimensión social destinos analizados.....	91
Imagen N° 7. Visualización dimensión medio ambiente destinos analizados .....	93
Imagen N° 8. Visualización dimensión gobernanza destinos analizados .....	94

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema N° 1. Estructura herramienta de gestión .....	14
Esquema N° 2. Desagregado estructura herramienta de gestión .....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Dimensión Economía destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar .....	36
Gráfico N° 2. Dimensión social destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar .....	38
Gráfico N° 3. Dimensión medio ambiente destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar .....	40
Gráfico N° 4. Dimensión gobernanza destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar .....	42
Gráfico N° 5. Dimensión Economía destino Valle del Elqui.....	45
Gráfico N° 6. Dimensión social destino Valle del Elqui.....	47
Gráfico N° 7. Dimensión medio ambiente destino Valle del Elqui .....	49
Gráfico N° 8. Dimensión gobernanza destino Valle del Elqui.....	51
Gráfico N° 9. Dimensión Economía destino Valparaíso .....	53
Gráfico N° 10. Dimensión social destino valparaíso.....	55
Gráfico N° 11. Dimensión medio ambiente destino Valparaíso .....	57
Gráfico N° 12. Dimensión medio ambiente destino Valparaíso.....	59
Gráfico N° 13. Dimensión Económica destino Saltos del Laja .....	61
Gráfico N° 14. Dimensión social destino Saltos del Laja.....	63
Gráfico N° 15. Dimensión medio ambiente destino Saltos del Laja .....	65
Gráfico N° 16. Dimensión medio ambiente destino Saltos del Laja .....	68
Gráfico N° 17. Dimensión Económica destino Araucanía Lacustre.....	70
Gráfico N° 18. Dimensión social destino Araucanía Lacustre .....	72
Gráfico N° 19. Dimensión medio ambiente destino Araucanía Lacustre.....	75
Gráfico N° 20. Dimensión gobernanza destino Aracucanía Lacustre.....	77
Gráfico N° 21. Visualización Radial - Eje destino Bahía Inglesa - P.N. Pan de Azúcar .....	78
Gráfico N° 22. Visualización Radial-Eje destino Valle del Elqui .....	79
Gráfico N° 23. Visualización Radial-Eje destino Valparaíso.....	80

# 1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la cuarta entrega de la consultoría “**METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN 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°4 corresponde a la Etapa 4 de las bases técnicas cuyo enunciado es el siguiente: Generación de herramienta de gestión y aplicación de metodología de análisis para la gestión territorial para, al menos, 5 destinos turísticos definidos en el estudio y por la adjudicataria. De los cinco objetivos específicos de la consultoría, con la elaboración del presente documento se cumplen el 4 y 5, los que se destaca 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.
2. Analizar las brechas de información detectadas en relación con los ejes temáticos descritos en estas bases técnicas.
3. Proponer una metodología de análisis para la gestión territorial de destinos turísticos basado en información característica del turismo.
4. **En base a lo anterior, generar una herramienta de gestión de utilidad y consistente con la metodología que se proponga para la gestión territorial de destinos turísticos.**
5. **Presentar resultados concretos de la aplicación de la metodología de análisis para la gestión territorial para, al menos, 5 destinos turísticos definidos en el estudio y por la adjudicataria.**

Finalmente, los entregables de este informe, por tanto, de la Etapa 4, son los siguientes:

- Herramienta de gestión que permita el análisis de información de la base consolidada para la gestión territorial para destinos turísticos y guía de uso de dicha herramienta.
- Informe de análisis de gestión territorial turística en, al menos, 5 destinos y/o ZOITs.
- Cartografía temática de apoyo a la gestión.

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**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
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
Pamela Pereyra	División de Estudios - SST
Melissa Roco	División de Estudios - SST
Patricio Rubilar	División de Estudios - 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 cuarta entrega del estudio.

## 2. TRANSFERENCIA BUENAS PRÁCTICAS

### 2.1 Consideraciones previas

En el marco de la propuesta técnica realizada por DTS Consultores para la postulación al estudio en ejecución, se pone a disposición las redes y contactos del equipo con la finalidad de generar instancias de transferencia de buenas prácticas, aprendizaje y contacto con especialistas en modelos de gestión de destinos.

En este marco, se organizan una serie de reuniones que pudisen entregar conocimiento y conversaciones en torno a la temática. La siguiente tabla sintetiza las reuniones sostenidas.

**Tabla N° 2. Coordinación reuniones de transferencia de buenas prácticas en modelos de gestión de destino**

FECHA	NOMBRE	CARGO	PAÍS	ASISTENTES
4 de enero de 2023, 10 horas.	Joan Gaspar Vallori	Director Insular de Transición y Ordenación Turística del Consell de Mallorca	España	Claudia Urzúa Francisco Díaz Barbara Vallejos Militza Aguirre Paloma Bravo Yaser Soleman Rafael Basualto Felipe Vallejos Felipe Vera
4 de enero de 2023, 12 horas.	Paola Sánchez	Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información, Instituto Distrital de Turismo de Bogotá	Colombia	Francisco Díaz Leonardo Latorre Barbara Vallejos Militza Aguirre Rafael Basualto Felipe Vallejos Felipe Vera
9 de enero de 2023, 15 horas.	Sergio Guerreiro	Director Senior de Turismo de Portugal Presidente del Comité de Turismo de la OCDE Grupo de Inteligencia de Mercado de la	Portugal	Gerencia de Programa Transforma Turismo y gestores de programas Transforma y Programa Territorial Integrado

FECHA	NOMBRE	CARGO	PAÍS	ASISTENTES
		Comisión Europea de Viajes		Fernando Zuñiga Barbara Vallejos Militza Aguirre Yaser Soleman Rafael Basualto Felipe Vallejos Felipe Vera
10 de enero de 2023, 9 horas.	Rafael Fuentes	Director del área de Análisis e Inteligencia Turística de Turismo y Planificación Costa del Sol, Málaga	España	Paloma Bravo Yaser Soleman Felipe Vera
10 de enero de 2023, 11 horas.	Sonia Figueras	Programme Manager UNWTO Academy	Andorra	Claudia Urzúa Francisco Díaz Yaser Soleman Pablo Ramírez Felipe Vera
10 de enero, 12 horas.	Federico Esper	Co-Founder y CEO de SOUL DATA	España	Claudia Urzúa Francisco Díaz Claudio Ruz Yaser Soleman Rafael Basualto Felipe Vera
12 de enero de 2023, 15 horas.	Patricia Marull	Responsable de Desarrollo Estratégico y Comunicación de la Fundación Green Destinations	Países Bajos	Barbara Vallejos Militza Aguirre Paloma Bravo Felipe Vera

Fuente: elaboración propia equipo consultor.

Cada una de estas reuniones fue grabada para poder generar espacios de estudio en torno a los resultados de la transferencia y se entregan en **Anexo N° 1**.

## 2.2 Resultados de las jornadas

En un contexto donde se hace necesario compartir experiencias para avanzar hacia el logro de objetivos, es relativamente poco común encontrar formuladores de políticas de turismo a escala comunal que se encuentren involucrados en la planificación de sus acciones y la relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible o ODS, significando una disminución de las oportunidades que poseen los territorios.

Entendiendo que después de prácticamente tres años luego del inicio de la pandemia del COVID-19, el turismo tiene una responsabilidad de posicionarse como un contribuyente vital para la creación de empleo, la protección de los ecosistemas, la disminución de la pobreza y el progreso económico justo y a escala humana.

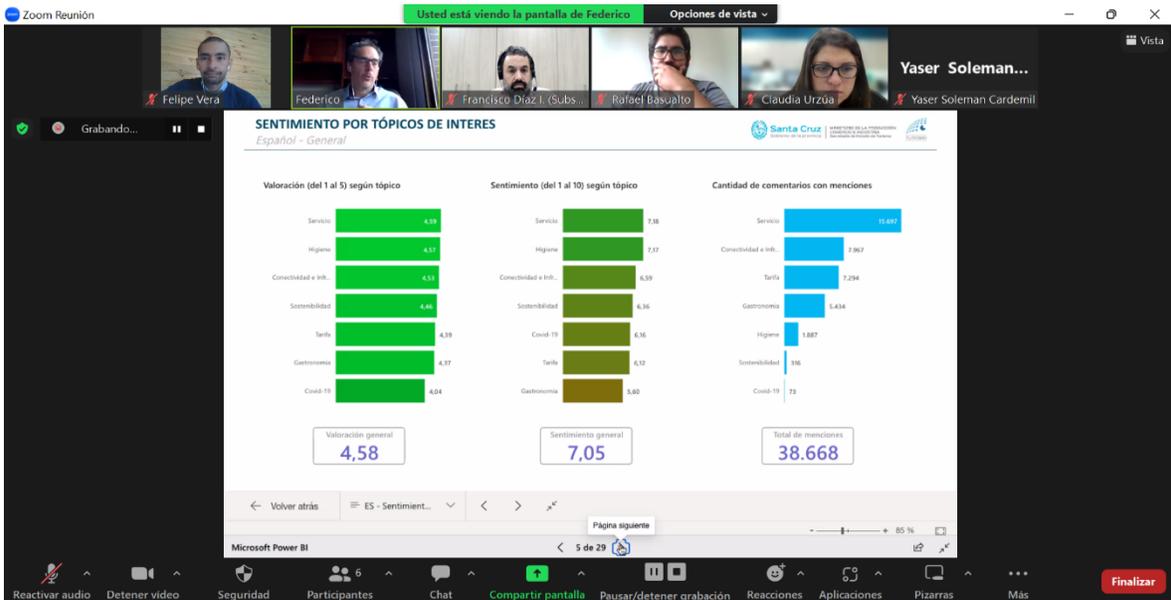
Una actividad turística diseñada en forma adecuada y posteriormente gestionada puede ayudar a la preservación del patrimonio natural y cultural del cual depende en su totalidad, además de empoderar a las comunidades anfitrionas, generar oportunidades económicas, así como impulsar diálogos interculturales. Sin embargo, las cifras de crecimiento del número de visitantes visto antes de la pandemia y la posibilidad de recaer en los mismos errores del pasado; marketing de destinos por sobre gestión de estos, genera presiones precisamente en los ámbitos sociales, ambientales y también económicos. Por lo tanto, el aprovechamiento de la contribución positiva del turismo al desarrollo sostenible y la mitigación de los efectos adversos del sector exige alianzas sólidas y una acción decisiva por parte de todos los actores del turismo.

Este es entonces el punto de partida para la realización de una serie de conversaciones con destacados actores internacionales que están relacionados con la gestión de destinos turísticos y las herramientas que se utilizan para estos efectos. Durante el mes de enero de 2023, profesionales de la Subsecretaría de Turismo fueron invitados a dialogar a través de la plataforma tecnológica ZOOM con el siguiente listado de especialistas:

- Joan Vallori. Director Insular de Transición y Ordenación Turística del Consell de Mallorca, España.
- Paola Sánchez. Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información, Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, Colombia.
- Sergio Guerreiro. Director Senior de Turismo de Portugal. Presidente del Comité de Turismo de la OCDE y miembro del Grupo de Inteligencia de Mercado de la Comisión Europea de Viajes.
- Rafael Fuentes. Encargado de Sistema de Inteligencia Turística de Costa del Sol, Málaga, España, primer observatorio turístico del mundo.
- Sonia Figueras. Programme Manager de UNWTO Academy, Principado de Andorra.

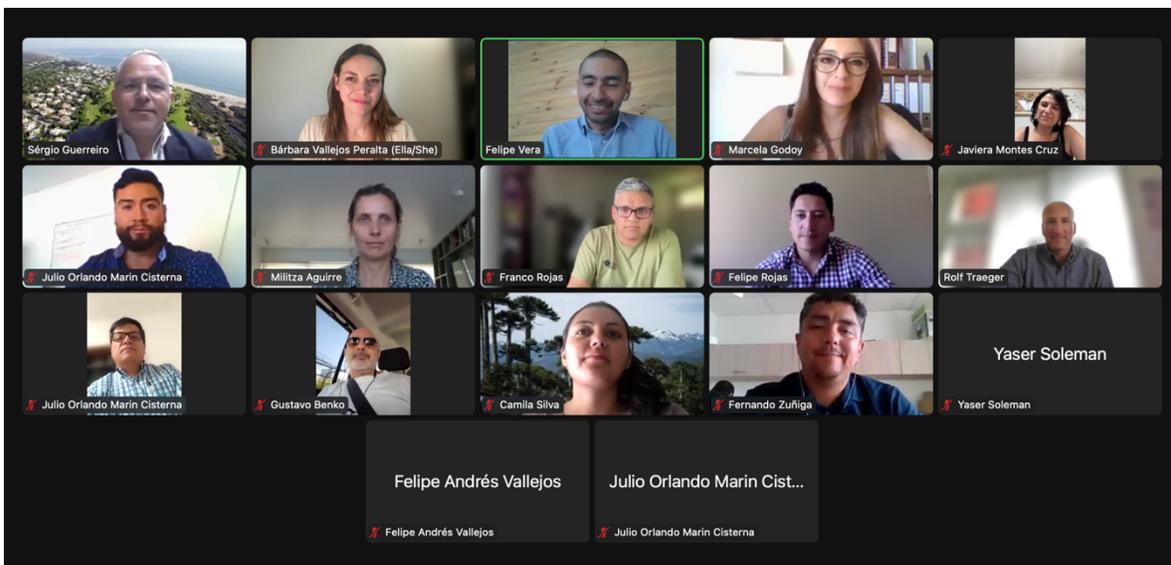
- Federico Esper. Fundador de Soul Data y anterior encargado del Observatorio Turístico de Buenos Aires.
- Patricia Marull. Responsable de Desarrollo Estratégico y Comunicación de la Fundación Green Destinations, Países Bajos.

**Imagen N° 1. Captura de pantalla de videollamada de ZOOM con Federico Esper, Soul Data**



Fuente: Elaboración propia DTS Consultores, 2022

**Imagen N° 2. Captura de pantalla de videollamada de ZOOM con Sergio Guerreiro. Director Senior de Turismo de Portugal**



Fuente: Elaboración propia DTS Consultores, 2022

Estas acciones de transferencia de conocimientos y buenas prácticas tienen una relación directa y explícita con el ODS 17; Alianzas para lograr los objetivos, ya que los profesionales y formuladores de políticas de turismo también deben fortalecer su diálogo con otras diversas partes interesadas relevantes del turismo a escala nacional e internacional, para así aprovechar las interrelaciones del turismo y los impactos en otros sectores e industrias.

Las videollamadas quedaron grabadas y son puestas a disposición para que, en forma posterior, otros profesionales de la Subsecretaría de Turismo puedan profundizar y ampliar conocimientos respecto a la gestión de destinos. Los temas revisados fueron:

- Joan Vallori presentó la experiencia del Consell de Mallorca en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de ese concurrido destino del mediterráneo, así como la incorporación de una nueva solución denominada Sustainable Tourism Observatory STO Mallorca.
- Paola Sánchez entregó las bases fundamentales que han permitido que hoy Bogotá lidere a nivel colombiano la captura de data turística para la toma de decisiones, además de estar actualmente presidiendo la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes.
- Sergio Guerreiro realizó una revisión de la estrategia de turismo 2027 de Turismo de Portugal, la cual tiene una serie de acciones a escala regional, camino a convertirse en uno de los destinos que más rápido avanza en materia de sostenibilidad turística, además de entregar las claves de éxito de su plataforma de inteligencia turística TRAVELBI.
- Rafael Fuentes compartió el camino recorrido por el primer observatorio turístico del mundo y el que es considerado como el más avanzado sistema de inteligencia turística de España.
- Sonia Figueras entregó las claves para el éxito del programa UNWTO.QUEST, el cual tiene como finalidad lograr la excelencia en la gestión de destinos, asociado al uso de indicadores que también están estrechamente vinculados con el proceso de incorporación a INSTO, International Network of Sustainable Tourism Observatories de UNWTO.
- Federico Esper compartió su trabajo de recolección de data turística en Ecuador, Perú y lo que significó en su momento el Observatorio Turístico de Buenos Aires, Argentina.
- Patricia Marull mencionó el trabajo a escala mundial con la utilización de criterios de Green Destinations, cuerpo acreditado del Global Sustainable Tourism Council GSTC.

Fueron casi 7 horas totales de intercambio de buenas prácticas, las cuales definitivamente servirán para orientar el trabajo que debiese continuar realizando la Subsecretaría de

Turismo a través del siguiente resumen de recomendaciones efectuadas por los invitados internacionales:

- La iteración de los indicadores es un proceso de mejora continua, ya que deben ser capaces de capturar la información necesaria en diversos momentos de la gestión del destino turístico; un indicador que es útil en el año 1 de un sistema de inteligencia turística, no necesariamente lo será en forma posterior.
- La captura de datos y su procesamiento tendrá un componente mayor de fiabilidad cuando estos provengan de escalas comunales o regionales.
- Los memorandos de entendimiento o convenios de cooperación al interior de los estamentos públicos facilitan de manera considerable la obtención de data para fines de gestión de los destinos.
- La adquisición de data a proveedores de información es algo que debe estar considerado en los presupuestos de las instituciones de inteligencia turística.
- Los datos deben ser visualizados en formato abierto; open data, lo cual aporta considerablemente a posicionar la importancia de la actividad turística en los territorios.
- La creación de redes entre instituciones y administraciones de turismo más allá de las fronteras nacionales es fundamental en el proceso de instalación de un sistema de inteligencia turística.

Medir el desempeño de sostenibilidad en los destinos turísticos, es decir, sus impactos positivos y negativos sobre los recursos que son vitales para el bienestar de los seres en el planeta y el planeta mismo, ha demostrado ser una tarea desafiante.

A pesar de las mejoras en la medición y divulgación de la sostenibilidad durante varias décadas, los indicadores, metodologías y modelos de informes actuales aún no brindan una base adecuada para evaluar los impactos relacionados con las dimensiones socioeconómicas, de gobernanza y ambientales del desarrollo sostenible.

La sobrecarga de informes y un número excesivo de indicadores también son problemáticos. Además, dado que los marcos e indicadores actuales están diseñados principalmente para entidades con fines de lucro, los informes de sostenibilidad a menudo pasan por alto a las entidades de gobierno, además de las de la economía social y solidaria, que persiguen objetivos sociales y ambientales además de objetivos económicos.

Las intervenciones clave para la futura gestión de los destinos turísticos en Chile incluyen resaltar la importancia del análisis de tendencias para indicar la trayectoria de cambio del desempeño informado durante un período más largo y la presentación de informes basados en el contexto para medir el desempeño pasado y actual en relación con las normas y los umbrales compatibles con la noción de desarrollo sostenible.

De esta forma se estará realizando un esfuerzo constante con miras a entregar a los gestores de destinos, herramientas para una toma de decisiones adecuada y que, al mismo tiempo, este alineada con avanzar hacia los ODS.

## 3. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

### 3.1 Consideraciones previas

La construcción de la herramienta de gestión de destinos tuvo como resultado una estructura compuesta por cinco componentes, donde cada uno de ellos se encuentra contenido en el anterior, excepto el primero que corresponde al inicio del proceso. El siguiente esquema muestra esta estructura.

Esquema N° 1. Estructura herramienta de gestión



Fuente: elaboración propia equipo consultor.

La herramienta construida cuenta con cuatro dimensiones, diez ejes, 63 variables y 133 indicadores. No obstante, de estos dos últimos componentes, para este estudio en particular se ha trabajado con 37 variables y 63 indicadores, que corresponden a aquellos que cuentan con la información y fue factible incorporarla en la herramienta, ya que, además, se encuentra en formatos que permiten su uso.

En **Anexo N° 2** denominado “**Matriz de Variables e Indicadores**” es factible encontrar la siguiente información:

*Pestaña 1. INDICADORES CON INFORMACIÓN.*

Corresponde a aquellos indicadores que fueron categorizados como “verdes”, esto es, que cuentan con data que permite poblar la herramienta.

*Pestaña 2. TOTAL INDICADORES*

Corresponde a aquellos indicadores que fueron categorizados con “amarillo” y “rojo”.

La identificación con “amarillo” corresponde a aquellos indicadores cuya información existe, pero no se encuentra en formato.

La identificación con “rojo” corresponde a aquellos indicadores cuya información no existe o es necesario solicitarla a la institución correspondiente.

Los 63 indicadores finales se entregan en la siguiente tabla, pudiendo revisar de manera más detallada el anexo específico.

**Tabla N° 3. Matriz de herramienta de gestión de destinos**

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	N°	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
Económica	Fomento Productivo	3. Programas territoriales existentes	1	Tasa de Programa Territorial Integrado - PTI	N° de programas territoriales integrados existentes en la comuna año t / Total de programas de este tipo a nivel nacional año t
			2	Tasa de Programa Estratégico Mesorregional - PEM	N° de programas estratégicos mesorregionales existentes en la comuna año t / Total de programas de este tipo a nivel nacional año t
			3	Tasa de Programa Estratégico Regional - PER	N° de programas estratégicos regionales existentes en la comuna año t / Total de programas de este tipo a nivel nacional año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
		4. Zonas de interés turístico existentes	4	Existencia de ZOIT	Indicador binario donde 1 indica la existencia de una Zona de interés turística ZOIT en año t
		5. Destinos turísticos prioritarios existentes	5	Existencia de destino priorizado	Indicador binario donde 1 indica existencia de destino priorizado en la comuna en año t
		6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	Nº de programas sociales de Sernatur en la comuna año t / Total de programas de este tipo a nivel nacional año t
		7. Áreas de Desarrollo Indígena existentes	7	Existencia Área de Desarrollo Indígena - ADI	Indicador binario donde 1 indica existencia de al menos 1 áreas de desarrollo indígena en la comuna en año t
			8	Superficie Área de Desarrollo Indígena - ADI	Porcentaje superficie de área de desarrollo indígena del total comunal año t
	Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	Nº de viajes anuales con pernoctación por turismo interno de la comuna año t / Nº de viajes anuales con pernoctación por turismo interno del país año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	
			10	Tasa de Variación anual por comuna - Pernoctaciones por turismo interno	$[(N^{\circ} \text{ de viajes con pernoctación por turismo interno año } t) - (N^{\circ} \text{ de viajes con pernoctación por turismo interno año } t-1)] / (N^{\circ} \text{ de viajes con pernoctación por turismo interno año } t-1)] * 100$	
			9. Estacionalidad	11	Tasa de estacionalidad estival	Totales de llegadas comunales meses temporada estival año t / Totales llegadas comunales año t
				12	Tasa de población flotante	$N^{\circ} \text{ población flotante comunal año } t / \text{ habitantes de la comuna año } t$
		13		Tasa de variación anual por comuna - Población Flotante	$[(\text{Población flotante año } t) - (\text{Población flotante año } t-1)] / (\text{Población flotante año } t-1)] * 100$	
		10. Mercados internos principales	14	Tasa de Viajes por turismo interno intrarregionales	Porcentaje de viajes intrarregionales en año t	
			15	Tasa de Viajes por turismo interno interregionales	Porcentaje de viajes interregionales en año t	
		Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	Nº de unidades ACT registradas en la comuna año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
			17	Tasa de efectividad del registro Sernatur	Nº Empresas registradas de la comuna año t / por las empresas turísticas comunales con información en SII año t
		18. Atractivos turísticos	18	Atractivos turísticos catastrados	Nº de atractivos turísticos catastrados año t
	Promoción	20. Oficinas de información turística	19	Oficinas de información turística permanentes existentes	Nº de oficinas de información turística permanentes en la comuna año t
			20	Oficinas de información turística de temporada existentes	Nº de oficinas de información turística de temporada en la comuna año t
	Infraestructura	25. Infraestructura habilitante existente	21	Aeropuertos	En año t, indicador donde 0,5 indica aeropuerto a 200KM a la redonda y 1 indica la existencia de aeropuerto a menos de 100KM
		26. Inversión turística MOP existente	22	Proyectos MOP 2030 en ejecución	Nº de proyectos del Plan especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030 en ejecución para la comuna año t
		26. Inversión turística MOP existente	23	Proyectos MOP 2030 en diseño y prefactibilidad	Nº de proyectos del Plan especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	N°	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
					Sustentable a 2030 en diseño y <b>prefactibilidad</b> en la comuna año t
	Economía	27. Empresas existentes del sector turístico	24	Tasa de empresas ACT	N° de empresas ACT por comuna año t / total de empresas de la comuna según SII año t
			25	Tasa de variación anual de empresas ACT	[(N° de empresas ACT año t) - (N° de empresas ACT año t-1) / (N° de empresas ACT año t-1)] *100
		29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	Monto total de ventas netas en UF de las empresas ACT de la comuna año t
			27	Tasa variación anual de ventas netas de empresas ACT	[(Ventas netas de empresas ACT año t) - (Ventas netas de empresas ACT año t-1) / (Ventas netas de empresas ACT año t-1)] *100
		30. Trabajadores sector turístico	28	Trabajadores dependientes	N° de trabajadores dependientes en empresas ACT de la comuna año t
			29	Tasa de variación anual trabajadores dependientes	[(Trabajadores de empresas ACT año t) - (Trabajadores de empresas ACT año t-1) / (Trabajadores

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
					de empresas ACT año t-1]] *100
		31.Renta neta trabajadores dependientes	30	Renta neta promedio trabajadores ACT	Monto en UF de renta neta promedio de los trabajadores dependientes de las ACT de la comuna año t
			31	Tasa renta neta promedio trabajadores ACT	[(Renta neta trabajadores de empresas ACT año t) - (Renta neta trabajadores de empresas ACT año t-1) / (Renta neta trabajadores de empresas ACT año t-1)] *100
Social	Social	32. Cobertura de servicios básicos urbanos	32	Tasa viviendas con servicio de agua potable	(Viviendas conectadas a la red pública de agua potable + viviendas con pozo o noria) año t / Total de viviendas en la comuna año t
			33	Tasa de servicios de salud disponibles	Nº de servicios de salud disponibles en la comuna año t / Nº de servicios de salud del país año t
			34	Flota regulada de transporte público	Nº de taxis, colectivos y buses existentes por comuna año t
		33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	Nº de empresas turísticas adheridas al ESCNNA-VT con vigencia en la comuna año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
					/ Total de empresas turísticas de la comuna según registro Sernatur año t
		36. Patrimonio cultural existente	36	Tasa de superficie Zonas Típicas	Superficie de zonas típicas año t / superficie total de la comuna año t
			37	Tasa de Monumentos Históricos	Nº de muebles Monumentos Históricos en la comuna año t / Total Monumentos Históricos en el país año t
			38	Sitio Unesco	Indicador es 1 si la comuna cuenta con algún Sitio Unesco año t
			38. Predios exentos	39	Tasa de predios exentos
		39. Nivel de pobreza comunal	40	Porcentaje pobreza comunal	Porcentaje pobreza por ingresos comunales año t
		40. Calidad de vida urbana	41	Índice de calidad de vida	índice de Calidad de Vida Urbana (ICVU) comunal año t
		41. Índice delictivo	42	Tasa de delincuencia	Tasa x 100.000 habitantes año t
	Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	Nº de guías de turismo certificados de la comuna año t / Nº de visitantes internos año t
			44	Guías turísticos certificados	Nº de guías de turismo certificados de la comuna año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	N°	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
		44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	N° de participantes en acciones de capacitación ejecutadas SENCE para el área "Alimentación, gastronomía y turismo" en la comuna año t
Medio Ambiente	Medio Ambiente	46. Sitios de conservación terrestre y marina	46	Tasa de sitios prioritarios para la conservación	Superficie de sitios prioritarios para la conservación en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			47	Tasa superficie SNASPE	Superficie de SNASPE en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			48	Tasa de superficie de Santuarios de la Naturaleza	Superficie correspondiente a Santuarios de la Naturaleza en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			49	Tasa de superficie de áreas de Conservación Marina	Superficie correspondiente áreas de conservación marina (Área Marina Costera Protegida de Múltiples Usos, Parques Marinos, Reservas Marinas, Espacios Costeros Marinos Pueblos

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
					Originarios (ECMPO) en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			50	Tasa de superficie de iniciativas de conservación privada	Superficie correspondiente a iniciativas de conservación privadas en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			51	Tasa de superficie de Humedales urbanos	Superficie correspondiente a humedales urbanos declarados en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
			52	Tasa de superficie de sitios RAMSAR	Superficie correspondiente a sitios Ramsar en la comuna año t / superficie total de la comuna año t
		47. Gestión ambiental comunal	53	Certificación municipal SCAM	Indica 0 si no cuenta con certificación; 0,16 si es nivel básica; 0,33 si es nivel intermedio; 0,5 si es nivel avanzado; 0,66 si es nivel excelencia; 0,83 si es nivel apresto gobernanza y 1 si es nivel implementación gobernanza en año t

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
			54	Participación municipal Programa Comuna Energética	Indicador binario donde 1 indica la existencia de Programa Comuna Energética Sustentable impulsado por el Ministerio de Energía en año t
		49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	Nº de Sellos S de la comuna año t / total de servicios de la comuna registrados en Sernatur año t
			56	Tasa de Compromiso Turístico	Nº de compromisos turismo sustentable (empresas) en la comuna año t / Nº total de servicios de la comuna registrados en Sernatur año t
		54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	Kilómetros de ciclovía presentes en la comuna año t / total km ciclovías en el país año t
		55. Electromovilidad	58	Tasa de estaciones de recarga eléctrica	Nº de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en la comuna año t / total nacional de estaciones de carga año t
Gobernanza	Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	Indicador binario donde 1 indica la existencia de una gobernanza u organización que realice

DIMENSIÓN	EJES	VARIABLES	Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
					gestión turística en el territorio comunal en año t
		58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	Indicador binario donde 1 indica la existencia de un Pladetur vigente en año t
		60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	Indica 0 si no está en el registro; 0,3 si es auto evaluado; 0,6 si está en proceso de distinción; 1 si ya obtuvo la distinción en año t
		61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	Indicador binario donde 1 indica la existencia de unidad de turismo en la Municipalidad en año t
		62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	Indicador binario donde 1 indica la existencia de un coordinador de turismo en la Municipalidad en año t

Fuente: elaboración propia equipo consultor.

El siguiente esquema permite visualizar los componentes “dimensión” y “eje” y la cantidad de variables e indicadores asociados a cada uno.

## Esquema N° 2. Desagregado estructura herramienta de gestión

DIMENSIÓN	EJE	VARIABLE	INDICADOR
ECONÓMICA	FOMENTO PRODUCTIVO	5 Variables	8 Indicadores
	DEMANDA	3 Variables	7 Indicadores
	OFERTA	2 Variables	3 Indicadores
	PROMOCIÓN	1 Variable	2 Indicadores
	INFRAESTRUCTURA INVERSIONES	2 Variables	3 Indicadores
	ECONOMÍA	5 Variables	8 Indicadores
SOCIAL	SOCIAL	7 Variables	11 Indicadores
	CAPITAL HUMANO	2 Variables	3 Indicadores
MEDIO AMBIENTAL	MEDIO AMBIENTE	5 Variables	13 Indicadores
GOBERNANZA	GOBERNANZA	5 Variables	5 Indicadores

Fuente: elaboración propia equipo consultor.

## 3.2 Manuales herramienta de gestión de información de destinos turísticos

El presente apartado tiene por objeto sintetizar los contenidos de la herramienta desarrollada para la sistematización de datos y disponibilizar información para la toma de decisiones a nivel de territorio; en particular, según Destino Turístico / Comuna.

Con el fin de contar con documentos que permitan guiar el proceso de actualización y uso de la herramienta se han creado dos documentos asociados y que es factible consultarlos en los siguientes anexos:

***Anexo N° 3. Manual de actualización de datos MGDТ.***

***Anexo N° 4. Herramienta de gestión de información de destinos turísticos y guía de uso.***

El primero de ellos corresponde al manual que establece la forma de incorporar información a la Herramienta al momento de que existan datos para su actualización, con cada uno de sus anexos específicos.

Por otro lado, el segundo anexo (N°4) corresponde a la guía de uso de la Herramienta de Gestión, que contiene dos archivos:

- Prototipo\_Herramienta de Gestión de Destinos. Excel que integra un tutorial que permite entender el archivo, la forma de navegar por las pestañas y tablas dinámicas y datos específicos que ayudan a visualizar la información.
- PDF con la guía de uso de la herramienta. En este documento se profundiza en el tutorial del archivo excel y se establecen criterios específicos para el entendimiento de la información.

Estos anexos disponen la información base de la Herramienta de Gestión de Destinos Turísticos, disponibilizando los recursos necesarios para su actualización, uso y aplicación.

## 4. INFORME DE ANÁLISIS DE GESTIÓN TERRITORIAL TURÍSTICA

### 4.1 Consideraciones previas

Durante el proceso de elaboración del estudio, los diferentes procesos de recopilación de información, depuración de bases de dato y en general el cumplimiento de tareas específicas, determinó que la propuesta de herramienta de gestión entrega información de todas las comunas que cuentan indicadores establecidos como “verdes”, esto es, que poseen datos para su análisis. De esto, se desprende que la agrupación de la información de cada comuna es extrapolable a los “destinos turísticos” o “ZOIT”. Por lo anterior, la herramienta ya se encuentra aplicada en los 89 destinos turísticos priorizados a nivel país.

Bajo este prisma, el presente subcapítulo se encuentra en función de realizar un análisis territorial turístico a cinco destinos definidos en el marco de la consultoría, lo que fueron seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

- i) Ubicación: representen las zonas norte, centro y sur del país;
- ii) Correspondan a una ZOIT con declaración vigente.

La siguiente tabla muestra los destinos definidos, de acuerdo con los criterios anteriores y que serán analizados en los siguientes apartados.

**Tabla N°4. Destinos turísticos definidos**

NOMBRE	UBICACIÓN	COMUNAS	CARACTERÍSTICA
Bahía Inglesa - P.N. Pan de Azúcar	Zona Norte - Región de Atacama	Caldera Chañaral	ZOIT con decreto vigente del 13 de junio del 2022
Valle del Equi	Zona Norte - Región de Coquimbo	Vicuña Paihuano	ZOIT con decreto vigente del 28 de julio del 2022
Valparaíso	Zona Centro - Región de Valparaíso	Valparaíso	ZOIT con decreto vigente del 6 de agosto del 2021
Salto del Laja	Zona Sur – Región del Biobío	Los Ángeles Cabrero Yumbel	ZOIT con decreto vigente del 6 de agosto del 2021
Araucanía Lacustre	Zona sur – Región de La Araucanía	Pucón Villarrica Curarrehue	ZOIT con decreto vigente del 21 de Julio del 2022

Fuente: Elaborado propia

El análisis que se realiza a estos cinco destinos se enfoca en criterios basados en los TDR que guían este estudio, sumado a las distintas mejoras y robustecimiento de los productos finales que se entregan en el marco de la consultoría.

Para cada uno de los destinos que muestra la tabla anterior, se realiza un análisis en torno a las cuatro dimensiones y para este análisis en particular se ha puesto énfasis en considerar indicadores que puedan entregar información clave para la toma de decisiones. Esto, implicó realizar un análisis para ocho ejes, 14 variables y 16 indicadores. Los elementos seleccionados para el análisis se exponen en la siguiente tabla.

**Tabla N°5. Elementos analizados para los cinco destinos definidos**

DIMENSIÓN	EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR
ECONÓMICA	Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur
	Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno
	Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur
	Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT
SOCIAL	Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT
	Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	41	Tasa de guías turísticos certificados
		44. Capacitaciones en turismo	43	Participantes certificados SENCE
MEDIO AMBIENTE	Medio Ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S
			56	Tasa de Compromiso Turístico
		54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías
GOBERNANZA	Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal
		58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente
		60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal
		61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento

DIMENSIÓN	EJE	VARIABLE	Nº	INDICADOR
		62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal

Fuente: elaboración propia

La tabla muestra las variables con un número asociado al texto, el que corresponde a la numeración asociada a la matriz inicial de indicadores (ver En **Anexo N° 2. Matriz de Variables e Indicadores**), donde es factible encontrar el total de variables definidas en la iteración de los primeros meses de trabajo. En tanto, la numeración asociada al indicador es la secuencia de los “seleccionados” para la herramienta entregada en esta última etapa del estudio, con el objeto de orientar los análisis y dar facilidad y rapidez al momento de utilizar la información.

El siguiente apartado muestra los análisis realizados para los cinco destinos definidos, el que ha sido ordenado según dimensión. Para finalizar, se expone un análisis general en torno a la gestión de territorios, asociado a los destinos definidos y los según los indicadores utilizados.

## 4.2 Aplicación de la herramienta en destinos definidos

### 4.2.1 Especificaciones para el análisis

Como ya se ha establecido en el subcapítulo (ver 3.2) de guía de uso de la herramienta de gestión, existen dos anexos a este documento que entregan elementos trascendentales para la correcta aplicación de la metodología. Esto es factible visualizarlo en “**Anexo N°4. Herramienta de gestión de información de destinos turísticos y guía de uso**”.

Este anexo contiene dos archivos:

- **Prototipo\_Herramienta de Gestión de Destinos.** Excel que integra un tutorial que permite entender el archivo, la forma de navegar por las pestañas y tablas dinámicas y datos específicos que ayudan a visualizar la información.
- **PDF con la guía de uso de la herramienta.** En este documento se profundiza en el tutorial del archivo excel y se establecen criterios específicos para el entendimiento de la información.

Se destaca la existencia de estos anexos en este apartado por cuanto es necesario volver a generar énfasis en el traspaso de información, su visualización, interpretación y posterior análisis.

Entre estos énfasis, se deben destacar dos aspectos que son importantes para realizar la lectura de los siguientes apartados.

- 1. Los resultados corresponden a datos alpha numéricos que pueden representar:**
  - a. Una cantidad
  - b. Una Tasa
  - c. Resultado binario (1 si se comprueba la existencia del elemento y 0 si no se comprueba)
  - d. Puntaje de acuerdo con los parámetros establecidos en la fórmula de cálculo del indicador.
- 2. Los gráficos asociados a los resultados (barra y radial) corresponden a información estandarizada.**
  - a. No es factible generar gráficos con información de distinto formato (lo que indica el punto 1 anterior).
  - b. La información que muestran los gráficos corresponde a una estandarización bajo una fórmula, que en este caso corresponde a que los números originales toma como mínimo el valor cero y máximo el valor 100.
  - c. Este es un rango más utilizado, no obstante, es factible elegir otro en la medida que se actualice la herramienta.

- d. La lectura de la información en los gráficos se encuentra asociado a una nueva métrica, esto es, si está más cerca de cero el indicador está menos presente en el destino y viceversa.

La tabla a continuación incorpora todos los ejes, variable se indicadores analizados (ver apartado anterior) para cada uno de los destinos definidos. Los resultados finales de cada Destino/Indicador se muestran en base al punto 1 definido con anterioridad, donde cada indicador se encuentra asociado al dato preciso que representa.

Tabla N°6. Resultados aplicación herramienta en los cinco destinos definidos

DIMENSIÓN	EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO				
					ARAUCANÍA LACUSTRE	BAHÍA INGLESA - PN PAN DE AZUCAR	SALTOS DEL LAJA	VALLE DEL ELQUI	VALPARAÍSO
ECONÓMICA	Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	3,90%	2,60%	2,60%	1,30%	0,00%
	Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	3,04%	0,60%	1,84%	0,63%	1,62%
	Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	1.128	260	280	264	486
	Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	4.966.024	459.040	4.370.194	344.957	6.124.311
SOCIAL	Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	0,1%	4,2%	0,0%	0,4%	0,8%
	Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,0%	0,02%	0,0%	0,0%	0,0%
			44	Guías turísticos certificados	137	41	10	18	39
		44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	84	104	287	0	136

DIMENSIÓN	EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO				
					ARAUCANÍA LACUSTRE	BAHÍA INGLESA - PN PAN DE AZUCAR	SALTOS DEL LAJA	VALLE DEL ELQUI	VALPARAÍSO
MEDIO AMBIENTE	Medio Ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,089%	0,000%	0,000%	0,379%	0,206%
			56	Tasa de Compromiso Turístico	3,014%	3,077%	1,071%	1,894%	4,733%
		54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	0,349%	0,170%	2,321%	0,000%	0,353%
GOBERNANZA	Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1	1	1	1	1
		58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	1				
		60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	1	1		1	1
		61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1	1	1	1	1
		62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1	1	1	1	1

Fuente: elaboración propia

## 4.2.2 Aplicación de herramienta en los destinos definidos

### 4.2.2.1 Destino Bahía Inglesa - P.N. Pan de Azúcar

#### i) Dimensión Económica Destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar

La dimensión económica del destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar muestra los resultados globales para las cuatro variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°7. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión económica**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTAD O AÑO 2018	RESULTAD O AÑO 2019	RESULTAD O AÑO 2020	RESULTAD O AÑO 2021
Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	2,60%	2,60%	2,60%	2,60%
Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	0,60%	0,60%	0,71%	0,69%
Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	260	260	260	260
Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	606.79	459.040	333.910	0,0

Fuente: elaboración propia

El Destino Bahía Inglesa - PN Pan de Azúcar, presenta una tasa de 2,6% respecto de los programas sociales de Sernatur, y un total de 260 empresas inscritas y registradas en la plataforma correspondiente, debido a que se utilizaron los datos vigentes al año 2022.

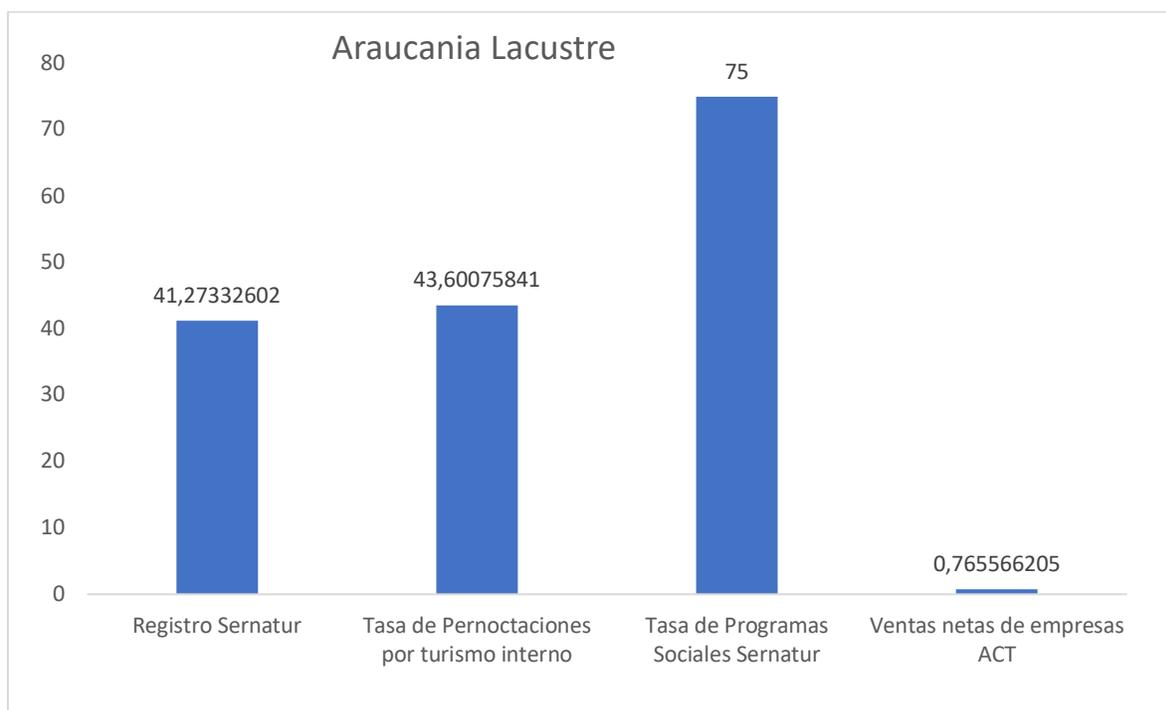
Respecto a la tasa de pernoctación de turismo interno, para el año 2018 y 2019 se obtuvo un 0,60%, aumentando a un 0,71% el año 2020, y a un 0.69% para el año 2021.

En relación con las ventas netas, el destino Bahía Inglesa - PN Pan de Azúcar, generó 606.794 UF de ingresos para el año 2018, bajando a 459.040 UF en el año 2019, lo que implica una disminución del 31% en comparación al año 2018, Respecto al año 2020 se generaron 333.910 UF de ingresos, lo que también es menor en comparación al año anterior en un 37%. Cabe destacar que las cifras de ventas no están disponibles para el año 2021 y 2022.

Al chequear estas cifras, se identifica mayores fluctuaciones en relación con los conflictos y restricciones generados por la pandemia COVID-19 y el estallido social, lo anterior debido a que el destino es de Sol-Playa y con mayor énfasis en segunda vivienda.

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores promedio analizados según la tabla anterior, donde la tasa de programas sociales de Sernatur presenta un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 1. Dimensión Economía destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino en torno a esa medición específica.

## ii) Dimensión Social Destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar

La dimensión social del destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar muestra los resultados globales para las tres variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°8. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión social**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	4,231%
Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,021%
		44	Guías turísticos certificados	41
	44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	104

Fuente: elaboración propia

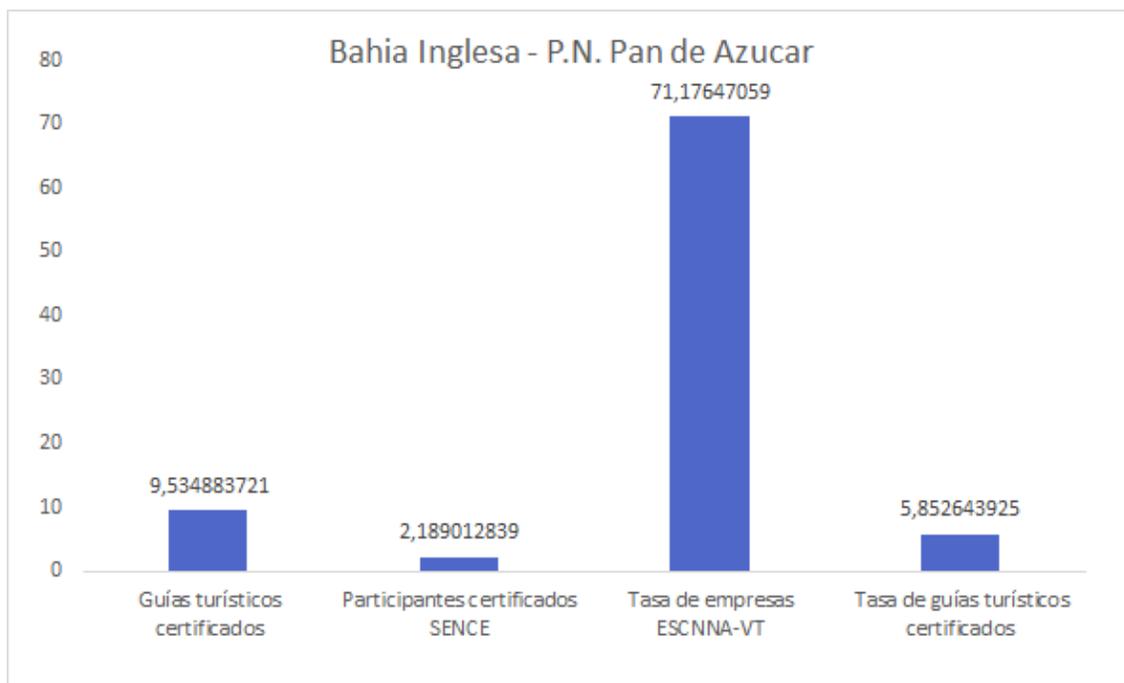
El indicador de la tasa de adherencia al ESCNNA-VT (4,2%) es bastante alto en el destino, comparado con el nivel nacional, ya que este llega al 0,6% del total. Esta mide la cantidad de empresas adheridas al código con respecto al total de empresas registradas de cada comuna, lo que implica una comparación entre empresas que son parte de un registro y que acceden a información con respecto a temáticas como estas, que tienen que ver con una manera más sostenible de desarrollar la actividad turística. El trabajo que realiza Sernatur para la aplicación de este código en las empresas se trabaja a nivel nacional principalmente con municipios y gremios, por lo que la sensibilización para su aplicación es bastante individualizada.

La variable “Guías de turismo certificados” contiene dos indicadores. La tasa de guías certificados que se mide con respecto a los visitantes internos que tiene el destino, queda en Cero, debido a la baja cantidad que muestra el indicador siguiente que establece el total. A nivel nacional, la cantidad de guías certificados llega a 3.990, por lo que este número corresponde al 1% del total nacional en el destino en análisis.

Finalmente, los participantes certificados SENCE llegan a un total de 104 en el destino, lo que corresponde a un 2% del total nacional (53.340).

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores analizados según la tabla anterior, donde la adherencia al Código ESCNNA muestra un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 2. Dimensión social destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino, no alcanzando números trascendentes en cuanto a la disponibilidad de elementos para la calidad de este.

### iii) Dimensión Medio Ambiente Destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar

La dimensión medio ambiente del destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar muestra los resultados globales para las dos variables y tres indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°9. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión medio ambiente**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Medio ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,000%
		56	Tasa de Compromiso Turístico	3,08%
	54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	0,170%

Fuente: elaboración propia equipo consultor

Para este destino de la Región de Atacama, no es posible observar una tasa de adhesión al Sello de Sustentabilidad, la cual se encuentra asociada a la variable Empresas Turísticas comprometidas con la sustentabilidad. Lo anterior se encuentra basado en el número de servicios registrados en las comunas de Chañaral, en la cual se encuentra inmerso el Parque Nacional Pan de Azúcar, y Caldera, las que alcanza un total de 260 empresas registradas por el Servicio Nacional de Turismo correspondientes a Actividad Características del Turismo o ACT.

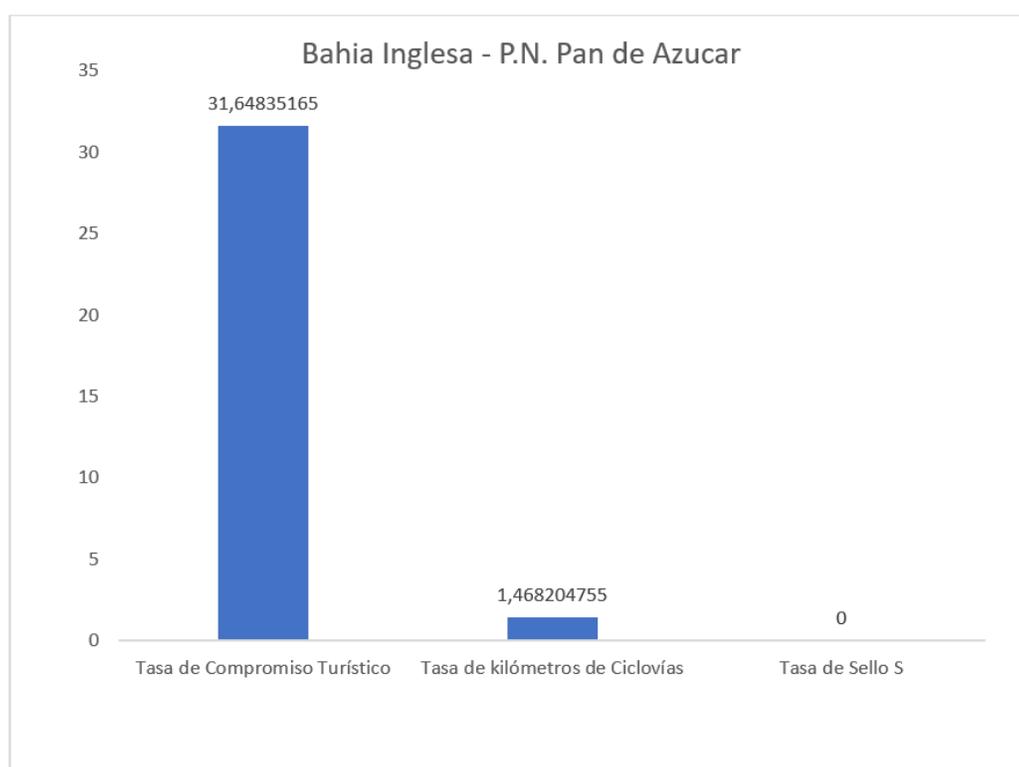
En la misma línea de la variable de Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad, el indicador denominado Tasa de Compromiso Turístico, en este destino alcanza un 3,08%. Es interesante este registro en lo particular, debido a que existe un interés por parte de las empresas prestadoras de servicios de este territorio que comienzan un camino en materia de sostenibilidad turística, lo que permitirá en un futuro aumentar además la competitividad del destino y por lo demás, se encuentra por sobre las cifras a nivel nacional, la que corresponde a un 2,6%.

Adherir a sellos de sustentabilidad es importante por varias razones; mejora de la imagen de marca de los emprendimientos, ya que los sellos de sustentabilidad pueden aumentar la confianza de los consumidores en los productos y servicios de la empresa, reducción de impacto ambiental, eficiencia y ahorro de costos y generar una ventaja competitiva.

La variable Movilidad suave posee como indicador la Tasa de kilómetros de Ciclovías, la que para este destino alcanza un 0,17% sobre el total nacional, siendo la comuna de Caldera la que concentra la implementación de este tipo de infraestructura.

Asimismo, el Parque Nacional Pan de Azúcar, aunque no posee ciclovías, si ha alojado el desarrollo del cicloturismo, como por ejemplo a través de la concesión de CONAF denominada Runakay, la cual impulso el turismo en bicicletas a principios de la década pasada. Esta concesión actualmente no posee actividad, pero si puede servir como punto de referencia para nuevos emprendedores que deseen visualizar la opción del desarrollo del cicloturismo, entendiendo en todo momento que se hace necesario aumentar la cobertura de kilómetros de ciclovías en el global del destino.

**Gráfico N° 3. Dimensión medio ambiente destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar**



Fuente: elaboración propia equipo consultor

Como es posible de observar, es la Tasa de Compromiso Turístico la que posee una mejor aproximación a la estandarización de resultados.

#### iv) Dimensión Gobernanza Destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar

La dimensión gobernanza del destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar muestra los resultados globales para las tres variables y los cinco indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°10. Resultados aplicación herramienta en el destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar. Dimensión gobernanza**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1
	58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	0
	60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	1
	61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1
	62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1

Fuente: elaboración propia

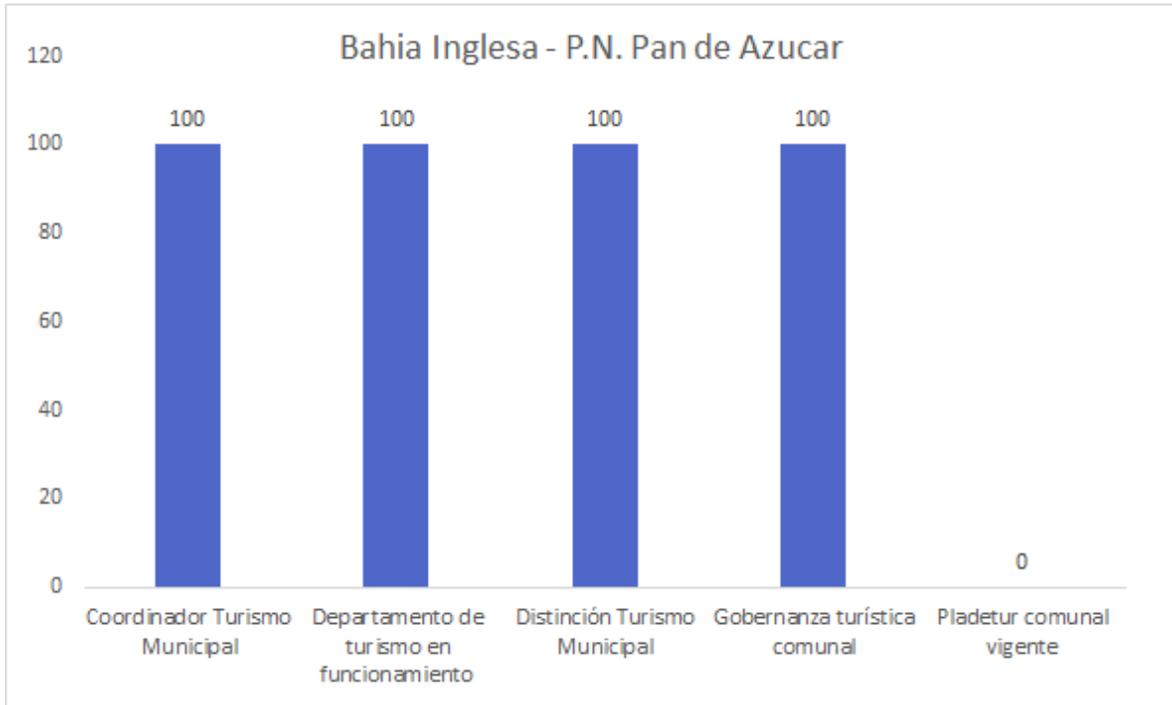
La tabla muestra que el destino cuenta con cada uno de los indicadores (binarios), excepto el PLADETUR vigente, lo que indica que es un destino que se encuentra avanzado en torno a las temáticas de gobernanza.

La gobernanza turística se encuentra asociada a que el destino es ZOIT, por lo tanto poseen una estrategia macro de trabajo en torno a la actividad turística y específicamente al plan de acción generado por su condición de zona de interés.

Ambas comunas pertenecientes al destino -Caldera y Chañaral- poseen una unidad y coordinador de turismo municipal, lo que aporta a la planificación sustentable, en tanto, generen directices comunes para el beneficio macro.

El siguiente gráfico muestra los cinco indicadores analizados según la tabla anterior, donde es factible interpretar un fuerte atributo hacia la gobernanza turística del destino.

**Gráfico N° 4. Dimensión gobernanza destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar**



Fuente: elaboración propia

La recomendación para este destino es que pueda desarrollar PLADETUR pro comuna que sean capaces de guiar el proceso de planificación y ejecución sustentable de acciones pertinentes, basadas en la participación ciudadana.

#### 4.2.2.2 Destino Valle del Elqui

##### i) Dimensión Económica Destino Valle del Elqui

La dimensión económica del destino Valle del Elqui muestra los resultados globales para las cuatro variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°11. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión económica**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTAD O AÑO 2018	RESULTAD O AÑO 2019	RESULTAD O AÑO 2020	RESULTAD O AÑO 2021
Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	1,30%	1,30%	1,30%	1,30%
Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	0,0%	0,62%	0,68%	0,80%
Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	264	264	264	264
Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	346.505	344.957	303.378	0

Fuente: elaboración propia

El Destino Valle del Elqui, presenta una tasa de 1,3% respecto de los programas sociales de Sernatur, y un total de 264 empresas inscritas y registradas en la plataforma correspondiente, debido a que se utilizaron los datos vigentes al año 2022.

Respecto a la tasa de pernoctación de turismo interno, para el año 2018 no se obtuvieron resultados para evaluar lo que debiese ser evaluado con mayor detalle, y el año 2019 se obtuvo un 0,62%, aumentando a un 0,68% el año 2020, y a un 0.80% para el año 2021.

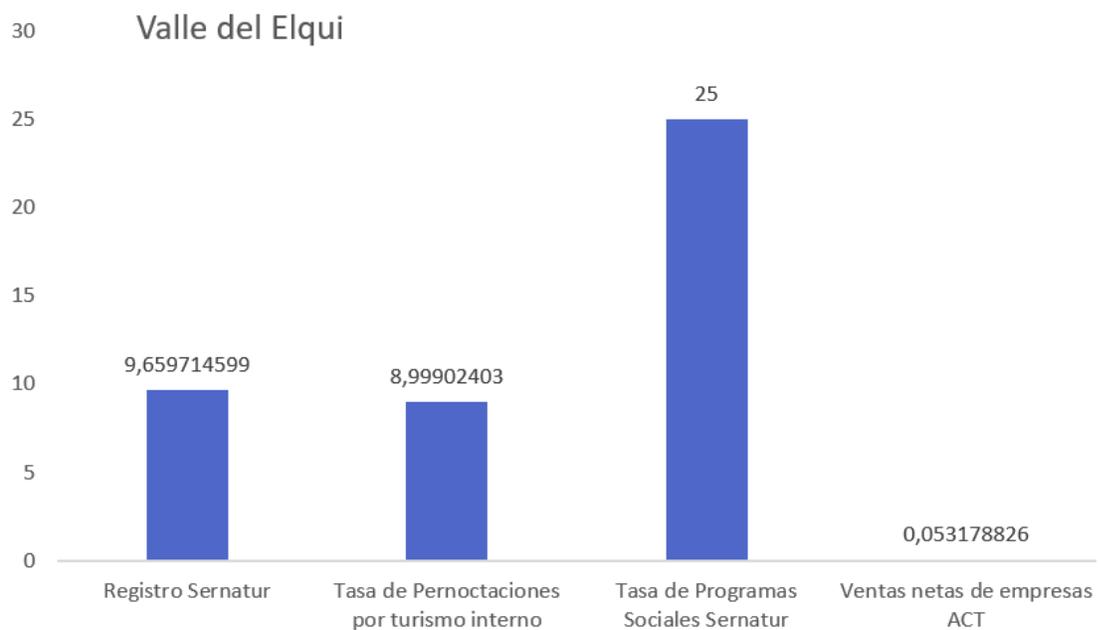
En relación con las ventas netas, el destino Valle del Elqui, generó 346.505 UF de ingresos para el año 2018, bajando a 344.957 UF en el año 2019, lo que implica una disminución del 4 % en comparación al año 2018, Respecto al año 2020 se generaron 303.578 UF de ingresos, lo que también es menor en comparación al año anterior, en un 13%.

Los datos analizados, permiten destacar que en el destino Valle del Elqui, siempre fue subiendo su tasa de pernoctación, lo que permite identificar que sus políticas de apertura, relacionados a la pandemia COVID-19 y el estallido social, fueron bien orientadas. Lo que preocupa, es la disminución de las ventas alcanzadas durante el periodo de análisis, lo que pudiese implicar la necesidad de impulsar programas de apoyo en el diseño de nueva oferta turística experiencial, junto con programas de fidelización, orientados a capturar clientes más rentables que generen mayor gasto, en consideración a la positiva tasa de pernoctación identificada. También resultaría pertinente generar instrumentos, programas y/o subsidios que permitan elevar estos indicadores, mediante un mayor perfeccionamiento en materias de oferta turística y calidad.

Por ejemplo en materias de calidad, se podría implementar un mejorado paquete de beneficios, que permita que las empresas obtengan una opción preferente para participar en innovadoras campañas de promoción turística con énfasis en estrategias de crossselling entre la oferta complementaria perteneciente a la cadena de valor turística del destino; o participando, preferentemente en campañas de servicio superior para colaboradores, jefaturas y equipo de supervisión de las empresas, a través de cursos dirigidos, como por ejemplo el curso para elevar la hospitalidad (cuya duración es de tan solo 2 horas) que puede ser seguido en la plataforma Aprende Turismo <https://aprendeturismo.sernatur.cl/courses/curso-hospitalidad-turistica/>

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores promedio analizados según la tabla anterior, donde la tasa de programas sociales de Sernatur presenta un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 5. Dimensión Economía destino Valle del Elqui**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino en torno a esa medición específica.

## ii) Dimensión Social Destino Valle del Elqui

La dimensión social del destino Valle del Elqui muestra los resultados globales para las tres variables y los cuatro indicadores definidos en la siguiente tabla.

**Tabla N°12. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión social**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	0,379%
Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,009%
		44	Guías turísticos certificados	18
	44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	0

Fuente: elaboración propia

El indicador de la tasa de adherencia al ESCNNA-VT muestra un resultado mínimo, el que incluso queda por debajo del total nacional (0,6%). A primera vista, este resultado no es concordante con las características del destino, ya que las comunas que lo componen fueron piloto en la implementación de la Distinción Turismo Municipal, lo que debiese ser aspecto que incentive la implementación de medidas de sustentabilidad como este código.

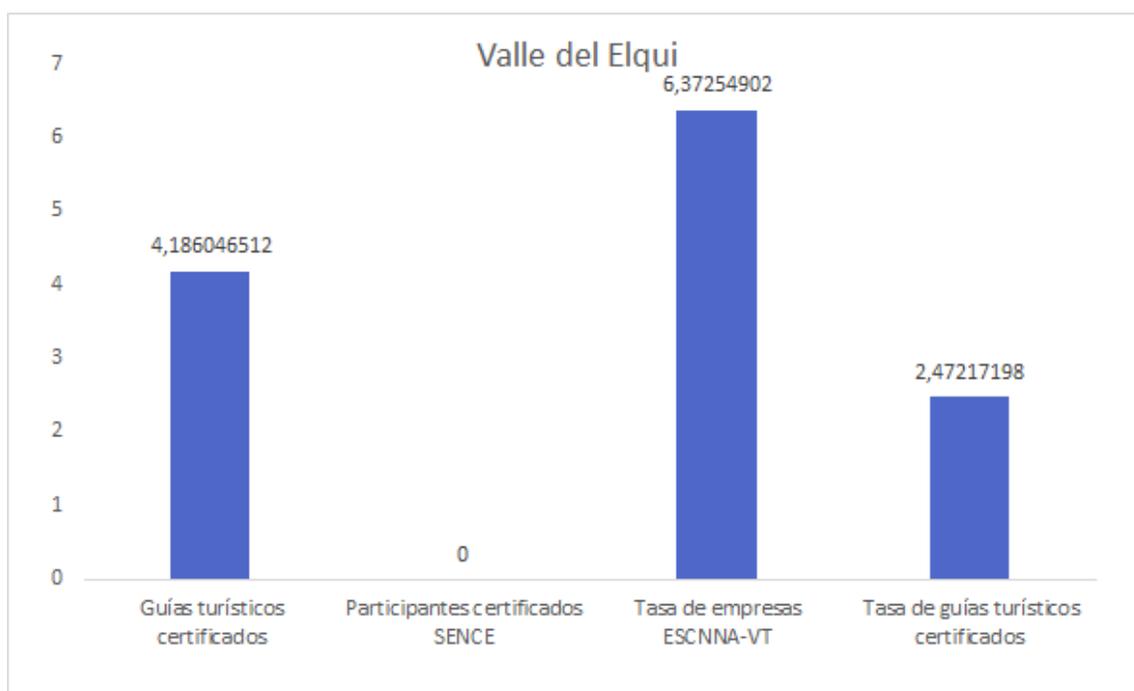
La tasa de guías turísticos certificados es muy baja en el destino, ya que casi bordea el 0%. Esto se puede deber a que este es un destino bastante visitado a nivel nacional, por lo tanto, al generar un promedio entre la cantidad de guías y los visitantes internos este no alcanza una gran cifra. También resulta poco coincidente con el tipo de destino, ya que, si bien el turismo interno no se caracteriza por contratar guías locales, uno de los fuertes del destino es la experiencia astroturística la que por definición considera especialistas para la realización de actividades en torno al producto.

La cantidad de guías turísticos certificados alcanzan los 18 en el destino, lo que implica un 4,6% del total nacional (que llega a 3.990), cifra bastante baja para un destino turístico y un municipio con distinción.

Finalmente, la cantidad de participantes certificados SENCE es cero, lo que implica una subutilización de la herramienta por parte de la oferta del destino, lo que se puede deber al desconocimiento de las autoridades para incentivar su uso.

El gráfico muestra el atributo del destino en torno a los indicadores analizados, mostrando que todos se encuentran lejos del rango establecido de acercarse al valor 100. El mayor lo tiene la adherencia al código ESCNNA-VT, seguido por la cantidad de guías turísticos certificados.

**Gráfico N° 6. Dimensión social destino Valle del Elqui**



Fuente: elaboración propia

### iii) Dimensión Medio Ambiente Destino Valle del Elqui

La dimensión medio ambiente del destino Valle del Elqui muestra los resultados globales para las dos variables y tres indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°13. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión medio ambiente**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Medio ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,379%
		56	Tasa de Compromiso Turístico	1,894%
	54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	0,000%

Fuente: elaboración propia

Para este destino de la Región de Coquimbo, es posible de observar en la variable Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad, una tasa de adhesión al sello S que alcanza un 0,38%, sobre un total de 264 empresas registradas en el Servicio Nacional de Turismo para este destino conformado por las comunas de Vicuña y Paihuano. En esta misma variable, es posible de observar un alcance del Compromiso de Turismo Sustentable de un 1,9% sobre el total de empresas registradas, un tanto menor respecto a la realidad nacional que alcanza al 2,6%.

Para la variable Movilidad suave, el destino Valle del Elqui no posee resultado para el indicador Tasa de kilómetros de ciclovías.

Las ciclovías tienen un impacto importante en el turismo por varias razones; promueven una forma saludable y sostenible de explorar un destino turístico, ofrecen una experiencia única y auténtica a los visitantes, que pueden disfrutar de la belleza natural y cultural de un lugar a un ritmo más relajado, atraen a un público interesado en actividades al aire libre y deportes, que pueden aumentar sus gastos en alojamiento, alimentos y otros servicios turísticos, mejoran la accesibilidad a áreas turísticas menos transitadas y ayudan a distribuir el impacto turístico de manera más equitativa en el destino, lo que conlleva a fomentar la economía local, al estimular la creación de empleos en la industria turística y el sector de bicicletas.

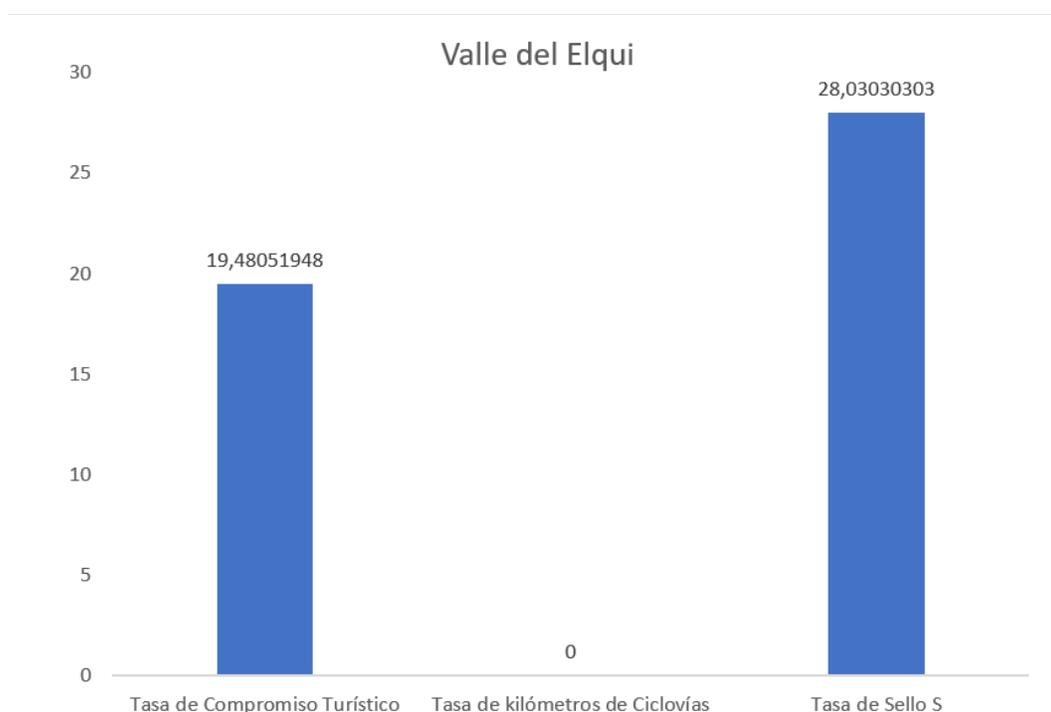
Entendiendo que el destino Valle del Elqui es reconocido a nivel nacional, sería interesante posicionar los beneficios de contar con infraestructura en forma de ciclovías no solo para los

visitantes, sino que además para sus habitantes, incluyendo temas como la mejora de la salud, ya que las ciclovías al fomentar la actividad física, puede prevenir enfermedades crónicas.

Al promover la bicicleta como medio de transporte sostenible en este destino, las ciclovías pueden reducir la contaminación del aire y el ruido en las áreas urbanas. Para la comunidad local, las ciclovías permiten a las personas desplazarse de forma más económica y eficiente, lo que puede resultar en un ahorro significativo en combustible y mantenimiento de vehículos. Asimismo, las ciclovías separadas de la carretera promueven una mayor seguridad para los ciclistas y peatones, lo que puede disminuir la cantidad de accidentes de tráfico en los que eventualmente estén expuestos los visitantes del Valle del Elqui.

Lo anterior consolidará sustancialmente los esfuerzos del Valle del Elqui para avanzar, de la mano con los emprendedores y sector privado, hacia una actividad turística responsable y que posea diversas métricas para medir el rendimiento positivo del destino.

**Gráfico N° 7. Dimensión medio ambiente destino Valle del Elqui**



Fuente: elaboración propia equipo consultor

Como es posible de observar, es la Tasa de Compromiso Turístico en conjunto con la Tasa de Sello S, las que destacan en este destino como ideales.

#### iv) Dimensión Gobernanza Destino Valle del Elqui

La dimensión gobernanza del destino Valle del Elqui muestra los resultados globales para las tres variables y los cinco indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°14. Resultados aplicación herramienta en el destino Valle del Elqui. Dimensión gobernanza**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1
	58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	0
	60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	1
	61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1
	62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1

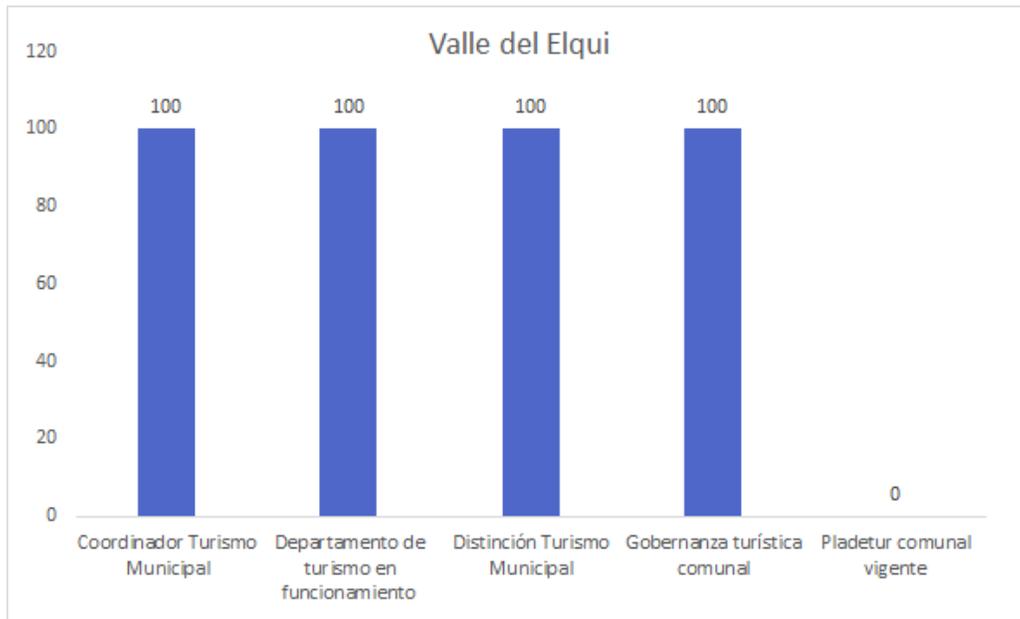
Fuente: elaboración propia

La tabla muestra que el destino cuenta con cada uno de los indicadores (binarios), excepto el PLADETUR vigente, lo que indica que es un destino que se encuentra avanzado en torno a las temáticas de gobernanza.

El destino Valle de Elqui es ZOIT y además, fue el piloto de la distinción turística municipal, no obstante, en la actualidad solo Vicuña continua manteniendo este sello. Así también, solo Vicuña cuenta con una unidad de turismo y coordinador municipal, Paihuano no cuenta con ninguno de estos indicadores.

El siguiente gráfico muestra los cinco indicadores analizados según la tabla anterior, donde es factible interpretar un fuerte atributo hacia la gobernanza turística del destino.

**Gráfico N° 8. Dimensión gobernanza destino Valle del Elqui**



Fuente: elaboración propia

La recomendación para este destino es que pueda desarrollar PLADETUR por comuna que sean capaces de guiar el proceso de planificación y ejecución sustentable de acciones pertinentes, basadas en la participación ciudadana. También es muy relevante que Paihuano vuelva a retomar la zenda de la planificación turística interna, desde el municipio, generando la unidad turismo, contando con un profesional encargado y volviendo a acceder a la distinción turística.

### 4.2.2.3 Destino Valparaíso

#### i) Dimensión Económica Destino Valparaíso

La dimensión económica del destino Valparaíso muestra los resultados globales para las cuatro variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°15. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión económica**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO AÑO 2018	RESULTADO AÑO 2019	RESULTADO AÑO 2020	RESULTADO AÑO 2021
Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	0,0%	0,16%	0,14%	0,14%
Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	486	486	486	486
Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	6.671.789	6.124.311	3.679.797	0

Fuente: elaboración propia

El Destino Valparaíso, presenta una tasa de 0,0% respecto de los programas sociales de Sernatur, y un total de 486 empresas inscritas y registradas en la plataforma correspondiente, debido a que se utilizaron los datos vigentes al año 2022.

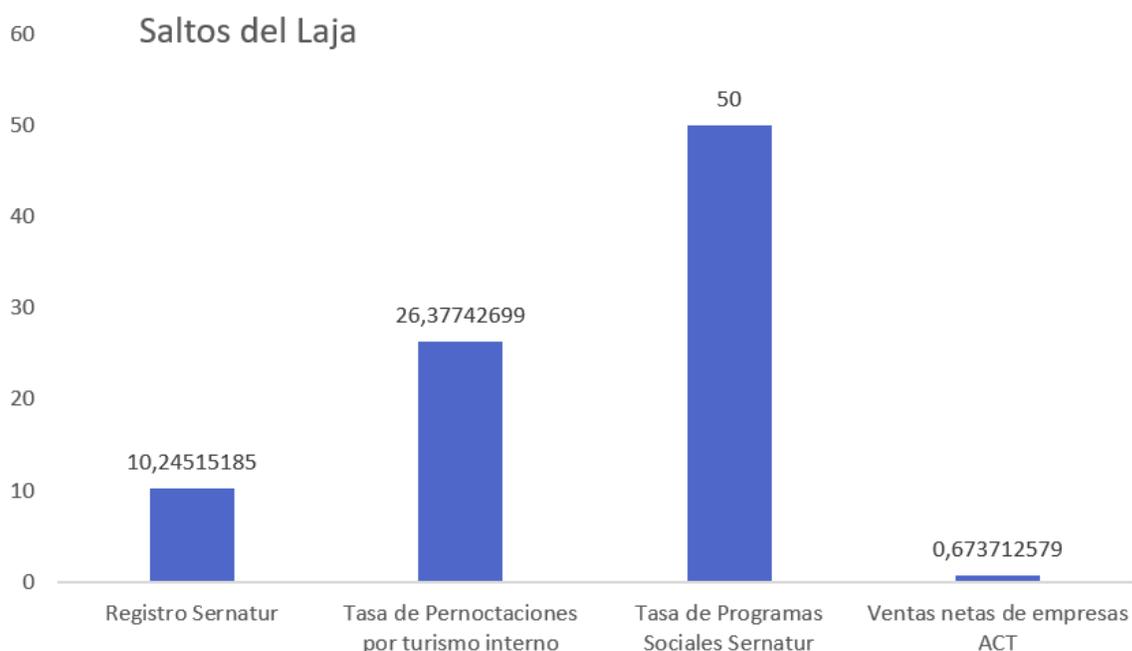
Respecto a la tasa de pernoctación de turismo interno, para el año 2018 no se obtuvieron resultados para evaluar lo que debiese ser evaluado con mayor detalle, y el año 2019 se obtuvo un 0,16%, disminuyendo a un 0,14% el año 2020, lo que se mantiene para el año 2021.

En relación con las ventas netas, el destino Valparaíso, generó 6.671.789 UF de ingresos para el año 2018, bajando a 6.124.311 UF en el año 2019, lo que implica una disminución del 9 % en comparación al año 2018, Respecto al año 2020 se generaron 3.679.797 UF de ingresos, disminuyendo fuertemente en un 66%.

En el destino Valparaíso, destaca la nula participación en los programas sociales de Sernatur, lo que debiese ser chequeado en profundidad, sobre todo siendo un referente para un posicionamiento estratégico de su oferta, por ejemplo, en temporada baja.

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores promedio analizados según la tabla anterior, donde la tasa de pernoctaciones por turismo interno presenta un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 9. Dimensión Economía destino Valparaíso**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino en torno a esa medición específica.

## ii) Dimensión Social Destino Valparaíso

La dimensión social del destino Valparaíso muestra los resultados globales para las tres variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°16. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión social**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	0,823%
Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,007%
		44	Guías turísticos certificados	39
	44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	136

Fuente: elaboración propia

La tasa de adherencia al código ESCNNA-VT es baja, alcanzando solo al 1%. Este resultado se identifica muy bajo debido a la alta cantidad de servicios turísticos registrados de la comuna (486). La tasa de guías certificados tampoco alcanza un porcentaje sustancial con respecto a la cantidad de visitantes internos.

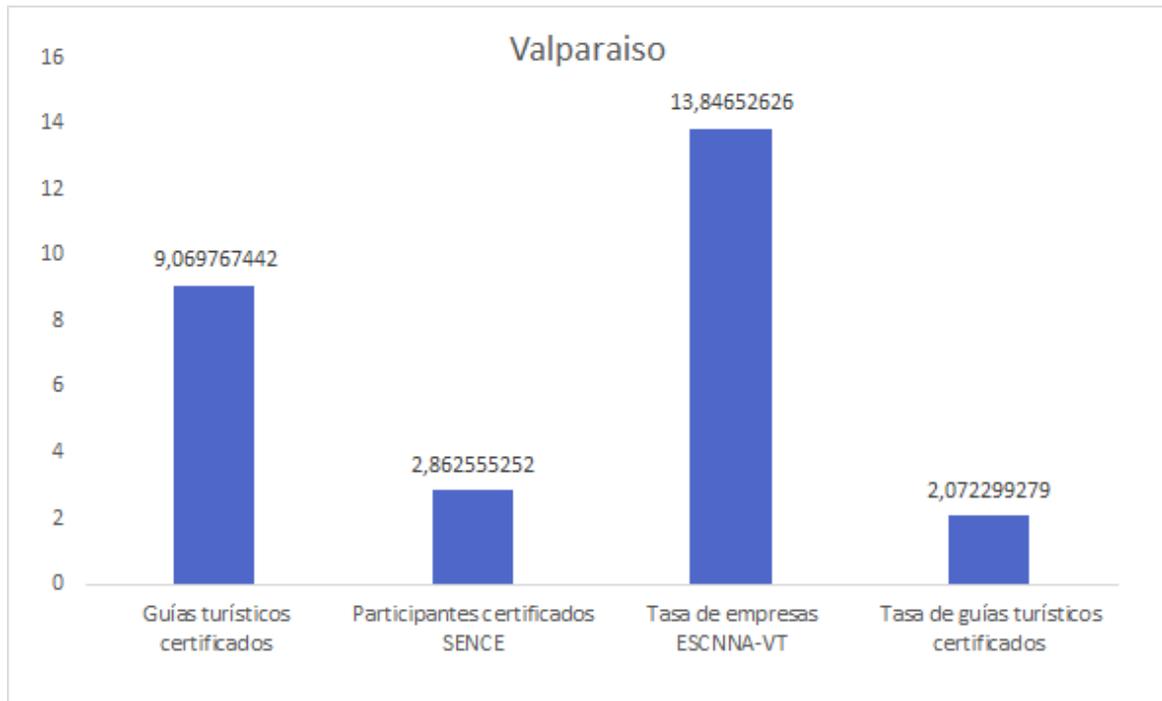
La cantidad de guías turísticos certificados corresponde al 1% del total nacional, lo que sigue siendo bajo si se asocia a un destino trascendental a nivel nacional, donde llegan una gran cantidad de turistas extranjeros que corresponde a quienes contratan, con mayor frecuencia, los servicios de guías para recorrer el territorio.

Finalmente, los participantes en capacitaciones de Sence alcanzan los 136, lo que indica casi un 3% con respecto al total nacional (50.734).

El gráfico a continuación, muestra que el destino tiene un bajo comportamiento en sus indicadores, estando muy cerca del valor cero, lo que no alcanza a constituir un valor significativo.

El valor más alto lo obtiene la adherencia al código ESCNNA-VT, mientras que el más bajo es para la tasa de guías turísticos certificados.

**Gráfico N° 10. Dimensión social destino valparaíso**



### iii) Dimensión Medio Ambiente Destino Valparaíso

La dimensión medio ambiente del destino Valparaíso muestra los resultados globales para las dos variables y tres indicadores analizados en la tabla presentada a continuación.

**Tabla N°17. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión medio ambiente**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Medio ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,206%
		56	Tasa de Compromiso Turístico	4,733%
	54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	0,353%

Fuente: elaboración propia

Para el caso del destino Valparaíso, el que está conformado solo por la comuna de Valparaíso, es posible de observar un 0,2% de Tasa de Sello S, el que se encuentra asociado a la variable Empresas Turísticas comprometidas con la sustentabilidad. En la comuna de Valparaíso se encuentran presentes en el registro de servicios turísticos del Servicio Nacional de Turismo, una cifra importante de 486 empresas. Sin embargo, es positivo destacar una Tasa de Compromiso Turístico de un 4,7%, la cual es superior con creces a la cifra nacional del 2,6%. De esta manera se puede interpretar que existe un interés creciente sobre esta herramienta que permite mejorar las capacidades al interior de las empresas de servicios turísticos en cuanto a sostenibilidad se refiere. Además es destacable considerando que este destino es uno de los más importantes a nivel País y puede servir como ejemplo de adopción de estrategias en materia de sostenibilidad turística para otros territorios.

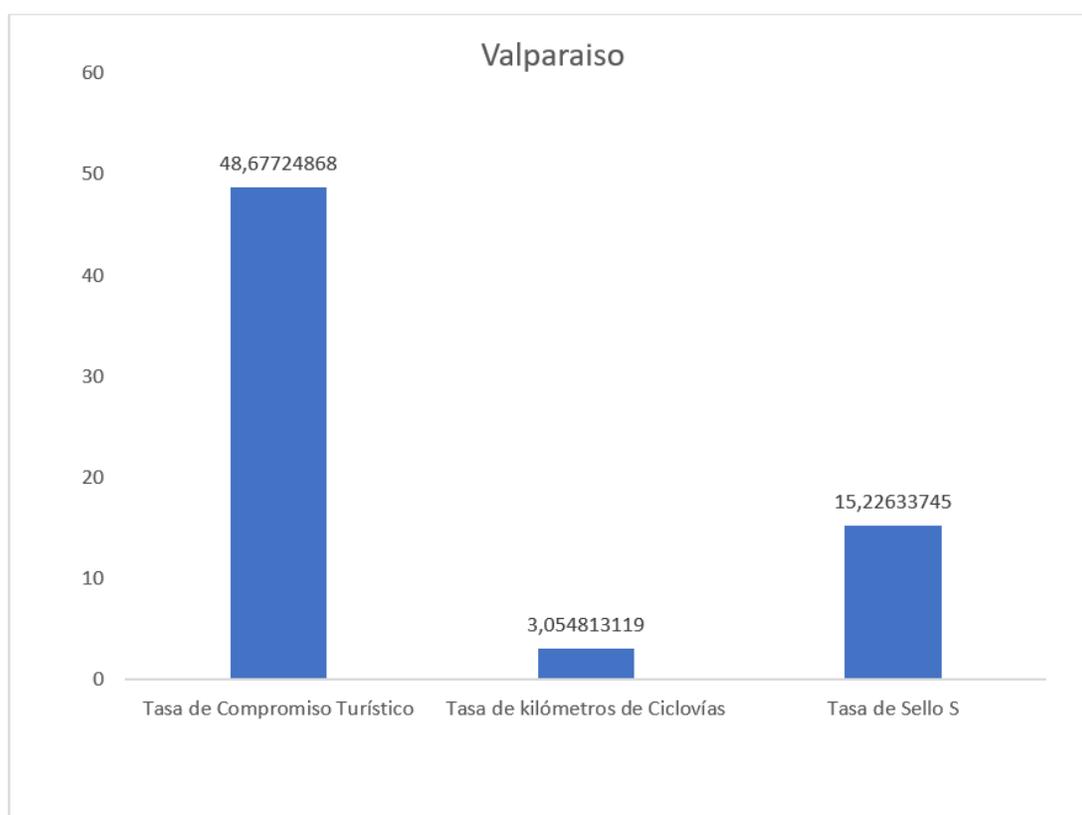
La gestión del turismo es importante para asegurar que el turismo en el destino Valparaíso sea sostenible y tenga un impacto positivo en la economía local y en el patrimonio cultural y natural de este territorio.

Algunas medidas que se pueden implementar para aumentar la cobertura de buenas prácticas en sostenibilidad y por ende, la gestión del destino, incluyen el seguimiento a la planificación turística actualizada, con el establecimiento de objetivos claros para el sector como los que forman parte del Plan Estratégico de Turismo de la Región de Valparaíso 2021-2025, el control de la capacidad turística, evitando una sobrecarga en los recursos y en la infraestructura local, potenciar aún más la colaboración intersectorial, en especial entre la industria turística, las

autoridades locales y las organizaciones comunitarias, incrementar el monitoreo y evaluación de los impactos del turismo en el destino Valparaíso para identificar y abordar cualquier problema o desafío a tiempo y no menos importante, incorporar a la comunidad local como parte integral de la planificación y gestión del turismo, con un enfoque en las necesidades y preocupaciones de los residentes.

En el caso de la variable Movilidad suave, el indicador de Tasa de kilómetros de ciclovías para la comuna de Valparaíso alcanza un 0,35% sobre el total nacional, lo que se traduce en un equivalente a 3,4 kilómetros de ciclovías por cada 100.000 habitantes, de acuerdo con el estudio de ciclovías de la Corporación Ciudades de junio de 2022. Entendiendo que la topografía de la ciudad podría dificultar la adopción mayor de ciclovías, es un desafío que de igual forma se puede estudiar en lo que respecta al plan de la ciudad.

**Gráfico N° 11. Dimensión medio ambiente destino Valparaíso**



Fuente: elaboración propia equipo consultor

El gráfico anterior destaca considerablemente para el destino Valparaíso la Tasa de Compromiso Turístico por parte de las empresas que forman parte del registro de prestadores

del Sernatur, seguido de la Tasa de Sello S, como ideales desde el punto de vista de la estandarización.

#### iv) Dimensión Gobernanza Destino Valparaíso

La dimensión gobernanza del destino Valparaíso muestra los resultados globales para las tres variables y los cinco indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°18. Resultados aplicación herramienta en el destino Valparaíso. Dimensión gobernanza**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1
	58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	0
	60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	1
	61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1
	62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1

Fuente: elaboración propia

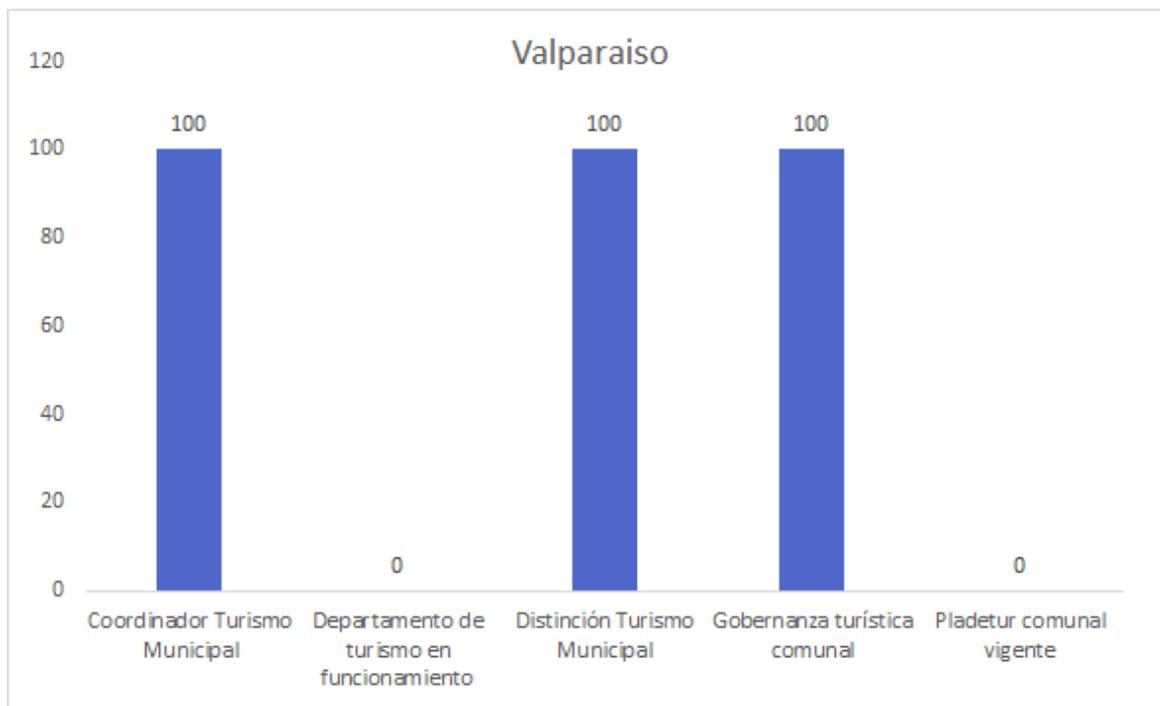
La tabla muestra que el Destino cuenta con todos los indicadores analizados, excepto contar con un PLADETUR. Si bien Valparaíso se conforma como comuna, destino y ZOIT en su estructura, es relevante que pueda generar un PLADETUR que ordene e integre cada uno de los procesos que se están llevando a cabo y que logre integrarse a la Región desde sus dinámicas particulares.

La condición de ZOIT del destino también infiere que cuenta con una gobernanza que se ocupa de las temáticas macro asociadas a la actividad turística.

Es un destino que cuenta con unidad de turismo y coordinador, por lo que posee recurso humano y la profesionalización suficiente para orientar la planificación estratégica.

El siguiente gráfico muestra los cinco indicadores analizados según la tabla anterior, donde es factible interpretar un fuerte atributo hacia la gobernanza turística del destino.

**Gráfico N° 12. Dimensión medio ambiente destino Valparaíso**



Fuente: elaboración propia

No obstante, el no contar con un PLADETUR lo hace quedar en cero con respecto a la estrategia de desarrollo sustentable, que siga lineamientos abordados desde la participación ciudadana y acordados por la estructura municipal de alcaldía y concejales.

#### 4.2.2.4 Destino Saltos del Laja

##### I) Dimensión Económica Destino Salto del Laja

La dimensión económica del destino Saltos del Laja muestra los resultados globales para las cuatro variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°19. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión económica**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO AÑO 2018	RESULTADO AÑO 2019	RESULTADO AÑO 2020	RESULTADO AÑO 2021
Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	0,26%	0,26%	0,26%	0,26%
Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	0,0%	0,18%	0,19%	0,18%
Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	280	280	280	280
Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	4.536.596	4.370.194	4.656.644	0,0

Fuente: elaboración propia

El Destino Saltos del Laja, presenta una tasa de 0,26% respecto de los programas sociales de Sernatur, y un total de 280 empresas inscritas y registradas en la plataforma correspondiente, debido a que se utilizaron los datos vigentes al año 2022.

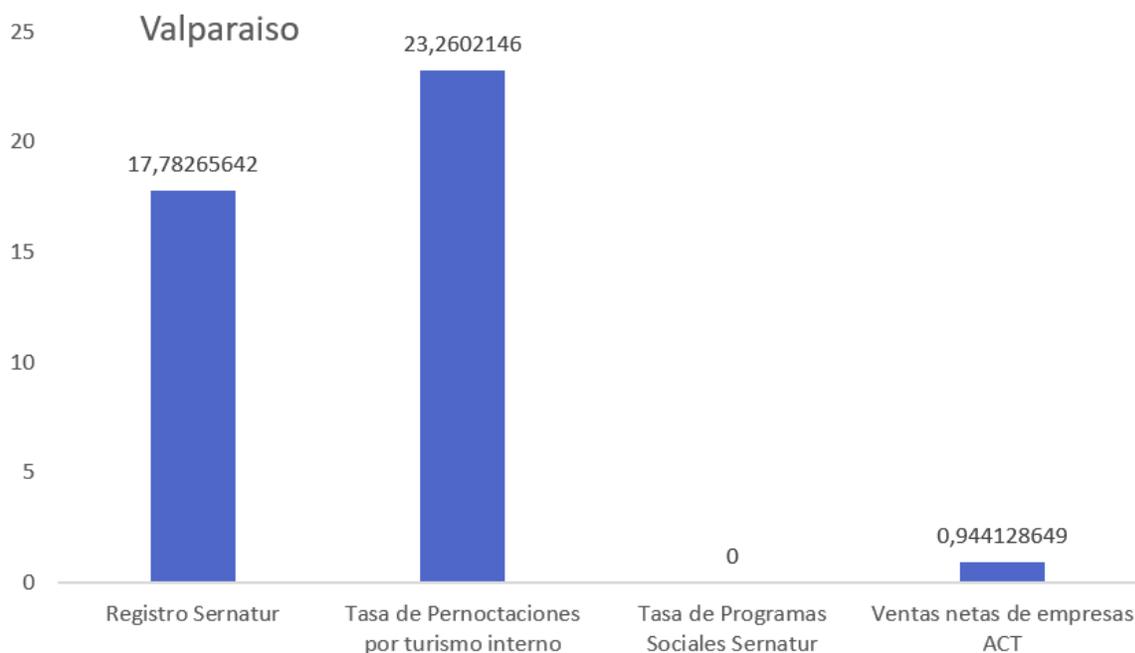
Respecto a la tasa de pernoctación de turismo interno, para el año 2018 no se obtuvieron resultados para evaluar lo que debiese ser evaluado con mayor detalle, y el año 2019 se obtuvo un 0,18%, aumentando a un 0,19% el año 2020, y disminuyendo a similares cifras del 2018, con un 0,18% para el año 2021.

En relación con las ventas netas, el destino Saltos del Laja, generó 4.536.596 UF de ingresos para el año 2018, bajando a 4.370.194 UF en el año 2019, lo que implica una disminución del 4 % en comparación al año 2018, Respecto al año 2020 se generaron 4.656.644 UF de ingresos, lo que implica un aumento respecto del año anterior que alcanzó un 7%. Cabe destacar que las cifras de ventas no están disponibles para el año 2021 y 2022.

Las cifras de ventas netas alcanzadas el 2020, destacan en el destino Salto del Laja, lo que debería ser un importante insumo para la consecución de objetivos estratégicos de intervención, para los tomadores de decisión de la Zoit, permitiendo continuar con este crecimiento.

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores promedio analizados según la tabla anterior, donde la tasa de programas sociales de Sernatur presenta un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 13. Dimensión Económica destino Saltos del Laja**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino en torno a esa medición específica.

## II) Dimensión Social Destino Salto del Laja

La dimensión social del destino Saltos del Laja muestra los resultados globales para las tres variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°20. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión social**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	0,000%
Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,002%
		44	Guías turísticos certificados	10
	44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	287

Fuente: elaboración propia

A diferencia de los destinos analizados anteriormente (Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar, Valle del Elqui y Valparaíso), Saltos del Laja no posee empresas adheridas al código ESCNNA-VT, lo que indica una baja intervención de la institucionalidad en las comunas que lo componen.

La tasa de guía sturísticos certificados también es muy baja con respecto a los visitantes internos, lo que se explica debido a la vocación del destino, que es más bien de sol y playa y de “veraneo” no contando con experiencias que requieran el apoyo de un conocedor local.

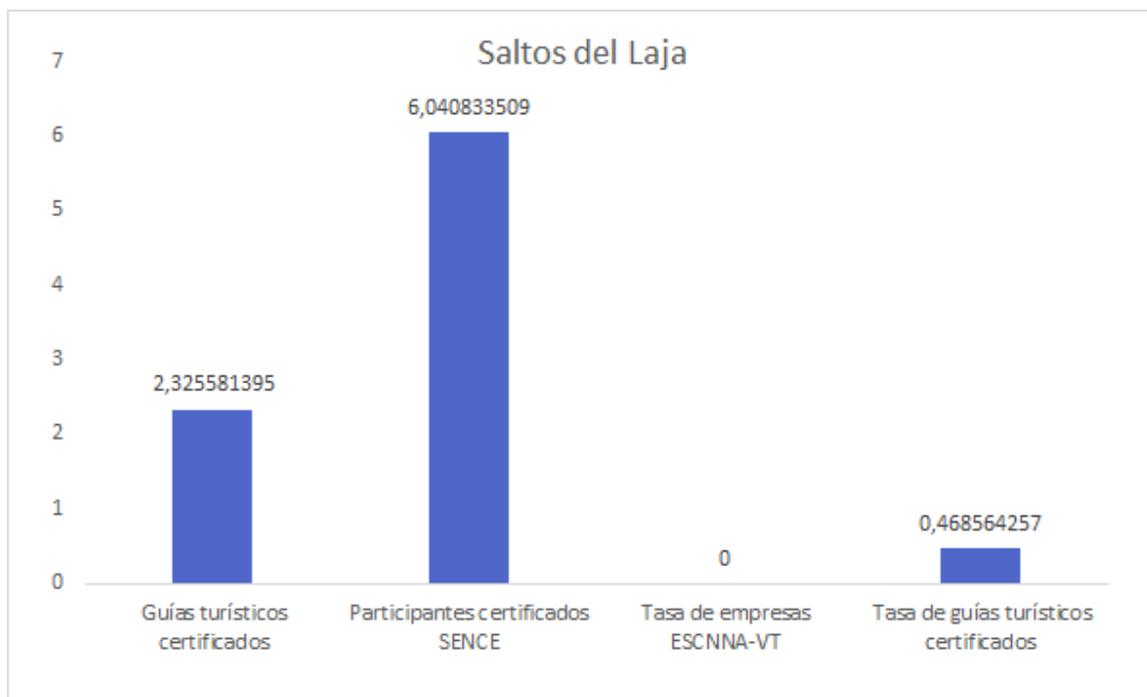
La cantidad de guías turísticos certificados llega a 10, lo que implica que no alcanza, siquiera, al 0,3% con respecto al total nacional (3.990).

Finalmente, los participantes certificados en capacitaciones de SENCE llegan a 287, lo que si indica un 5,6% del total nacional (50.734).

El gráfico a continuación, muestra que el destino tiene un bajo comportamiento en sus indicadores, estando muy cerca del valor cero, lo que no alcanza a constituir un valor significativo.

El valor más alto lo obtiene la participación en capacitaciones SENCE, que puede estar asociado a una intervención positiva por parte de la institucionalidad turística, debido a la alta cantidad de establecimientos de alimentación que posee el destino.

**Gráfico N° 14. Dimensión social destino Saltos del Laja**



Fuente: elaboración propia

### III) Dimensión Medio Ambiente Destino Salto del Laja

Para el destino Saltos del Laja, la dimensión Medio Ambiente presentan los resultados globales para las dos variables y tres indicadores analizados en la tabla a continuación.

**Tabla N°21. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión medio ambiente**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Medio ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,000%
		56	Tasa de Compromiso Turístico	1,071%
	54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	2,321%

Fuente: elaboración propia

En la Región del Biobío, el destino Salto del Laja no posee empresas con adhesión al sello de sustentabilidad, y se alcanza a un 1,1% de adhesión al Compromiso Turístico. Lo anterior en contexto donde existen 280 empresas registradas en el Servicio Nacional de Turismo.

La naturaleza es importante en el turismo de este destino por varias razones; las personas viajan para disfrutar de la belleza natural y los paisajes, lo que convierte a la naturaleza en una de las principales atracciones turísticas del destino Salto del Laja, además que la naturaleza es hogar para una amplia variedad de especies y ecosistemas, y es importante proteger la biodiversidad para mantener un equilibrio correcto entre desarrollo humano y seguridad para la vida.

El turismo basado en la naturaleza puede generar ingresos y empleo para las comunidades locales, mejorando así su calidad de vida, así como la naturaleza puede brindar a los turistas experiencias únicas y significativas, que pueden afectar positivamente su bienestar físico y mental. Lo anterior tiene un eje central que es la responsabilidad social, es decir, es importante que el turismo respete y proteja la naturaleza del destino Salto del Laja para asegurar que futuras generaciones puedan disfrutar de sus bellezas y comprender su importancia.

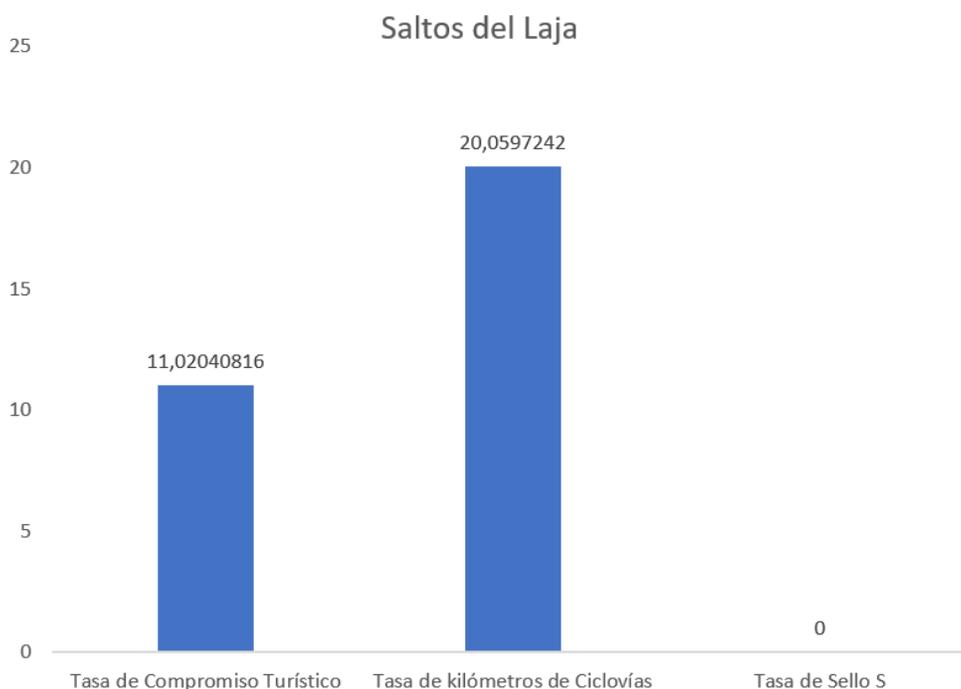
Pero también y debido a las bajas cifras en cuanto a adhesión a estándares de sostenibilidad en las empresas es posible de observar en este destino, se hace necesario incorporar a la brevedad algunas buenas prácticas en turismo sostenible para pequeñas empresas, incluyendo el utilizar energías renovables, reducir el consumo de agua y papel, y fomentar la

separación de residuos. Además, contratar a trabajadores locales, utilizar proveedores locales y promover la cultura y patrimonio local.

Informar a los turistas sobre la importancia de un turismo sostenible y cómo pueden contribuir a ello es clave para alcanzar objetivos de sostenibilidad a largo plazo, así como considerar una gestión responsable de la biodiversidad, promoviendo la conservación de la biodiversidad y respeto a las áreas protegidas. Finalmente, ser transparente sobre las políticas y prácticas sostenibles y establecer medidas para garantizar su cumplimiento por parte de las micro, pequeña y medianas empresas del destino Salto del Laja.

Por otra parte, destaca en este destino conformado por las comunas de Los Ángeles, Cabrero y Yumbel, la tasa de un 2,3% del total nacional de infraestructura asociada a ciclovías. Es interesante en particular la experiencia de la comuna de Los Ángeles, ya que fue a principios de la década pasada en donde se comenzó la construcción de infraestructura específicamente diseñada para el uso de bicicletas y en la actualidad cuenta con más de 40 kilómetros, con planes de extender en al menos una decena más de kilómetros para los próximos años. Esto es definitivamente un aporte para la descontaminación de la ciudad y al mismo tiempo, esta experiencia puede ser transmitida a otros municipios tanto de la región como del País.

**Gráfico N° 15. Dimensión medio ambiente destino Saltos del Laja**



Fuente: elaboración propia equipo consultor

Siguiendo como ideales para un destino, en Saltos del Laja destaca definitivamente la Tasa de Kilómetros de Ciclovías y se hace necesario aumentar considerablemente los esfuerzos para contar con empresas que adhieran al Sello de Sustentabilidad.

#### IV) Dimensión Gobernanza Destino Saltos del Laja

La dimensión gobernanza del destino Saltos del Laja muestra los resultados globales para las tres variables y los cinco indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°22. Resultados aplicación herramienta en el destino Saltos del Laja. Dimensión gobernanza**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1
	58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	0
	60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	0
	61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1
	62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1

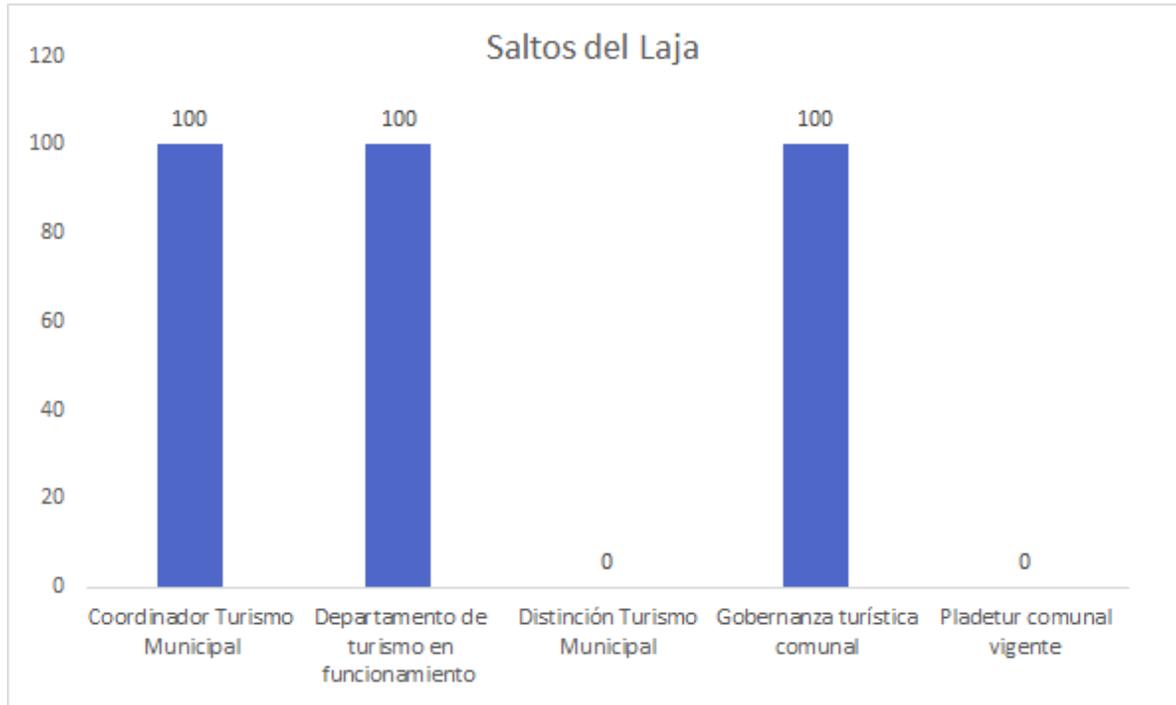
Fuente: elaboración propia

La tabla muestra que el destino cuenta con tres de los cinco indicadores binarios que mide esta dimensión. Carece de PLADETUR comunales y distinción turística municipal.

Las tres comunas se encuentran inmersas en una ZOIT, por lo que poseen una planificación articulada para la gestión del territorio. También poseen una unidad y coordinador municipal de turismo.

El siguiente gráfico muestra los cinco indicadores analizados según la tabla anterior, donde es factible interpretar un fuerte atributo hacia la gobernanza turística del destino, asociada a los municipios y su condición de ZOIT.

**Gráfico N° 16. Dimensión medio ambiente destino Saltos del Laja**



Fuente: elaboración propia

El gráfico también muestra que desde la dinámica de planificación estratégica, las comunas se encuentran en base cero, por lo que se recomienda que se puedan realizar intervenciones en función de generar una estructura de desarrollo sostenible de la actividad turística.

#### 4.2.2.5 Destino Araucanía Lacustre

##### i) Dimensión Económica Destino Araucanía Lacustre

La dimensión económica del destino Araucanía Lacustre muestra los resultados globales para las cuatro variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°23. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión económica**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO AÑO 2018	RESULTADO AÑO 2019	RESULTADO AÑO 2020	RESULTADO AÑO 2021
Fomento productivo	6. Programas sociales existentes	6	Tasa de Programas Sociales Sernatur	0,39%	0,39%	0,39%	0,39%
Demanda	8. Llegadas de turismo	9	Tasa de Pernoctaciones por turismo interno	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%
Oferta	16. Empresas del sector turístico existentes	16	Registro Sernatur	1.128	1.128	1.128	1.128
Economía	29. Ventas netas sector turismo	26	Ventas netas de empresas ACT	5.591.223	4.966.024	4.635.898	0,0

Fuente: elaboración propia

El Destino Araucanía Lacustre, presenta una tasa de 0,39% respecto de los programas sociales de Sernatur, y un total de 1.128 empresas inscritas y registradas en la plataforma correspondiente, debido a que se utilizaron los datos vigentes al año 2022.

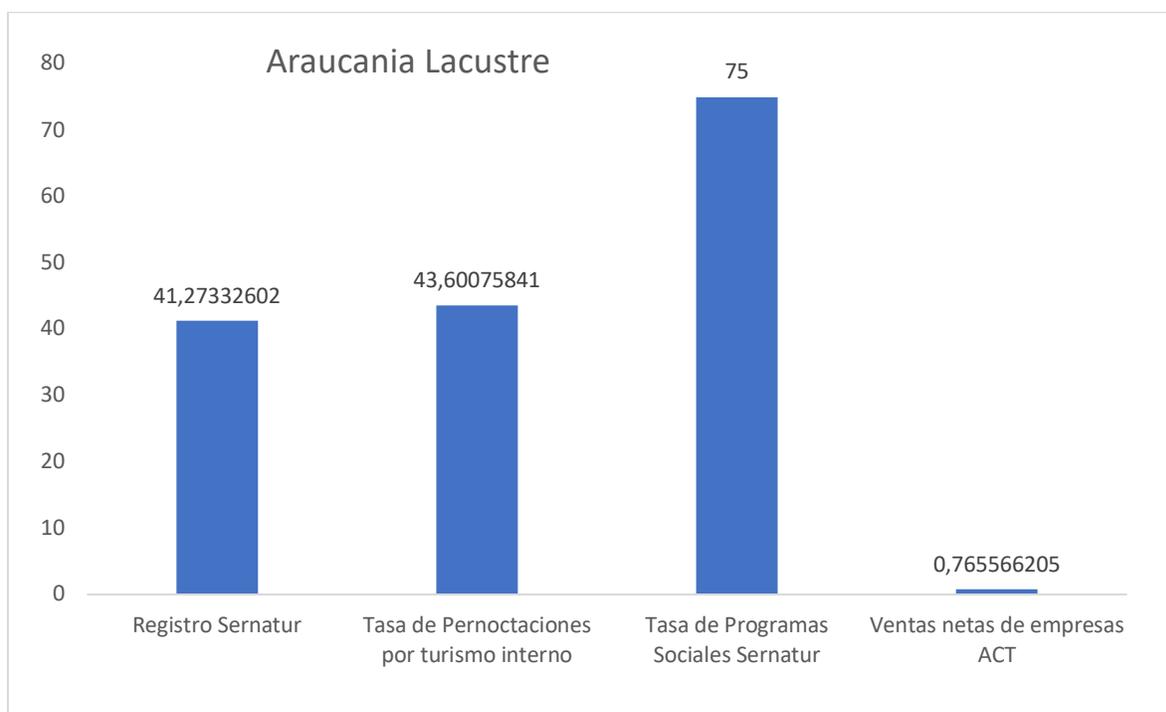
Respecto a la tasa de pernoctación de turismo interno, para el año 2018 no se obtuvieron resultados para evaluar lo que debiese ser evaluado con mayor detalle, y para los años 2019, 2020, 2021 se obtuvo cifras similares, alcanzando un 0,3%.

En relación con las ventas netas, el destino Araucanía Lacustre, generó 5.591.223 UF de ingresos para el año 2018, bajando a 4.966.024 UF en el año 2019, lo que implica una disminución del 12 % en comparación al año 2018, Respecto al año 2020 se generaron 4.656.898 UF de ingresos, lo que implica una disminución de respecto del año anterior que alcanzó un 7%. Cabe destacar que las cifras de ventas no están disponibles para el año 2021 y 2022.

En el destino Araucanía Lacustre, destaca las cifras alcanzadas el 2018 en materias de ingresos, las cuales deben ser un referente para fortalecer los análisis del perfil de la demanda, su nivel de gasto y motivadores, con la finalidad de establecer acciones que corrijan los últimos datos hacia el alza, aumentando preferentemente los ingresos en el destino.

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores promedio analizados según la tabla anterior, donde la tasa de programas sociales de Sernatur presenta un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 17. Dimensión Económica destino Araucanía Lacustre**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino en torno a esa medición específica.

## ii) Dimensión Social Destino Araucanía Lacustre

La dimensión social del destino Araucanía Lacustre muestra los resultados globales para las tres variables y los cuatro indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°24. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión social**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Social	33. Trato justo e inclusión	35	Tasa de empresas ESCNNA-VT	0,089%
Capital Humano	42. Guías de turismo certificados	43	Tasa de guías turísticos certificados	0,014%
		44	Guías turísticos certificados	137
	44. Capacitaciones en turismo	45	Participantes certificados SENCE	84

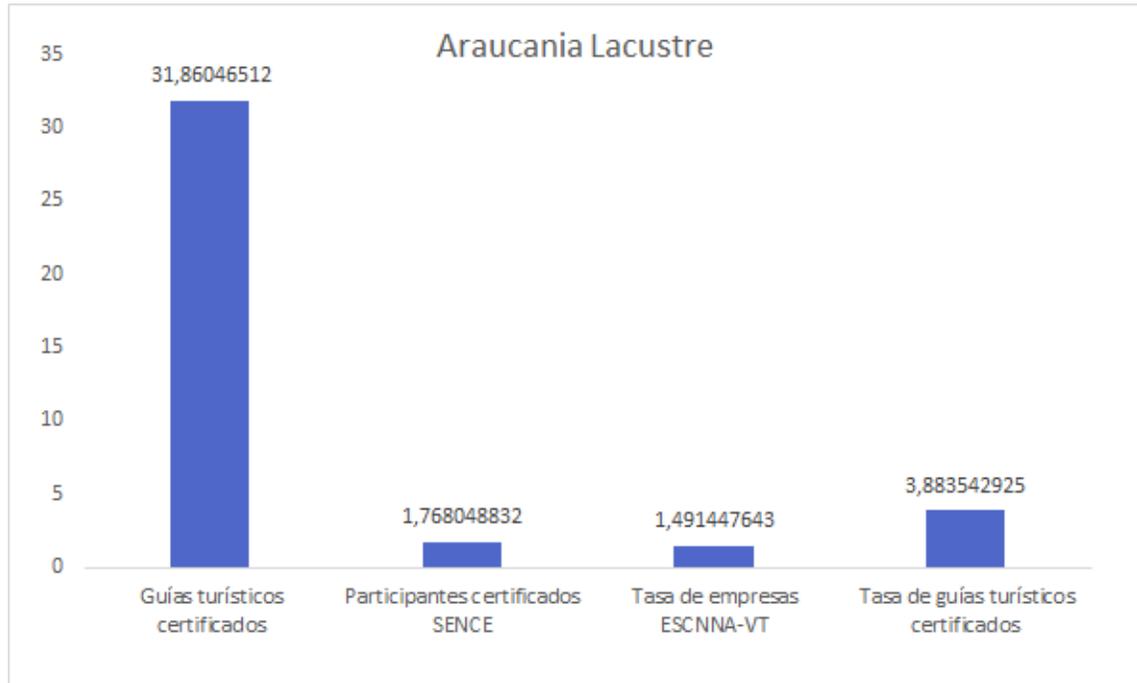
Fuente: elaboración propia

La tasa de adhesión al código ESCNNA-VT es bastante baja en el destino, considerando que está conformado por comunas que tienen un alto nivel de gestión turística, sobre todo Pucon y Villarrica, y corresponde a territorios altamente visitados en temporadas altas, lo que debiese incidir en la implementación de medidas de mitigación de los efectos negativos de la actividad turística.

La tasa de guías certificados es más alta que el nivel nacional pero sigue siendo marginal con respecto a la cantidad de visitantes internos que recibe el destino. La cantidad de guías certificados llega a 137 y corresponde al 3,4% del total nacional (3.990).

El siguiente gráfico muestra los cuatro indicadores analizados según la tabla anterior, donde la cantidad de guías certificados muestra un fuerte atributo en torno a la estandarización de los resultados.

**Gráfico N° 18. Dimensión social destino Araucanía Lacustre**



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los indicadores restantes muestran un número bastante bajo en torno al ideal como destino, no alcanzando números trascendentes en cuanto a la disponibilidad de elementos para mejorar su calidad y sustentabilidad.

### iii) Dimensión Medio Ambiente Destino Araucanía Lacustre

Para el destino Araucanía Lacustre, se presentan los resultados globales para las dos variables y tres indicadores analizados correspondientes a la dimensión Medio Ambiente en la tabla a continuación.

**Tabla N°25. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión medio ambiente**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Medio ambiente	49. Empresas turísticas comprometidas con la sustentabilidad	55	Tasa de Sello S	0,089%
		56	Tasa de Compromiso Turístico	3,014%
	54. Movilidad suave	57	Tasa de kilómetros de Ciclovías	0,349%

Fuente: elaboración propia

En la Región de la Araucanía, el destino Lacustre, conformado por las comunas de Pucón Villarrica y Curarrehue, es posible de observar una tasa de adhesión al Sello S de un 0,1% y de un 3% respecto a la tasa de Compromiso Turístico, ambos indicadores alojados en la variable de Empresas Turísticas comprometidas con la sustentabilidad.

Araucanía Lacustre posee una sólida oferta turística y prueba de eso, es que el número de unidades de actividades características del turismo registradas por el Servicio Nacional de Turismo alcanza a 1128 unidades.

Considerando que es uno de los destinos más reconocidos a nivel nacional, Araucanía Lacustre tiene un margen de mejora absoluto considerando sus niveles de incorporación a prácticas de sostenibilidad, en un contexto en donde prácticamente la totalidad de la oferta de experiencias que se ofrecen en el territorio tienen a la naturaleza y el patrimonio cultural como ejes conductores del relato turístico.

Uno de los efectos más visibles de la necesidad de abordar con mayor energía la planificación y gestión sostenible del destino es el sobre turismo en Pucón. La congestión en las carreteras y en los servicios turísticos, especialmente en los meses de verano, impacta negativamente en la imagen del destino.

Otro efecto negativo del sobreturismo en Pucón es la sobrecarga en los recursos naturales y en el medio ambiente. Esto puede incluir la erosión de las playas y la degradación de los

hábitats naturales. También puede aumentar la demanda de agua y energía, y esto en particular impulsa una disminución de la calidad del agua y del aire.

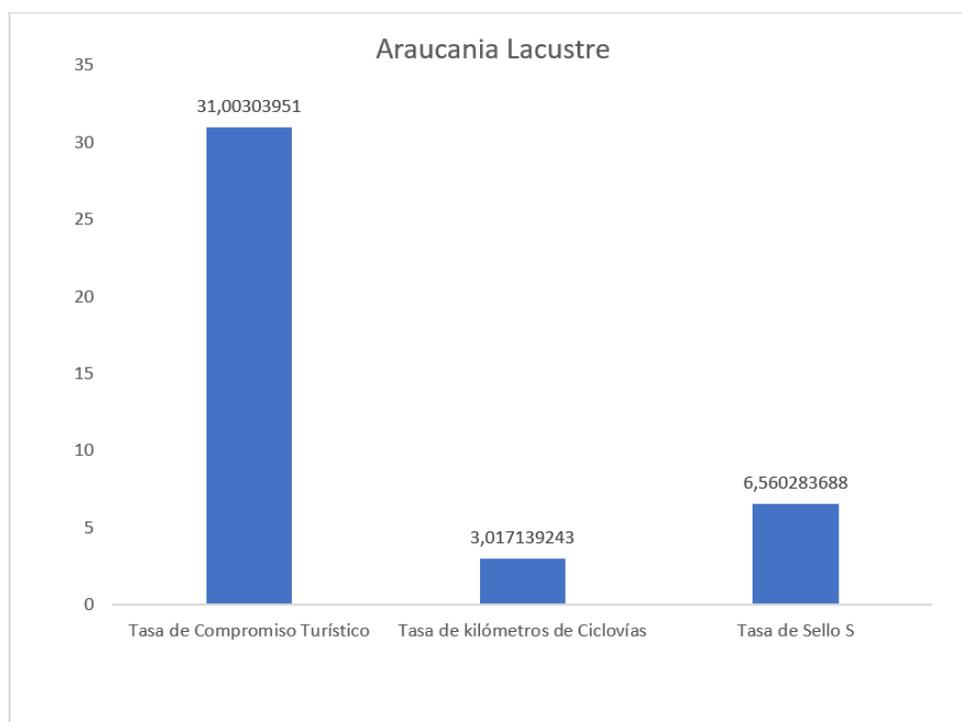
Además, el sobreturismo también puede tener un impacto económico en las comunidades locales. El aumento de los precios de la vivienda puede hacer que sea más difícil para los residentes locales encontrar alojamiento asequible, y el aumento de los precios en los servicios públicos puede hacer que la vida sea más costosa.

Por último, el sobreturismo también puede tener un impacto en la cultura y la identidad de las comunidades locales. La erosión de la cultura local y la identidad de la comunidad puede ocurrir cuando los residentes locales se ven obligados a abandonar sus hogares o a abandonar sus tradiciones culturales debido al aumento de los precios de la vivienda y de los servicios públicos.

Para abordar estos problemas, se debe aumentar las medidas relacionadas con mejorar la planificación y la gestión del turismo, incluyendo la implementación de políticas de uso sostenible del suelo, la promoción de formas alternativas de turismo más sostenibles, y la colaboración con la comunidad local para mejorar los servicios turísticos y preservar la cultura local.

El indicador de Tasa de Kilómetros de Ciclovías, alojado en la variable Movilidad suave, alcanza para este destino un 0,35% del total nacional. A modo de ejemplo, ya es posible de realizar recorridos en bicicleta al interior del conjunto urbano de la comuna de Villarrica, lo que potencia además el valor paisajístico que posee la zona de la costanera con vistas al Lago Villarrica. Impulsar una mayor red de ciclovías para este destino permitiría diversificar la oferta de experiencias que entrega el territorio, con los beneficios que puede entregar a la economía local con la generación de nuevos emprendimientos y no menos importante, aportar a la salud de los habitantes con un medio ambiente más limpio.

**Gráfico N° 19. Dimensión medio ambiente destino Araucanía Lacustre**



Fuente: elaboración propia equipo consultor

Considerando el gráfico anterior, el destino Araucanía Lacustre destaca en la Tasa de Compromiso Turístico y de Adhesión al Sello como ideales para un destino, seguido de la Tasa de Kilómetros de Ciclovías, entendiéndose en todo momento que el potencial de mejora existente es necesario de recalcar.

#### iv) Dimensión Gobernanza Destino Araucanía Lacustre

La dimensión gobernanza del destino Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar muestra los resultados globales para las tres variables y los cinco indicadores analizados en la siguiente tabla.

**Tabla N°26. Resultados aplicación herramienta en el destino Araucanía Lacustre. Dimensión gobernanza**

EJE	VARIABLE	N°	INDICADOR	RESULTADO
Gobernanza	57. Gobernanza turística	59	Gobernanza turística comunal	1
	58. Planificación turística comunal	60	Pladetur comunal vigente	1
	60. Distinción turística municipal	61	Distinción Turismo Municipal	1
	61. Orgánica turística municipal	62	Unidad de turismo en funcionamiento	1
	62. Profesionalización de la actividad turística en el municipio	63	Coordinador Turismo Municipal	1

Fuente: elaboración propia

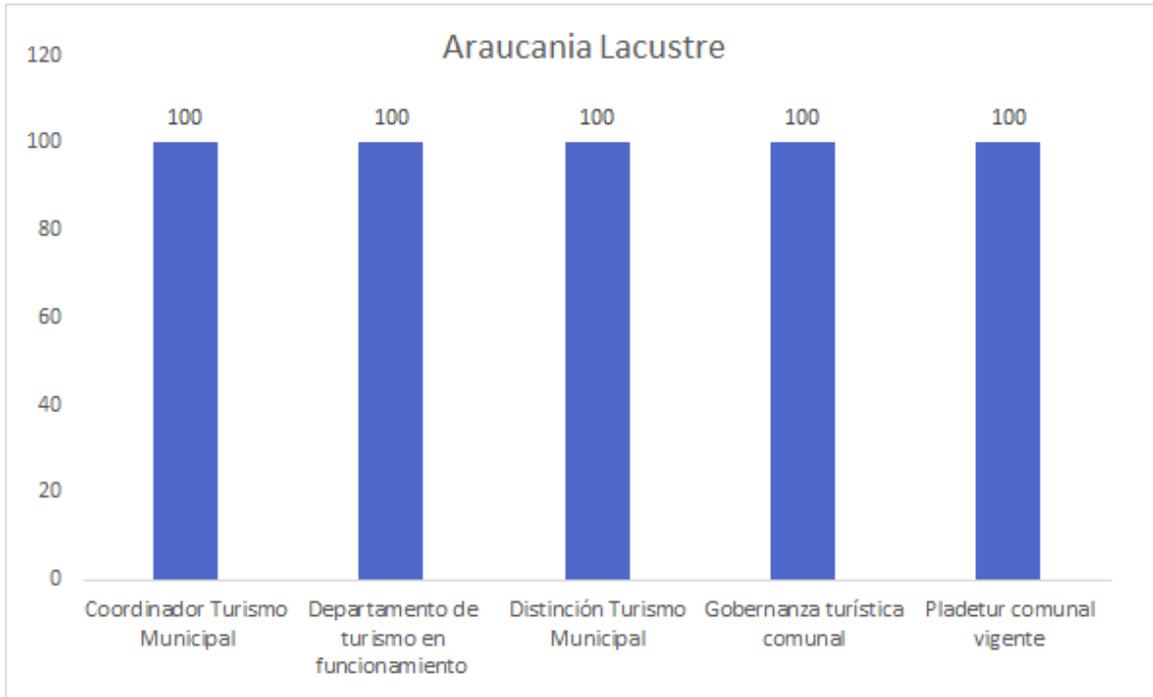
De los destinos analizados en este subcapítulo, Araucanía Lacustre es el único que muestra una gobernanza plena. Esto es, que posee instrumentso de planificación, estructura y recursos humanos para orientar el desarrollo de la actividad turística.

La condición de ZOIT del destino también infiere que se cuenta con una gobernanza amplia y que afecta a la totalidad del territorio.

Las comunas del destino son reconocidas por poseer una fuerte presencia municipal en torno a la actividad turística, además, de ser referentes de un turismo asociado a lo cultural mapuche, además, de su fortaleza como territorio de naturaleza.

El siguiente gráfico muestra los cinco indicadores analizados según la tabla anterior, donde es factible interpretar un fuerte atributo hacia la gobernanza turística del destino.

**Gráfico N° 20. Dimensión gobernanza destino Aracucanía Lacustre**



Fuente: elaboración propia

El destino cumple con el mayor valor asociado a esta visualización gráfica, por lo que desde el punto de vista de la gobernanza es óptimo.

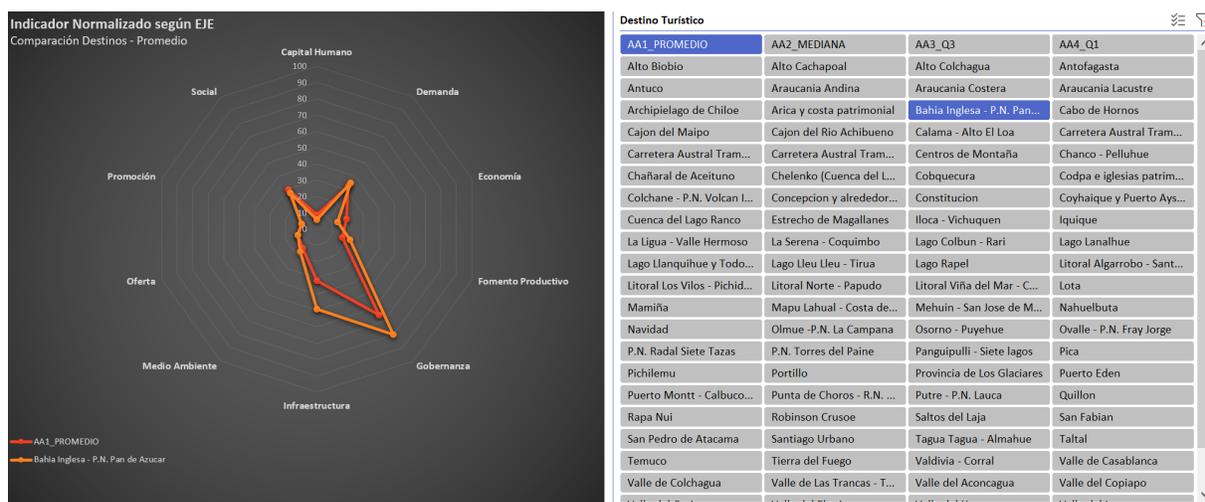
## 4.2.3 Visualización comparativa por destino turístico y sus respectivos ejes de análisis versus promedio nacional

La descripción de los apartados anteriores están dados para generar análisis a nivel de indicadores, no obstante, la herramienta considera dos análisis finales:

- Resultado radial por eje
- Resultado radial por eje - indicador

Los siguientes gráficos mostrarán la visualización del resultado final por destino y eje (cada uno asociado a una dimensión específica), para posteriormente describir las deducciones de cada destino definido en torno a este análisis macro.

**Gráfico N° 21. Visualización Radial - Eje destino Bahía Inglesa - P.N. Pan de Azúcar**

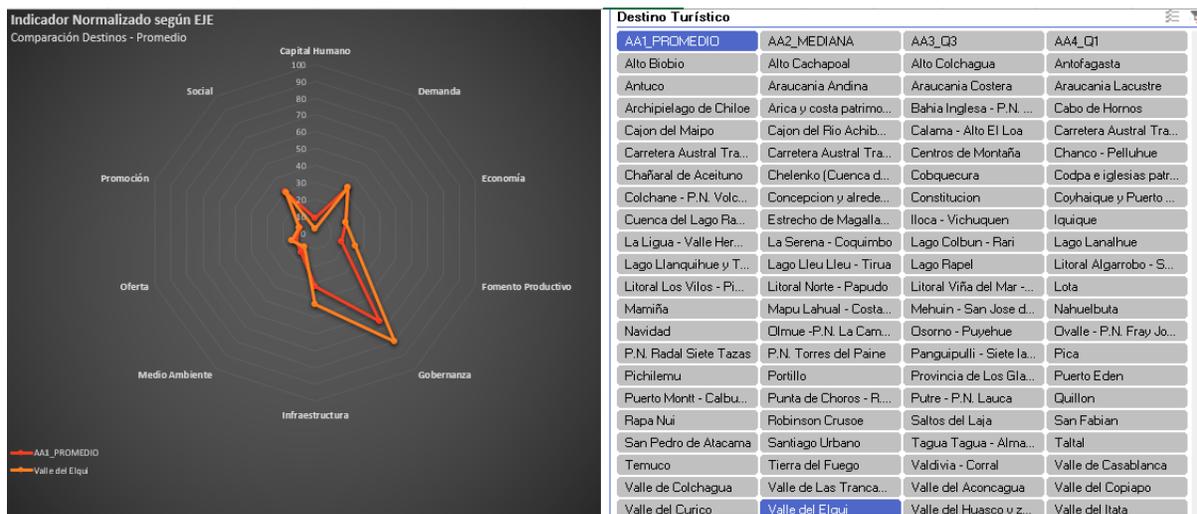


Fuente: elaboración propia

El destino Bahía Inglesa P.N. Pan de Azúcar posee un mejor rendimiento en el eje Gobernanza (80) respecto al promedio nacional (65). El menor desempeño lo obtiene en el eje Capital Humano con un promedio de 5,75, siendo el nacional un 8,5. Esto implica la necesidad de énfasis en materias de formación y gestión del talento.

Este destino se destaca en el eje infraestructura con un promedio de 49, mientras que el nacional es de 31,5. Por otro lado, el único eje donde el promedio nacional es mayor, con un 29,8, es el social donde Bahía Inglesa – P.N. Pan de Azúcar obtiene un 27,4.

## Gráfico N° 22. Visualización Radial-Eje destino Valle del Elqui

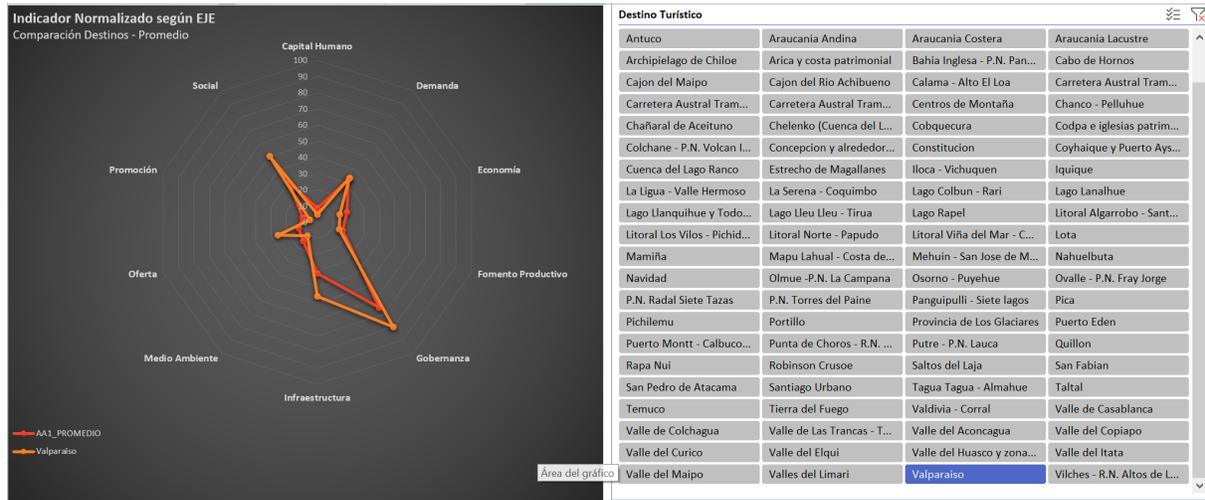


Fuente: elaboración propia

El destino Valle del Elqui posee un mayor promedio que el nivel nacional en los ejes fomento productivo (16,4 – 25), promoción (9,65 – 10), oferta (12 – 15), infraestructura (31,5 – 42,75) y gobernanza (65,22 – 80).

En tanto, las mayores diferencias a la baja las obtiene en los ejes capital humano (8,53 – 2,10) y medio ambiente (14,4 – 10,71). Esto último implica la necesidad de fortalecer la transferencia de soluciones y herramientas para facilitar buenas prácticas de apoyo a la conservación y protección de ecosistemas y patrimonio natural en el destino.

## Gráfico N° 23. Visualización Radial-Eje destino Valparaíso

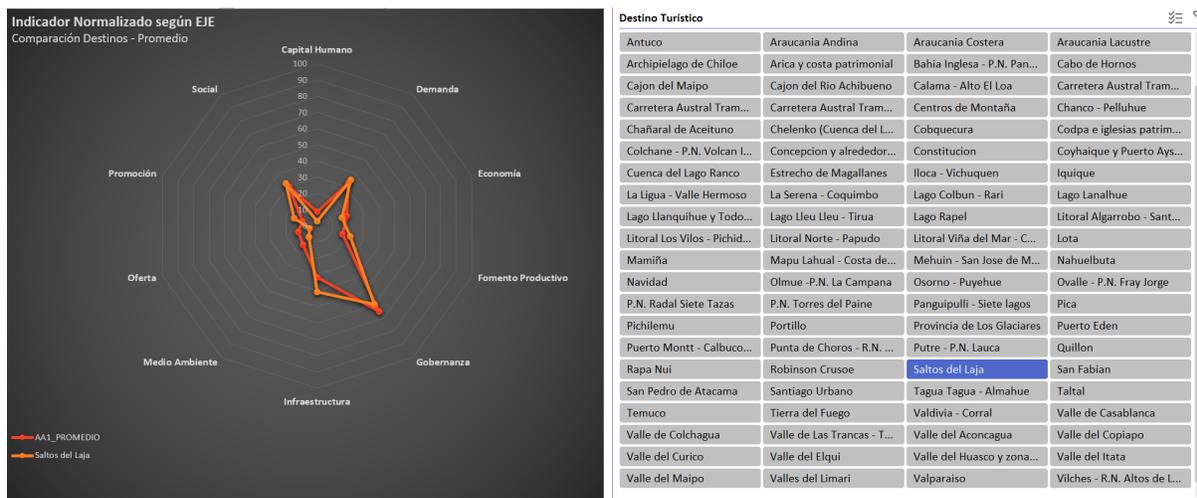


Fuente: elaboración propia

El destino Valparaíso se destaca por poseer un mayor promedio que el nivel nacional en dos ámbitos principales social, infraestructura, oferta y gobernanza, determinado por las características de la ciudad siendo capital regional y trabajando en función de una orgánica asociada a las posibilidades de desarrollo turístico como la ZOIT.

Los puntos bajos se encuentran en capital humano, economía, fomento productivo y promoción, lo que implica impulsar acciones que faciliten una recuperación productiva del tejido empresarial perteneciente a la cadena de valor turística del destino.

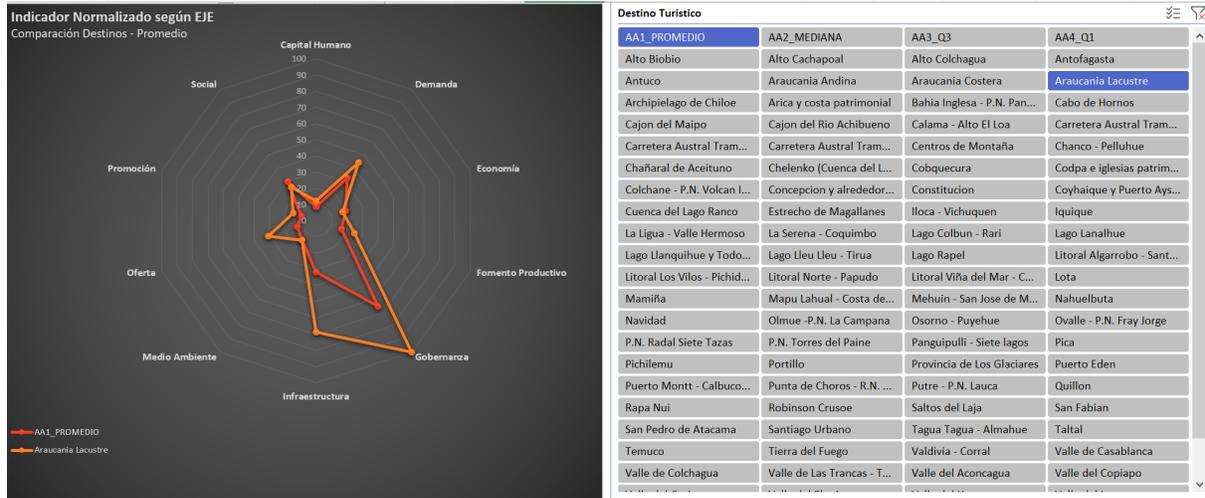
## Gráfico N° 21. Visualización Radial-Eje destino Salto del Laja



Fuente: elaboración propia

En este caso, el destino estudiado posee un mejor rendimiento en el eje Infraestructura sobre el promedio nacional, siendo el de más bajo desempeño, el relacionado al eje Oferta, lo que debiese ser potenciado mediante la creación de nuevos productos y experiencias turísticas que eleven la permanencia en el destino y su gasto asociado.

## Gráfico N° 21. Visualización Radial-Eje destino Araucanía Lacustre



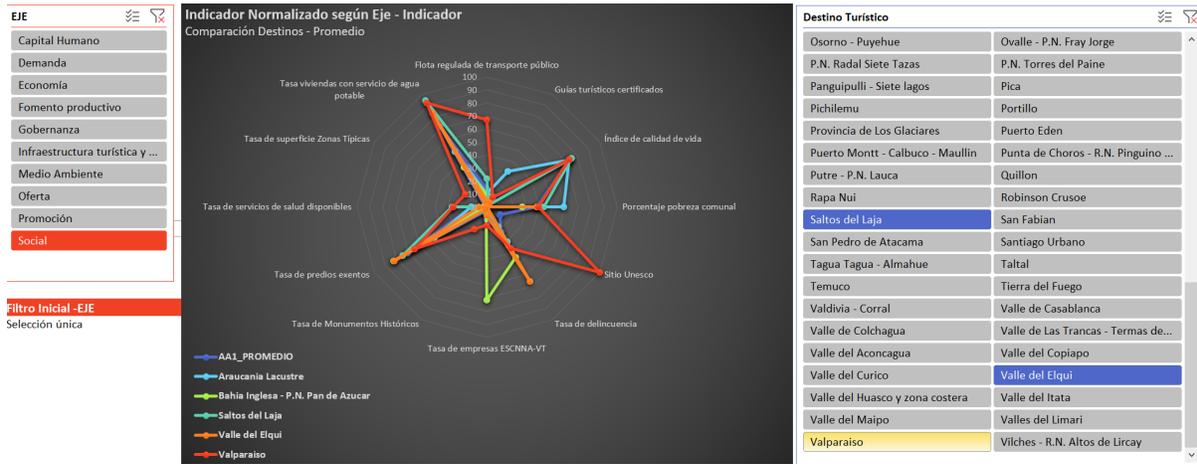
Fuente: elaboración propia

En este caso, el destino estudiado posee un mejor rendimiento en el eje Gobernanza e Infraestructura por sobre el promedio nacional, siendo el de más bajo desempeño, el relacionado al eje Economía, lo que se condice con la realidad regional y sus indicadores asociados.

Finalmente, en relación a los indicadores por eje, tal como se ha señalado, la herramienta Excel permite observar el detalle de cada uno de estos, lo que sería ventajoso para que cada uno de los encargados de destino puedan profundizar en su análisis.

A continuación, se presenta un ejemplo que permite visualizar un gráfico radial comparativo de los 5 destinos de estudio, para el Eje Social y sus indicadores correspondientes.

## Gráfico N° 21. Visualización Radial-Eje Social-Indicadores para los 5 destinos de estudio



Fuente: elaboración propia

En general se aprecia mucha disparidad en torno a los atributos de cumplimiento de estándares, lo que indica que las realidades son muy distintas dependiendo del destino y las comunas que lo conforman, aun cuando en ciertos aspectos que se encuentran más bien ligadas a estrategias de gobiernos locales, por ejemplo, el trabajo municipio – Sernatur, si se puede ver resultados concretos de niveles óptimos en la ruta hacia un desarrollo sustentable de la actividad turística.

## 5. CARTOGRAFÍA TEMÁTICA

### 5.1 Análisis multicriterio

Cómo se ha señalado anteriormente, el análisis multicriterio facilita la toma de decisiones en situaciones complejas (Molina, 2021). Situaciones complejas como las que presenta la actividad turística, debido a que su estudio requiere un análisis en múltiples dimensiones y en variadas disciplinas. En ese sentido, es importante destacar que el **análisis multicriterio nace para construir jerarquías o rankings que permitan la toma de decisiones, basado en el estudio de diferentes escenarios**. Se plantea que el enfoque multicriterio se presenta como una herramienta fundamental para la investigación debido a que incluye técnicas de comparación entre un objeto de estudio respecto del total (León, 2019), lo que a su vez permite la construcción de rankings.

Respecto de la necesidad de contar con información fidedigna, actualizada y pública para la realización del análisis multicriterio, el mismo autor agrega que una de las limitaciones que tiene esta metodología es la dificultad en **la etapa de construcción de la matriz de desempeño**, debido al número de indicadores que generalmente se analiza en detalle, la que necesita un periodo de discusión y maduración para ser considerada de alta confiabilidad (León, 2019).

La presente consultoría, al ser un trabajo destinado a la gestión de destinos turísticos y no un ranking de destinos, desestima entonces en esta etapa de madurez de la herramienta el uso del análisis multicriterio. Asimismo, existen otros elementos que no permiten su aplicación en este estudio en particular, pero que su incorporación genera un alto valor agregado y una evolución en la gestión de destino, por lo que se exponen a continuación como aspectos de mejora para la herramienta diseñada y las futuras iteraciones del sistema.

- 1) **Calidad de la información:** La calidad de la información encontrada presenta una de las primeras dificultades para la creación aplicación del análisis multicriterio. En efecto tanto los vacíos de información, como la abundancia de información para algunos destinos hacen inviable la aplicación de esta técnica. En ese sentido también es posible mencionar como dificultad la disponibilidad de la información en las fuentes de origen, que generalmente se encuentra disgregada y escasamente actualizada. Un claro ejemplo de esto se visualiza en la información de Santuarios de Naturaleza, que se está disponible para cada Santuario de manera particular, desde la fuente oficial, lo que hace que el trabajo de recolección de la información se haga extenuante y demandante de muchas horas/persona.
- 2) **Mejora continua:** La propuesta de esta consultoría presenta una oportunidad de mejora continua, en efecto la herramienta de gestión de destinos turísticos trabajada

necesita tiempo de maduración tanto para la calidad y la actualización de la información que se trabaja, como para la obtención de la información que se encuentra vacía. Este aspecto hace poco práctico y complejo desarrollar la evaluación multicriterio en esta fase.

- 3) **Escenario identificado / escenarios posibles:** Además la aplicación del análisis multicriterio entrega el resultado de manera estática, identificando un escenario, dependiendo de los pesos asignados por cada experto en cuestión. Este aspecto, en esta etapa del desarrollo de la herramienta de gestión, entrega un análisis estático, la fotografía de un momento, que no aporta valor a la herramienta.
- 4) **Desarrollo de trabajo con la totalidad de destinos:** La consultoría ha desarrollado además un trabajo mucho más extenso que el propuesto de manera inicial, considerando la totalidad de destinos y 10 ejes, lo que evidentemente agrega tiempo al desarrollo de las tareas y deja en evaluación de factibilidad por el equipo consultor el desarrollo de metodologías como la evaluación multicriterio, propuesta en un inicio.
- 5) **Consulta a experto considera levantamiento de información:** La propuesta inicial consideraba la consulta a expertos, sin embargo hemos determinado que la consulta es considerada levantamiento de información. En ese sentido y debido a la importancia que tiene no solo la selección de expertos, sino también la ponderación de criterios, bajo reglas de decisiones pre establecidas, hace inviable el desarrollo del análisis en esta fase.
- 6) **Tiempo de ejecución de la consultoría:** El tiempo de ejecución de la consultoría, extendido considerablemente respecto de lo planteado inicialmente, hace también necesario tomar decisiones en cuanto a lo propuesto. Como equipo consultor recomendamos realizar una consultoría específica para la construcción del análisis multicriterio a los destinos identificados, con la información que proporciona esta herramienta de gestión.

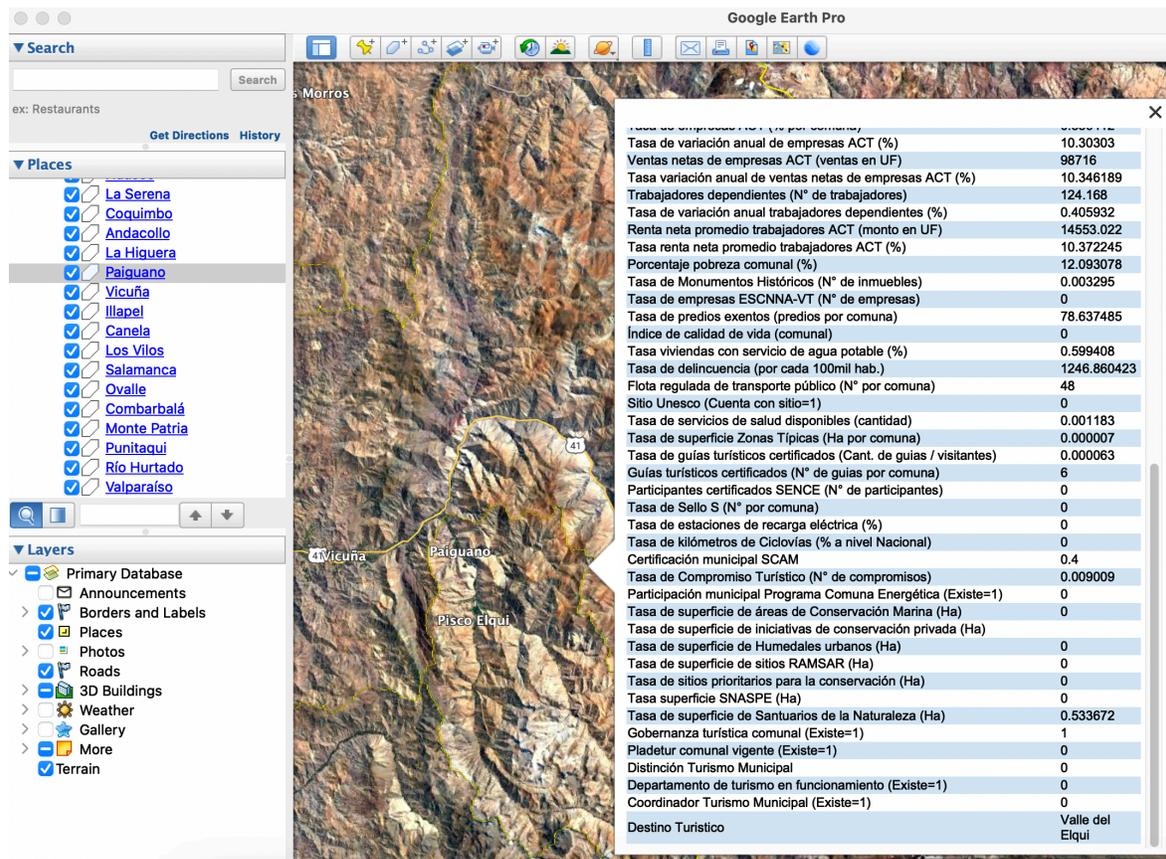
## 5.2 Entrega cartografía temática

Las bases cartográficas desarrolladas para esta etapa del estudio se encuentran asociadas a formatos shape y KMZ, para ser visualizados en ArqGis y Google Earth. El anexo que contiene esta cartografía se entrega en **Anexo N° 5. Cartografías temáticas**, que contienen los siguientes archivos.

- KMZ
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019\_v02.

La visualización de cada indicador en el KMZ se expone como la imagen a continuación.

### Imagen N° 3. Ejemplo visualización indicadores en el Destino Valle de Elqui – Comuna de Paihuano

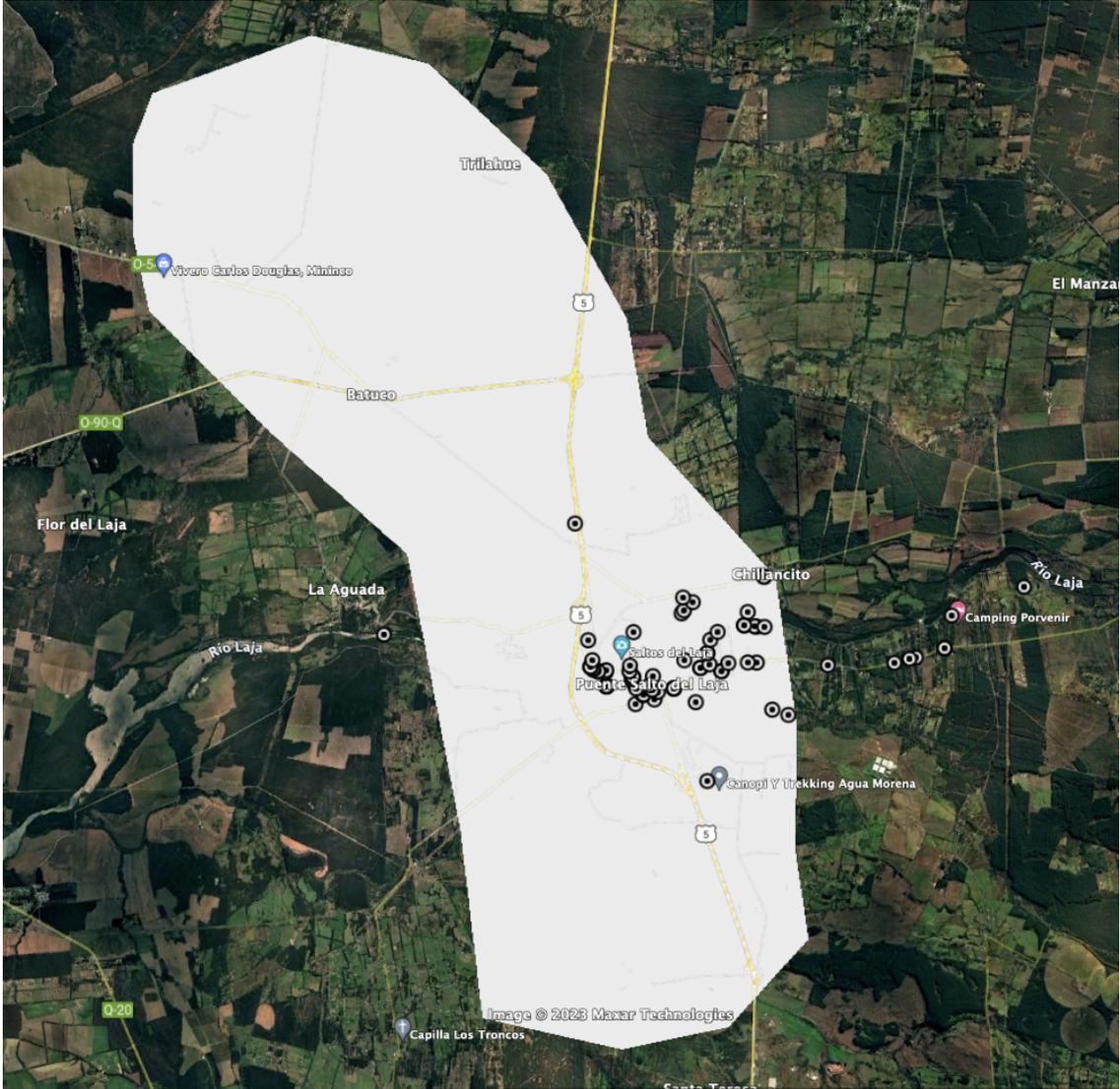


Fuente: elaboración propia DTS Consultores Ltda.

- SHP
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.cpg
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.dbf
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.prj
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.sbn
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.sbx
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.shp
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.shp.DESKTOP-1VS8L0K.15616.3504.sr.lock
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.shp
  - Indicadores\_por\_Comuna\_2019.shx
  - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs. Base de datos que contiene los servicios turísticos asociados a las coordenadas entregadas por la Subsecretaría de Turismo. Esta BBDD se entrega con los archivos siguientes:
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.cpg
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.dbf
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.prj
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.sbn
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.sbx
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.shp
    - BD\_Servicios\_Turisticos\_Gcs.shx

La siguiente imagen muestra el destino Saltos del Laja y los servicios asociados a la BBDD especificada con anterioridad que quedan dentro y fuera de sus límites.

Imagen N° 4. Ejemplo visualización BBDD coordenadas de servicios turísticos en el Destino Saltos del Laja



Fuente: elaboración propia en base a cobertura de destinos turísticos y coordenadas de servicios entregadas por la Subsecretaría de Turismo.

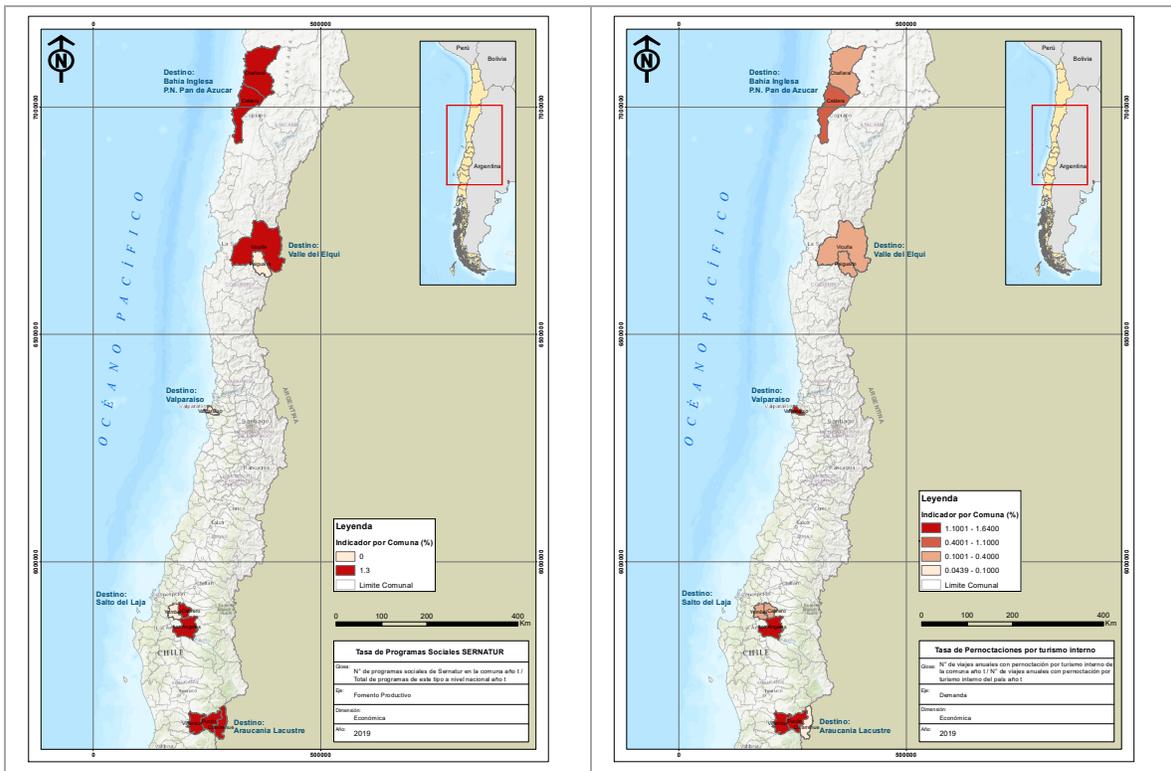
### 5.3 Imágenes Raster destinos turísticos definidos

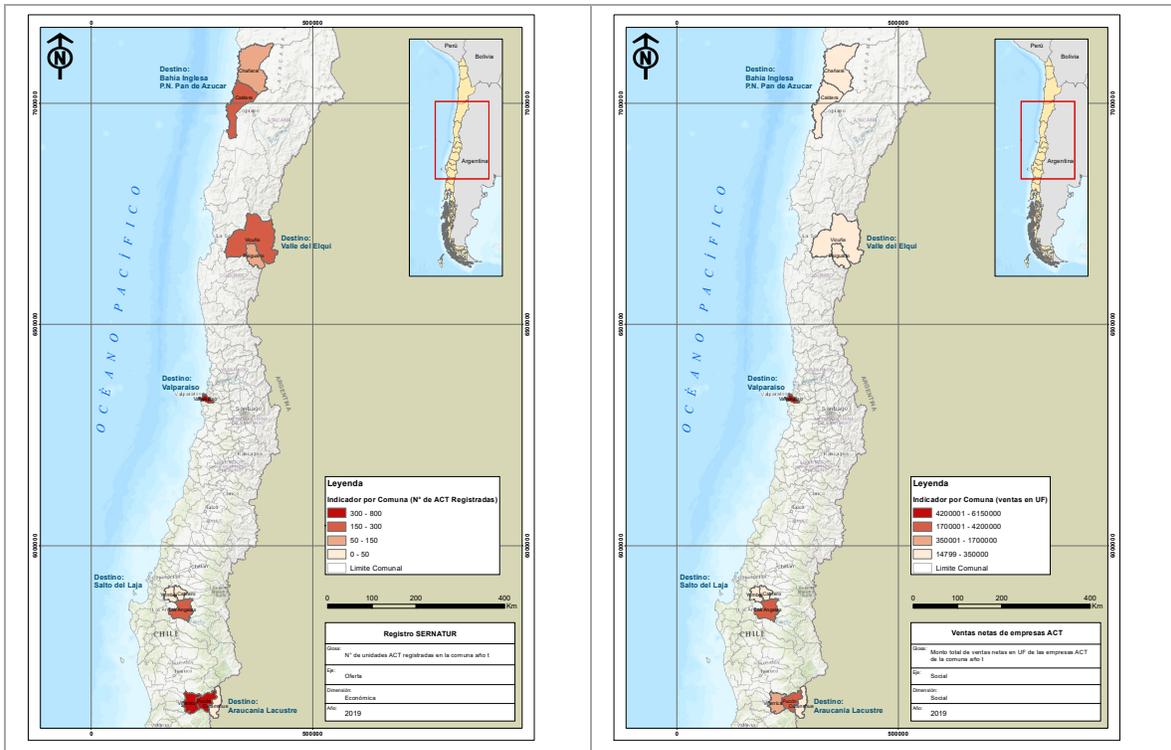
En el marco del análisis de destinos en el capítulo anterior, se han generado mapas de visualización de las dimensiones/indicadores considerados en la aplicación de la herramienta, con el fin de robustecer la evaluación de los territorios.

Todos estos mapas se encuentran en la carpeta: **Anexo N° 6. Raster cinco destinos definidos.**

La cartografía se ha diseñado con el fin de visualizar de manera homogénea los resultados de la aplicación de los indicadores en los destinos analizados. Las siguientes páginas muestran las imágenes asociadas a los destinos analizados por dimensión, con sus indicadores respectivos.

**Imagen N° 5. Visualización dimensión económica destinos analizados**





Fuente: elaboración propia

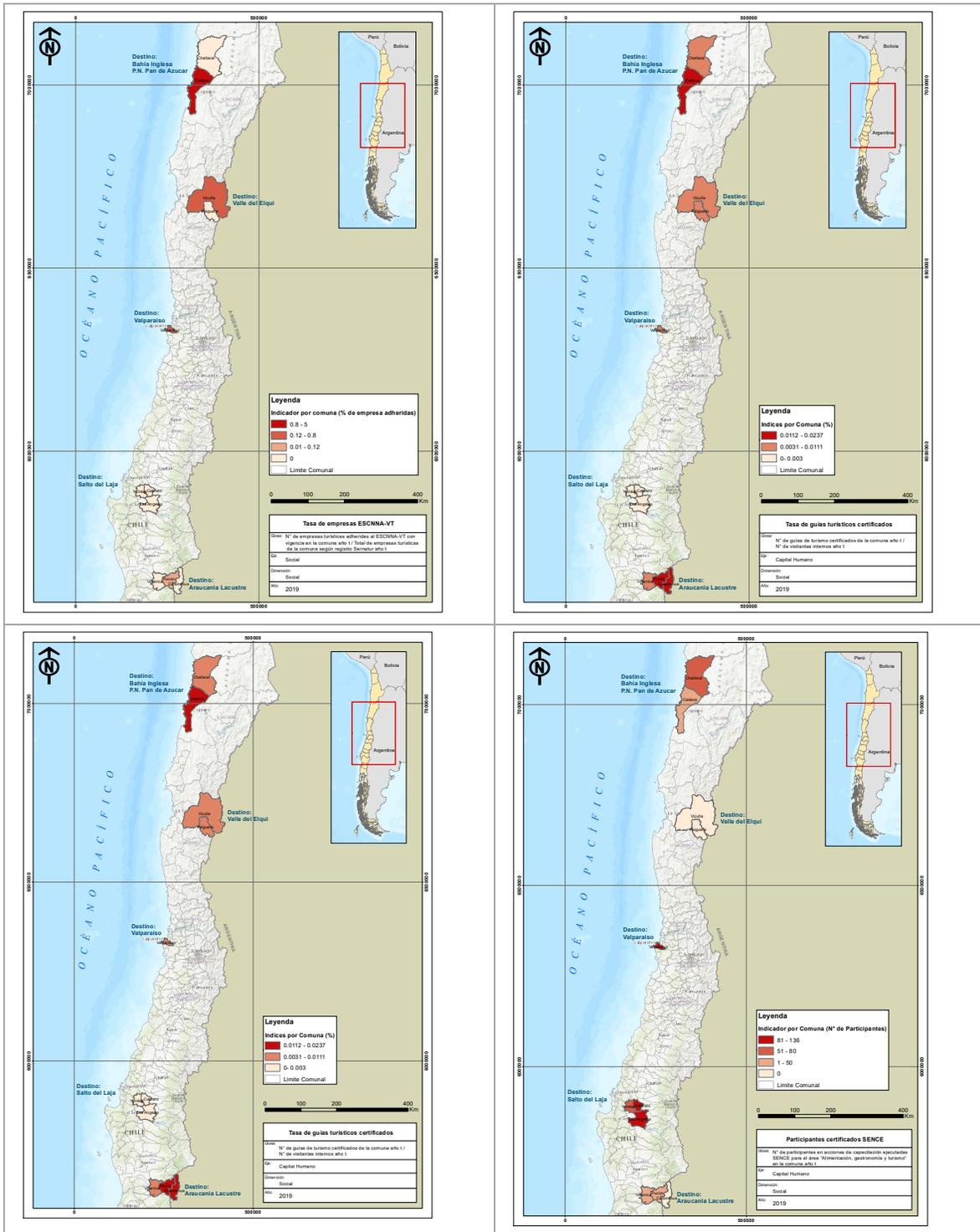
Los cuatro mapas que muestran la dimensión económica reflejan los programas sociales de Sernatur tienen alta relevancia a nivel de destinos analizados, ya que solo las comunas de Paihuano y Yumbel tienen un resultado de cero en este ámbito.

Desde el punto de vista de pernoctaciones por turismo interno, las comunas de Valparaíso, Los Ángeles, Pucón y Villarrica alcanzan el máximo del rango asociado, mientras que la comuna de Curarrehue alcanza el mínimo del análisis.

El registro Sernatur destaca las comunas de Valparaíso, Villarrica y Pucón como las más relevantes en cuanto a inscripción en las BBDD oficiales.

En las ventas netas de empresas ACT destaca Valparaíso con el rango máximo, seguido en un rango menor por Los Ángeles y Pucón. Mientras que Chañaral, Caldera, Vicuña, Paihuano y Curarrehue en el rango inferior de ventas.

## Imagen N° 6. Visualización dimensión social destinos analizados



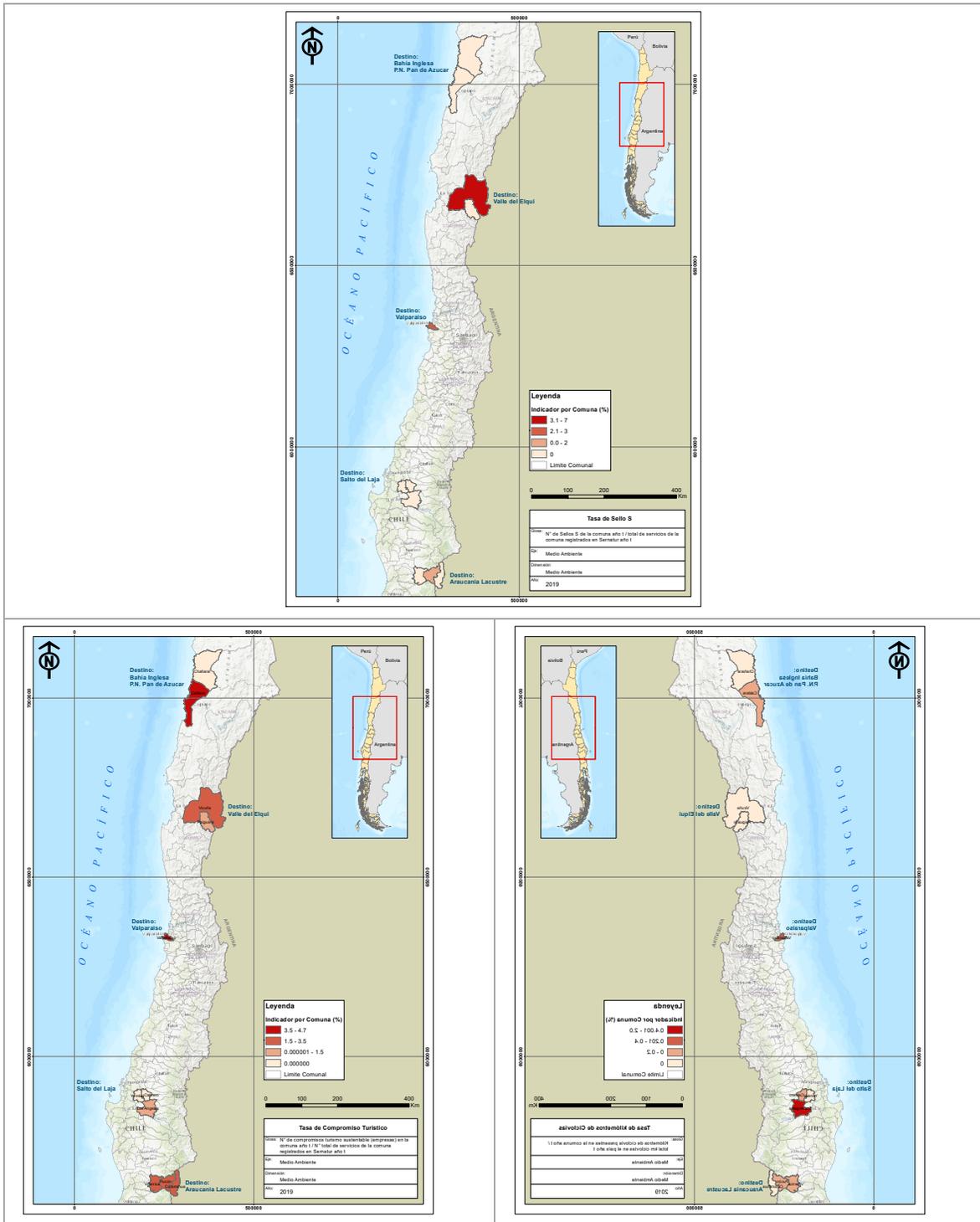
Fuente: elaboración propia

La imagen permite visualizar que la comuna de Caldera destaca enormemente en la tasa de adhesión al ESCNNA-VT, seguido por Vicuña y Valparaíso. Mientras que Chañaral, Paihuano, Yumbel, Cabrero, Los Ángeles, Villarrica y Curarrehue no alcanzan el mínimo de adhesión para ser visualizados en el mapa.

La tasa de guías certificados se destaca en las comunas de Caldera, Pucón y Currarehue, esta última es especialmente relevante ya que sus valores en otros indicadores son bastante bajos. En tanto la cantidad de guías certificados destacan en la comuna de Pucón, mientras que, en Yumbel, Cabrero, Los Ángeles y Curarrehue alcanzan los mínimos.

Finalmente, la participación en capacitaciones SENCE destaca a Valparaíso, Cabrero y Los Ángeles con altos valores. En valor cero se encuentra Vicuña, Paihuano y Curarrehue.

Imagen N° 7. Visualización dimensión medio ambiente destinos analizados



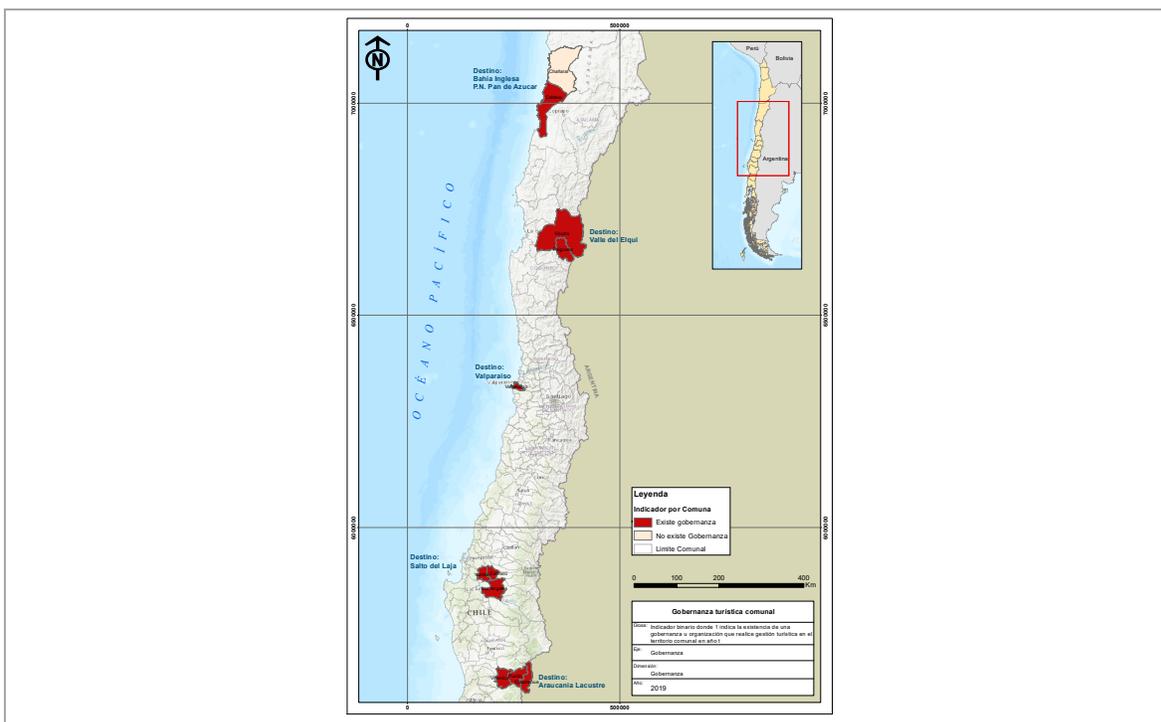
Fuente: elaboración propia

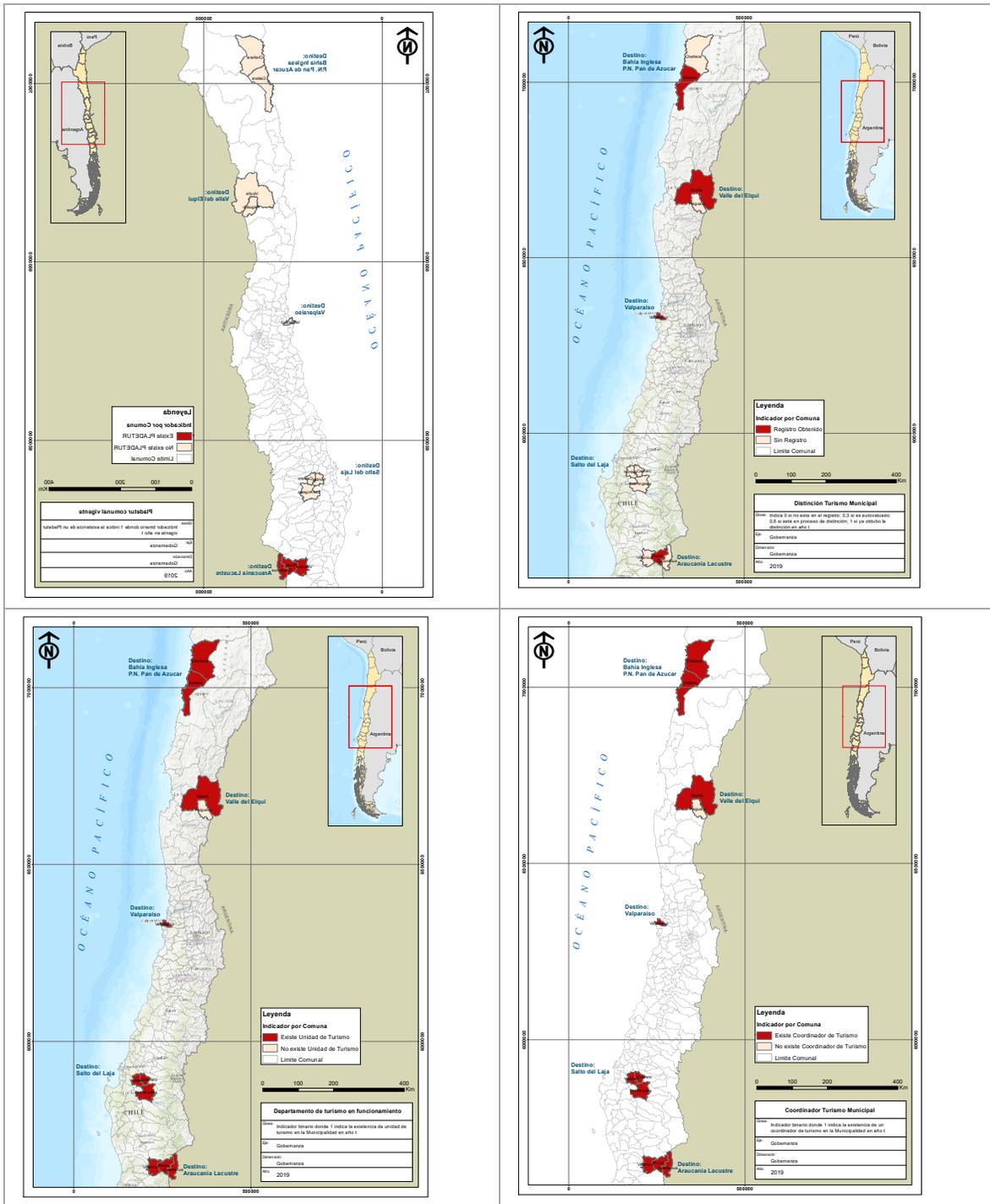
El Sello S muestra su mayor tasa de adherencia en la comuna de Vicuña. Mientras que Chañaral, Caldera, Paihuano, Yumbel, Cabrero, Los Ángeles, Villarrica y Curarrehue muestran mínimos en esta certificación.

En el compromiso turístico destacan Caldera y Valparaíso con el más alto rango de medición específica de este indicador. Chañaral, Yumbel y Cabrero muestran las tasas más bajas.

Las ciclovías muestran un gran nivel en la comuna de Los Ángeles, seguido más abajo por Valparaíso. En tanto, Chañaral, Vicuña, Paihuano, Yumbel y Curarregue no alcanzan mínimos en la medición de la tasa de ciclovías de acuerdo con el total nacional.

**Imagen N° 8. Visualización dimensión gobernanza destinos analizados**





Fuente: elaboración propia

Las gobernanzas de destino muestran altos estándares debido a que todas las comunas pertenecen a ZOIT, o son parte de estas, por lo que se desprende la lógica de intervención macro. Solo la comuna de Chañaral no se encuentra asociada a las ZOIT.

La existencia de PLADETUR, destaca en el destino Araucanía Lacustre, ya que sus tres comunas son poseedoras de uno. El resto ni cuentan con este instrumento de planificación.

La distinción turística municipal la poseen las comunas de Caldera, Vicuña, Valparaíso y Pucón.

Finalmente, todas las comunas cuentan con una unidad de turismo en funcionamiento y también un coordinador de turismo, excepto Paihuano en ambos casos.