

# Turismo sustentable y desarrollo local.

“El Medio Ambiente y la gestión local: una necesidad y demanda ciudadana creciente

Fernando Ojeda M  
Profesional SERNATUR Aysén  
Unidad Desarrollo de Destinos



Enero 2024



# Contenidos

- I. Conceptos: Destino Turístico y Turismo Sustentable
- II. Tendencias de la demanda
- III. Beneficios turismos Sustentable
- IV. Rol del Municipio en el ámbito turístico
- V. Desafíos y herramientas para la gestión de Turismo Sustentable



Silenciar celulares

Hacer preguntas

Participar



# ¿Es mi comuna, un destino turístico?



# I. Conceptos: Turístico

# Destino

La naturaleza es un  
fuerte motor  
turístico

63%

de los turistas extranjeros que visitan el país vía aérea declaran que la "naturaleza, paisaje, flora y fauna" es una de las razones que más influyó su decisión de elegir a Chile como destino turístico de vacaciones.

Turismo receptivo 2019, SERNATUR.

"...un espacio geográfico, delimitado física y administrativamente, conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales y/o culturales, servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas."

## Cuadro N°1 Principales elementos tangibles e intangibles de un Destino Turístico.

### PRINCIPALES ELEMENTOS TANGIBLES



Atractivos turísticos naturales y culturales



Infraestructura y equipamiento



Servicios turísticos (alojamiento, restaurantes y otros)



Recursos humanos

### PRINCIPALES ELEMENTOS INTANGIBLES



Imagen



Identidad local



Información e interpretación



Seguridad



# I. Conceptos: Sustentable

# Turismo

La naturaleza es un  
fuerte motor  
turístico

**63%**

de los turistas extranjeros que visitan el país vía aérea declaran que la "naturaleza, paisaje, flora y fauna" es una de las razones que más influyó su decisión de elegir a Chile como destino turístico de vacaciones.

Turismo receptivo 2019, SERNATUR.

La Organización Mundial del Turismo define el turismo sostenible como "el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".

# Objetivos del turismo Sustentable





**A.**

**Si! Contamos con un plan  
de trabajo (Pladetur)**



**¿Se desarrolla o se  
pretende desarrollar  
de manera  
sustentable el  
turismo en mi  
comuna?**

**B.**

**La verdad.... Se ha ido  
desarrollando de  
manera NO Planificada**



# II. Tendencias de la demanda.



Chile es un país altamente vulnerable al CC. Cumple con siete de 9 criterios.

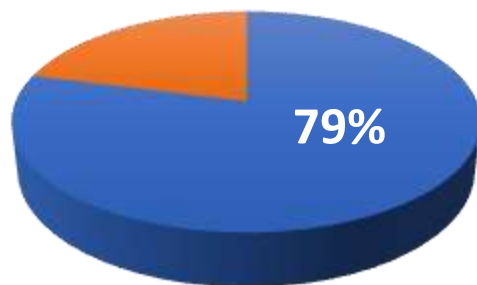


TurismoFobia / Overtourism:  
Venecia, Roma, Barcelona,  
Amsterdam, Santorini  
(Grecia), Bután, Palaos,  
Islas Koh Khai (Tailandia)



# II. Tendencias del Mercado.

## Viajeros más concientes



de la comunidad viajera afirma que quiere viajar de manera más sostenible en los próximos 12 meses (Booking 2023)

## Viajes Sostenibles

# 90%

de los viajeros busca opciones sostenibles cuando viaja (Expedia Group 2023)

- ✓ 39% de los viajeros está dispuesto a pagar más por opciones de viaje con una certificación sostenible
- ✓ el 74% ahora apaga el aire acondicionado del alojamiento cuando no está allí (hasta un 43% más que en 2022), mientras que un 66% reutiliza la misma toalla varias veces (un 40% más que en 2022)
- ✓ Se están reconociendo los esfuerzos en materia de sostenibilidad de más de 500.000 alojamientos en todo el mundo gracias a la etiqueta de Viajes sostenibles de Booking.com.
- ✓ Chile cuenta con 70 sellos S y 395 Certificados de Buenas Prácticas en Turismo Sustentable
- ✓ 57% afirma que se sentirían mejor si alojaran en un lugar con certificación sostenible.
- ✓ casi el 70% de los viajeros están dispuestos a sacrificar la comodidad por la sostenibilidad



sernaturchile y meconomia

sernaturchile ¡Tenemos una muy buena noticia! Entre el 16 y el 18 de octubre, la organización Green Destinations desarrollará su congreso anual en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena

Año a año, el evento reúne ponentes de todos los rincones del mundo, quienes comparten su experiencia y contribuyen a una riqueza de conocimientos que dará forma al futuro del turismo sustentable en el mundo.

Entérate en [sernatur.cl](https://sernatur.cl). Encuentra el link directo a la nota en nuestras historias

lys\_sailing\_tours Nos gustaría tener información



719 Me gusta Hace 4 días



PUEDES VER:

El país de Sudamérica con mayor crecimiento económico en 2023: supera a Brasil y Colombia

## El mejor destino verde del mundo, según World Travel Awards

Chile ganó el premio de mejor destino verde del mundo de los World Travel Awards, por segundo año consecutivo. El galardón, que ya se le había otorgado en 2019, 2020 y 2022, reconoce que en el país sudamericano hay una promoción de destinos de naturaleza, en conjunto con la planificación, desarrollo y fomento de experiencias turísticas responsables y sustentables con el medio ambiente.

De esta manera, Chile superó a países de la región, como Perú, Brasil, Colombia y Ecuador, así como algunos más lejanos, tales como Madagascar o Noruega.

“ *El director nacional de Sernatur, Cristóbal Benítez Villafranca, indicó que “tener la posibilidad de seguir siendo líderes mundiales en esta categoría es un testimonio de los esfuerzos en conjunto entre el sector público y privado para propiciar experiencias turísticas que se basen en la sustentabilidad y la riqueza natural de nuestras dieciséis regiones. Por lo tanto, estamos muy contentos con este nuevo logro para el país. Chile deslumbra por su diversidad natural y su compromiso con la sustentabilidad, razones con la que se queda, por segundo año consecutivo, con la corona de Destino Verde en el Mundo, en los World Travel Awards”.* ”

**“...comunidades felices y ecosistemas saludables,** lo que nos permitirá aumentar la competitividad del destino, incorporando métricas sociales, ambientales y económicas”.

Felipe Vera. Green Destinations/UNWTO  
La Tercera 18.02.23

“...el turismo sustentable es un camino sin retorno. Las personas quieren vacacionar y conocer con conciencia del medioambiente, con una preocupación por el impacto del lugar y la conservación.  
**Si no es sustentable, no es rentable”**

Jaime Guazzini. Pdte FEDETUR  
La Tercera 18.02.23

# III. Beneficios

Mejora la calidad de vida de la comunidad anfitriona, es decir, de las personas que trabajan y viven en los destinos turísticos.

Empleo Local, Infraestructura, Accesibilidad, sueldo justo, Evalúa percepción) **Entrega una experiencia turística de calidad a los viajeros.**  
(Experiencias auténticas, responsables, impacto +, evalúa xp)

**Impulsa proceso de innovación y desarrollo e implementación de nuevas tecnologías**

(ej: Transición ERNC, EE, SIG y Planificación territorial, etc)

**Mantiene las condiciones óptimas del medio ambiente, del cual dependen las comunidades como la actividad turística.**

(Ecoturismo, Capacidad de Carga, releva las ASPs, conciencia Turística, GRS, Calidad H2O, etc)

**...es una potente herramienta para fomentar el desarrollo comunitario, reducir las desigualdades y potenciar un desarrollo económico inclusivo.**

(Tmo. rural, promueve productos y cultura local, distribución riqueza, contribuye frenar migración etc) **Genera gran promoción de imagen país a nivel nacional e internacional.**

# III. Beneficios

Obliga al destino a instaurar un sistema de planificación estratégica y una gobernanza integral

(Visión, estrategia, Metas, Monitoreo, etc)

Existe una institucionalidad que respalda esta línea de trabajo.

(Cambio Climático, Sbp, ZOT, Ley REP, Instrumentos de OOT, etc)

Genera mejores niveles de rentabilidad económica en empresas que involucran

prácticas sostenibles como

eficiencia energética  
Pone en valor la identidad cultural y la historia del destino

(Costumbres, gastronomía, artesanía, eventos, relato, etc)

Busca maximizar impactos positivos y minimizar impactos negativos en los diversos ámbitos

Requiere trabajo participativo involucrando a la comunidad

(mecanismos de transparencia, participación y control)

# IV. Importancia de la gestión turística municipal

Todas las **decisiones que se toman en los municipios** influyen/afectan en el desarrollo del turismo local, regional y nacional

Todos los **componentes del producto turístico** están relacionados con el municipio (atractivo turístico, servicios turísticos, **población local**, infraestructura e imagen).

El desarrollo del turismo **se vincula con todas las unidades** del municipio (Obras, Patentes, Higiene ambiental, Basura, Aseo y Ornato, Jurídica, etc.).

- El éxito del turismo depende **de líderes exitosos y una buena gestión turística interna municipal** y ésta **DEBE SER TRANSVERSAL**





TIPO DE FUNCION	EJEMPLO
<b>Transporte y Tránsito Público</b>	Fomentar una actitud de educación y prevención en materia de tránsito de vehículos y disponer de diversas acciones que aporten a disminuir el tránsito vehicular durante los periodos de alta temporada.
<b>Planificación y Regulación Urbana</b>	Ubicación de las construcciones urbanas y rurales sin alterar la calidad del paisaje.
<b>Construcción y Urbanización</b>	Sugerir que el material de construcción, colores y formas tengan relación con la imagen turística que interesa proyectar del destino.
<b>Elaboración del Plan de Desarrollo Comunal</b>	Incorporar un ítem turismo en la definición del presupuesto anual.
<b>Salud Pública</b>	Contar con un sistema de monitoreo de calidad de aguas en playas públicas
<b>Promoción del Desarrollo Comunitario</b>	Trabajar en proyectos turísticos asociativos para prestar servicios de alojamiento integrados a una red.
<b>Asistencia Social</b>	Selección de familias interesadas en recibir asistencia técnica para prestar servicios agroturísticos.
<b>Protección del Medio Ambiente</b>	Elaboración de una ordenanza local de medio ambiente y protección de recursos naturales.
<b>Educación y Cultura</b>	Elaborar un programa de puesta en valor de las tradiciones locales y de rescate de la gastronomía.
<b>Capacitación y Promoción del Empleo</b>	Incorporar a los jóvenes en cursos de capacitación en turismo (Guías, Camareras, Garzones, etc.).

TIPO DE FUNCION	EJEMPLO
<b>Deportes y Recreación</b>	Programas actividades especiales de recreación y deporte al aire libre en la temporada turística.
<b>Turismo</b>	Elaborar el Plan de Desarrollo Turístico Comunal
<b>Construcción de Viviendas Sociales e Infraestructura Sanitaria</b>	Apoyo al desarrollo de agua potable rural. Diseñar la red de alcantarillado previendo el desarrollo de los centros turísticos.
<b>Prevención de Riesgos y Prestación de Auxilio en Casos de Emergencia</b>	Elaborar un plan de evacuación de zonas turísticas ante eventuales catástrofes naturales (inundaciones, terremotos, etc.).
<b>De Actividades de Interés Comunitario Local</b>	Fomentar los programas de mejoras para fachadas y antejardines antes de la temporada.
<b>Vialidad rural</b>	Consolidar una red caminera que permita el acceso a los principales lugares de interés turístico e instalar estacionamientos, miradores y señalización en zonas de interés paisajístico.
<b>Aseo y Ornato</b>	Ordenamiento y mantención de espacios públicos de frecuentación turística

Fuente: Humberto Rivas, 2016.





¿Cuáles son  
los  
principales  
Desafíos para  
la gestión de  
un Turismo  
Sustentable en  
mi comuna?



# V. Desafíos y Herramientas de apoyo

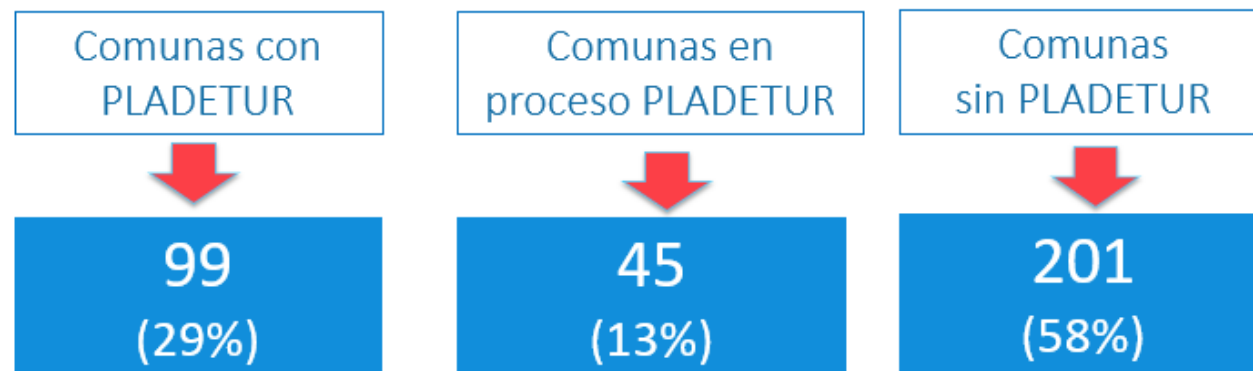
## Gestión Programa Turismo Municipal

86%

de los municipios del país (295) trabaja con SERNATUR en contexto de dicho programa.

Informe Gestión 2023, SERNATUR.

1. La mayoría de las comunas carece de un instrumento integral de planificación (Pladetur, los cuales son sólo de carácter indicativo), que orienten a largo plazo las iniciativas locales en





# V. Desafíos y Herramientas

## de apoyo

Respecto de la información básica sobre el comportamiento de la demanda turística, con la excepción de algunos estudios a escala comunal, la mayoría de los municipios de Chile carece de antecedentes periódicos y actualizados de su mercado, incluyendo información cualitativa y cuantitativa.



**DATA CHILE**

### BIG DATA PARA EL TURISMO INTERNO

Viajes turísticos internos con pernoctación realizados por los residentes en Chile

Datos actualizados a junio de 2023

- Antecedentes generales
- Resumen general
- Viajes turísticos internos anuales
- Principales orígenes de los viajes
- Principales destinos turísticos
- Evolución temporal
- Estado actual
- Ficha técnica
- Anexo destinos turísticos

Subsecretaría de Turismo - División de Estudios y Territorios  
Servicio Nacional de Turismo - Departamento de Estadísticas

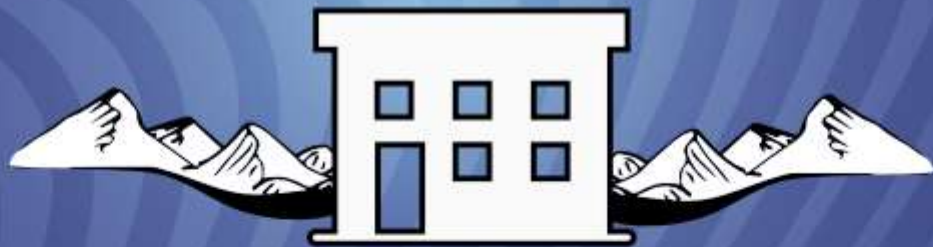


# V. Desafíos

3. La (baja) dotación de personal y sus competencias profesionales en turismo no logran cubrir todos los requerimientos necesarios para desarrollar una gestión en turismo.



GUÍA DE APOYO A LA GESTIÓN MUNICIPAL  
**Orientaciones para la  
creación de una unidad  
de turismo municipal**



# V. Desafíos y Herramientas

## de apoyo

In muchos municipios, la coordinación y/o cooperación entre actores públicos y privados carece de continuidad y pertinencia.

### MODELO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

*Piloto: Destino Valle del Elqui, Municipalidades de Paihuano y Vicuña*

Permitirá fortalecer la gestión turística municipal de manera integral que asegure gobernanza, liderazgo y sustentabilidad en la conducción de la comuna y sus destinos.



Comité de Turismo de la Municipalidad



#### MUNICIPIO TURÍSTICO ORGANIZADO PERMITE:

- VISIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE TURISMO
- CONTAR CON PROFESIONALES Y EQUIPO CALIFICADO
- PROCESOS DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN INTERNOS



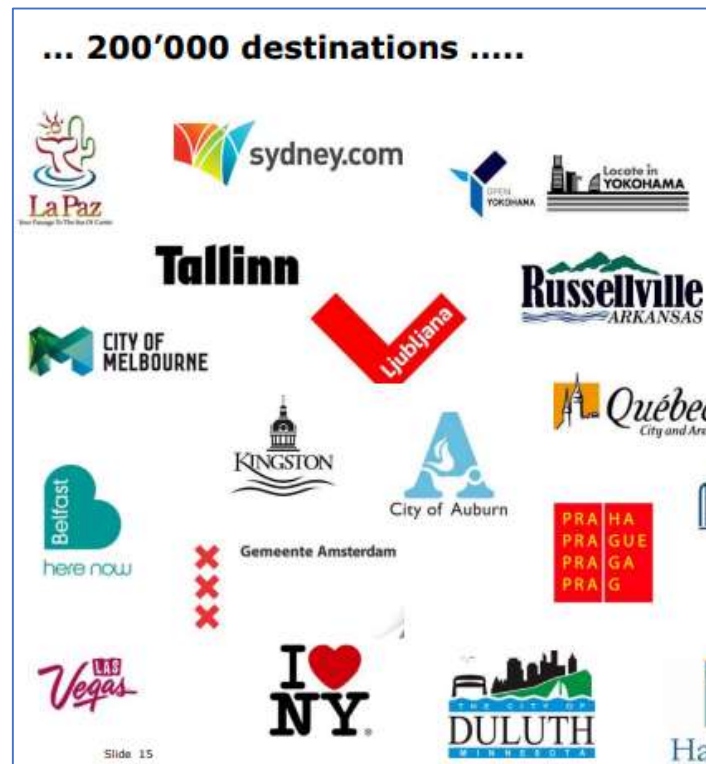
ESTE MODELO ABRE LA POSIBILIDAD DE NUEVOS DESAFÍOS EN EL TURISMO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL.





# V. Desafíos y Herramientas de apoyo

5. Las iniciativas de promoción turística comunal no siempre responden a una visión integrada que facilite la imagen y estrategia promocional del destino por sobre la de la comuna.



En el mercado turístico, es el DESTINO el que compete, no las marcas individuales (OMT)





# V. Bonus...Otras Herramientas





# Sustentabilidad Turística

Conoce y aplica herramientas para un turismo más sustentable

## Ruta de la Sustentabilidad

Hemos diseñado una serie de herramientas para que sigas esta ruta que te permitirá ir subiendo niveles en la medida que implementes más y nuevas prácticas sustentables en tu negocio. Descubre los requisitos del certificado y la certificación, instrumentos que te permitirán operar de forma sustentable, minimizando el impacto ambiental, acentuando el valor cultural y contribuyendo a las economías locales.



### Fase inicial

Estar registrado  
en Sernatur



### Declara buenas prácticas

Certificado de Compromiso  
Turismo Sustentable



**DISTINCIÓN**  
Turismo  
Sustentable

### Llegar a ser Líder

Certifícate con el Sello S de  
Turismo Sustentable

**Biblioteca | Sustentabilidad Turística**  
Infórmate, capacítate y descarga. Tenemos mucho material para ti

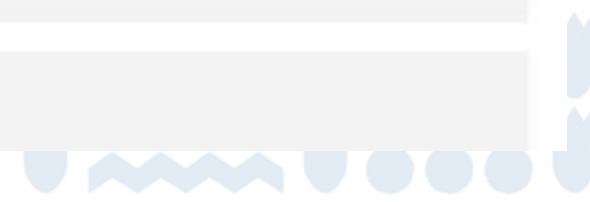
[Registro, Sello R](#) ▾ – [Sustentabilidad Turística, Sello S](#) ▾ – [Calidad Turística, Sello Q](#) ▾

⊕ Herramientas

⊕ Compromiso de Turismo Sustentable

⊕ Sello S

⊕ Manuales





Direcciones Regionales ▾

Inicio

Programas Turismo Social ▾

Información Turística ▾

Marketing Turístico ▾

Competitividad y Desarrollo ▾

Dataturismo



 Competitividad empresarial

- > Registro
- > SIGO: Herramientas de Gestión Empresarial
- > Accesibilidad Turística
- > Concurso: Empresaria Turística
- > Concurso: Más Valor Turístico

 Territorio y Medio Ambiente

- > Destinos
- > Municipios
- > Medio ambiente
- > Gestión territorial
- > Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT)
- > Cambio climático

 Innovación y Experiencias

- > Innovación
- > Experiencias
- > Tecnología en Turismo

 Conciencia Turística

- > Herramientas
- > ESCNNA en viajes de Turismo

 Capital Humano

- > Capacitación y Certificación de Competencias Laborales
- > Formación en Turismo, Gastronomía y Hotelería
- > Herramientas de gestión

MANUAL DE DESTINOS

# Elementos para la gestión de Destinos Turísticos



MANUAL DE DISEÑO

# Experiencias Turísticas



# CHILE

POR UN TURISMO SUSTENTABLE

Manual de  
Buenas Prácticas

**MUNICIPALIDADES**

gstcouncil.org/for-destinations/

For Hotels For Tour Operators For Destinations For Business Travel For Certification Bodies For Travelers

**GSTC**  
Global Sustainable Tourism Council

ABOUT **GSTC CRITERIA** CERTIFICATION TRAINING MEMBERSHIP EVENTS NEWS DONATE English

**GSTC for Destinations**

Tourism public policy-makers and destination managers offer support to public sector authorities in the development of destination management that is systematized, coherent, and integrated.

Help destinations develop sustainable tourism policies in their strategic plans. The GSTC provides institutional structures that ensure sustainability in tourism and related sectors.

- GSTC Criteria Overview >
- GSTC Industry Criteria
- GSTC Destination Criteria
- Criteria Translations
- GSTC-Recognized Standards >



EARTHCHECK





The DuocUC logo is at the top left. Below it is an illustration of a group of people (a man with a laptop, a woman with a suitcase, and a man with a briefcase) standing around a large smartphone that displays a globe. Various colorful icons representing different aspects of tourism and technology are floating around the smartphone.

**RETOS DE LA INDUSTRIA DEL  
TURISMO**

The UNWTO logo and "HSLU" logo are at the top left. Below them is a photograph of a large crowd of people gathered in front of the Taj Mahal in Agra, India. The text "Lucerna University of Applied Sciences and Arts" is visible next to the HSLU logo.

**SUSTAINABLE DESTINATION  
MANAGEMENT**

The "ie" logo is at the top left. Below it is an illustration of a man in a suit holding a pen and drawing a glowing cityscape and an airplane on a transparent surface. The background is dark blue with light rays.

**INTRODUCTION TO TOURISM  
- INDUSTRY MANAGEMENT**



