

**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FORESTALES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS FORESTALES**  
**DEPARTAMENTO DE MANEJO DE RECURSOS FORESTALES**

**PROPOSICIÓN METODOLÓGICA PARA EVALUAR LA  
PRODUCCIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS ASOCIADOS  
AL BOSQUE**

**Memoria para optar al Título  
Profesional de Ingeniero Forestal**

**ALEX ANTONIO SÁNCHEZ FABRE**

**Calificaciones:**

<b>Profesor guía:</b>	<b>Sra. Carmen Luz de la Maza Asquet</b>	<b>5,0</b>	_____
<b>Profesor consejero:</b>	<b>Sr. Carlos Weber Bonte</b>	<b>5,0</b>	_____
<b>Profesor consejero:</b>	<b>Sr. Alberto Peña Cornejo</b>	<b>6,5</b>	_____

**SANTIAGO – CHILE**

**2003**

## INDICE

### RESUMEN SUMMARY

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>2.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	3
2.1.- Conceptos de turismo y recreación	3
2.2.- El turismo y su importancia	3
2.3.- El funcionamiento del sistema turístico	5
2.3.1.- Los atractivos turísticos	7
2.3.2.- La planta turística	9
2.3.3.- La infraestructura	10
2.3.4.- La superestructura	10
2.4.- Los servicios turísticos	11
2.5.- El turismo y su relación con el bosque	13
2.6.- Tipos de turismo	16
2.7.- Diseño de metodologías	23
<b>3.- MÉTODO</b>	25
3.1.- Elaboración de una propuesta metodológica	25
3.1.1.- Conceptualización	25
3.1.1.1.- Definición de producción de servicios turísticos y recreativos	25
3.1.1.2.- Definición de bosque	25
3.1.1.3.- Definición de formación vegetal silvestre	26
3.1.1.4.- Conceptualización de producción de servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres	26
3.1.2.- Determinación de la zona de aplicación	27
3.1.2.1.- Zona predominantemente turística	27
3.1.2.2.- Presencia de atractivos naturales, específicamente formaciones	

vegetacionales silvestres	27
3.1.2.3.- Existencia de actividades turísticas relacionadas al bosque	28
3.1.2.4.- Acceso a la zona por vía terrestre	28
3.1.2.5.- Tamaño de la superficie	28
3.1.3.- Identificación de actividades productivas	29
3.1.3.1.- Identificación preliminar de las actividades productivas	29
3.1.3.2.- Validación preliminar	30
3.1.4.- Identificación y validación preliminar de las unidades de medida	30
3.1.5.- Elaboración propiamente tal de la propuesta	31
3.2.- Aplicación de la propuesta metodológica	32
3.2.1.- Aplicación propiamente tal	32
3.2.1.1.- Identificación de los agentes productores	32
3.2.1.2.- Entrevistas a los agentes productores	32
3.2.1.3.- Observaciones en terreno	33
3.2.2.- Validación	33
3.2.2.1.- Validación de las definiciones	33
3.2.2.2.- Validación de los instrumentos de registro	34
3.2.2.3.- Validación del método de registro	34
3.2.2.4.- Validación del procesamiento	34
3.3.- Reformulación	35
<b>4.- ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>36</b>
4.1.- Resultados del proceso de validación	36
4.1.1.- Validación de las definiciones	36
4.1.2.- Validación de los instrumentos de registros	37
4.1.3.- Validación del método de registro	38
4.2.- Resultados del proceso de aplicación	39
4.2.1.- Resultados de la aplicación general	39
4.2.2.- Resultados de la aplicación para cada servicio en particular	42
4.3.- Determinación de volúmenes de producción	45
4.3.1.- Determinación de volúmenes de producción temporal	45
4.3.1.1.- Determinación de volúmenes de producción temporal brutos	45
4.3.1.2.- Determinación de volúmenes de producción temporal netos	46
4.3.2.- Determinación del volumen de producción monetaria	52

4.3.3.- Determinación del volumen de producción de productos mixtos	55
4.3.4.- Determinación de los volúmenes instantáneos	59
4.4.- Determinación del tamaño relativo de cada servicio	63
4.4.1.- Cantidad de personal ocupado por los servicios asociados al bosque	63
4.4.2.- Número de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea por los servicios asociados al bosque	66
4.4.3.- Determinación de los precios unitarios de los servicios asociados al Bosque	72
4.5.- Determinación de uan unidad de equivalencia	76
4.6.- Caracterización del demandante de servicios turísticos	79
4.7.- Desarrollo de una estructura jerárquica	87
<b>5.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>90</b>
5.1.- Reformulación de la propuesta metodológica	90
5.1.1.- Reformulación de las definiciones	90
5.1.2.- Reformulación de los instrumentos de registro	90
5.1.3.- Reformulación del método de registro	91
5.1.4.- Reformulación de la aplicación de la propuesta	91
5.1.5.- Reformulación de la determinación de los volúmenes de producción de servicios turísticos	92
5.1.6.- Reformulación de los criterios de tamaño relativo de las empresas	92
5.1.6.1.- Reformulación de la cantidad de personal	92
5.1.6.2.- Reformulación del número de personas simultáneas	94
5.1.6.3.- Reformulación de los precios unitarios	96
5.1.7.- Reformulación de la unidad de equivalencia	96
5.1.8.- Reformulación de la caracterización del demandante	96
5.2.- Consideraciones finales	97
<b>6.- CONCLUSIONES</b>	<b>98</b>
<b>7.- PROPUESTA REVISADA</b>	<b>101</b>
7.1.- Etapa 1	102

7.2.- Etapa 2	103
7.3.- Etapa 3	103
<b>8.- BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>105</b>

#### **CUADROS:**

N°

1. Indicadores de la actividad turística.	4
2. Visitantes al Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Período 1995 - 2000	5
3. Principales atractivos turísticos	8
4. Valor económico total de los recursos forestales	15
5. Clasificación de los tipos de turismo de acuerdo a los atractivos turísticos	17
6. Volúmenes de producción correspondiente a cada servicio turístico asociado al bosque identificado en la provincia de Llanquihue	54
7. Tabla de variables relativas para cada servicio	88

#### **FIGURAS:**

N°

1. El sistema turístico	6
2. Estructura jerárquica de los servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres	89

#### **GRÁFICOS:**

N°

1. Volúmenes de producción temporal bruta	48
2. Volúmenes de producción bruta	49
3. Volúmenes de producción neta	50
4. Volúmenes de producción temporal neta	51
5. Volúmenes de producción monetaria	53
6. Volúmenes de producción temporal brutos para productos mixtos	58
7. Volúmenes instantáneos para el servicio "Excursión guiada"	62
8. Cantidad de personal ocupado según servicio y temporada	65

9. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Camping"	67
10. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Excursión a caballo"	68
11. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Mountainbike"	68
12. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por los servicios "Canyoning y trekking"	69
13. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por los servicios "Floating y Rafting"	70
14. Cantidad de personas simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Excursión guiada"	71
15. Precios unitarios brutos	74
16. Precios unitarios netos	75
17. Equivalencia entre volúmenes de producción de servicios turísticos (Monetario/Temporal bruto)	78
18. Desglose de turistas que contratan el servicio "Camping"	83
19. Desglose de turistas que contratan el servicio "Canyoning"	83
20. Desglose de turistas que contratan el servicio "Excursión a caballo"	84
21. Desglose de turistas que contratan el servicio "Excursión guiada"	84
22. Desglose de turistas que contratan el servicio "Floating"	85
23. Desglose de turistas que contratan el servicio "Mountainbike"	85
24. Desglose de turistas que contratan el servicio "Rafting"	86
25. Desglose de turistas que contratan el servicio "Trekking"	86
<b>APÉNDICE 1</b>	107
<b>APÉNDICE 2</b>	108
<b>APÉNDICE 3</b>	111
<b>APÉNDICE 4</b>	112
<b>APÉNDICE 5</b>	114
<b>APÉNDICE 6</b>	117
<b>APÉNDICE 7</b>	121
<b>APÉNDICE 8</b>	124
<b>ANEXO</b>	125

## RESUMEN

Existe una serie de conceptos que de alguna u otra forma, intentan clasificar los distintos valores que el ser humano le otorga al bosque, uno de ellos, es el valor que se le asigna como proveedor de atractivos turísticos y/o recreativos. Este valor es considerado, dentro de las mencionadas clasificaciones, como un "valor de uso directo", aludiendo al tipo de contacto que se produce entre el recurso y su usuario.

Cada vez que se considera el análisis de la productividad de un recurso boscoso, este se limita a la producción de recursos madereros, prácticamente excluyendo la posibilidad de asignarle un valor desde otra perspectiva. Por este motivo, se consideró pertinente hacer un intento en la dirección opuesta, es decir, lograr una evaluación del recurso boscoso, desde el punto de vista de la producción de servicios, y más precisamente, de servicios turísticos y recreativos.

La propuesta de evaluación, planteada en la presente memoria, se estructura en tres etapas, estas son: primero, la confección de una propuesta preliminar, en donde se establecen las bases para el desarrollo de la actividad propuesta. La segunda es la validación de dicha propuesta mediante su aplicación, en otras palabras, verificar en terreno el comportamiento de la propuesta preliminar, y por último, una reformulación de ésta, en donde se realizan las modificaciones pertinentes, en función de las deficiencias detectadas.

Como resultado de la aplicación de la propuesta, se obtienen volúmenes de producción en unidades de tiempo y monetarias, para cada uno de los servicios presentes en la zona de evaluación, de esta forma se obtiene una primera categorización acerca de la importancia relativa que tiene cada servicio turístico, respecto del resto. También se logra confeccionar una estructura jerárquica, con el objeto que posibles estudios posteriores utilicen los criterios propuestos al momento de requerir clasificar otro tipo de servicios que se presenten en otras zonas o que puedan aparecer en el futuro.

La etapa de reformulación permite realizar las correcciones requeridas a los distintos instrumentos utilizados en la propuesta preliminar, tales como definiciones, método e instrumentos de registro, criterios de cuantificación, etcétera. Por lo que en definitiva, se proponen herramientas de evaluación corregidas, para aquellas que presentaron debilidades durante la aplicación en terreno de la propuesta original.

Por último, se obtiene una serie de conclusiones particulares, que si bien no eran el objetivo principal de la memoria, el hecho que en definitiva la propuesta se evaluara en la provincia de Llanquihue, determina que se obtengan valores específicos para la zona mencionada.

## SUMMARY

There are many concepts that in different ways try to classify the values that human beings give to the forest. One of them is that the forest gives a tourist and entertaining attraction. This value is considered a “value of direct use”, referring to the kind of contact that exists between the resource and the user.

Every time that an analysis of productivity of a forest resource is considered, it is referred to timber resources, excluding the possibility of giving it another value from a different point of view. This is why, it was considered the idea of making an evaluation of the forest resource from the point of view of service production, specifically from tourist and entertaining services so as to increase the value of these ecosystem.

The proposal of evaluation that is presented in this thesis is structured in three steps: a) the making of a preliminary proposal where that basis of the activities to be carried on are established; b) the validity of the proposal, in other words, to verify on field the behavior of the preliminary proposal; c) reformulation of the proposal in relation to the deficiencies detected during the validity stage.

As a result of the application of the proposal, volumes of production (measured in money and time) are obtained to every service present in the area of evaluation. Thus, it can be determined the relative importance of every tourist service in relation to the others. Also, it can be arranged hierarchically the criteria proposed with the objective of facility future studies.

The reformulation stage allows the correction of the different elements used in the preliminary proposal, such as definitions, methods and register instruments, quantification criteria, etc. This is why, the evaluation tools proposed are corrected to represent that exact reality.

Finally, a series of particular conclusions are obtained, that even though they were not part of the objectives of this thesis, are a concrete contribution to the Llanquihue Province, an area that helped to valid the current proposal.

## 1.- INTRODUCCIÓN

En el ámbito forestal chileno, cuando se caracteriza el recurso bosque, se tiende a realizar un análisis desde el punto de vista del valor de uso de éste, y más aún, sólo desde la perspectiva de la producción de bienes maderables (incluso, el término “productivo” implícitamente se le asocia sólo con la producción de madera), es así como dicha caracterización queda definida de la siguiente manera:

- a) Recurso: Se analiza desde la óptica de producción de bienes maderables, y por lo tanto se evalúa el potencial productivo en esa perspectiva.
- b) Producción: Solamente se determina nivel de producción de los distintos tipos de bienes maderables.
- c) Valor: Como la producción está dada a un precio determinado por el comportamiento de la oferta y de la demanda, la estadística valora la producción a tal precio.

Se desprende de lo expuesto; que en el país, no se ha estimado el valor de uso del bosque para la producción de bienes no maderables ni tampoco para la de servicios. Entre estos últimos, se encuentran los servicios turísticos, (existen otros, como la producción de agua y la protección del suelo, que no son objeto de estudio de la memoria).

Por todo lo anterior, se considera necesario empezar por registrar lo que está sucediendo en esta área, y el objetivo de esta memoria es establecer las bases para el desarrollo de posteriores métodos más complejos, para la evaluación de la producción de servicios turísticos asociados al bosque.

Se hace necesario destacar, que la memoria no pretende dar respuesta sobre un tema en particular, sino que intenta conseguir un primer acercamiento hacia la concepción de una metodología final.

En definitiva, los objetivos de la memoria son los siguientes:

**General:**

Elaborar una propuesta metodológica que permita evaluar la producción y comercialización de servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres en la zona determinada.

**Específicos:**

- 1.- Desarrollar una propuesta metodológica preliminar para registrar cuáles son los servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres demandados por los turistas en la zona determinada.
- 2.- Validar la propuesta desarrollada mediante su aplicación en el área elegida.
- 3.- Formular una propuesta metodológica revisada, a base de los resultados obtenidos en la etapa de validación.

Para el desarrollo de la memoria, se seleccionó como área de estudio la provincia de Llanquihue; y la recopilación de la información requerida, se realizó durante los meses de enero y febrero de 1997.

## **2.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1.- Conceptos de turismo y recreación**

Habitualmente los términos turismo y recreación se emplean indistintamente como sinónimos, por esta razón es necesario establecer claramente las semejanzas y diferencias entre uno y otro. Por un lado ambos términos se refieren a cualquier tipo de uso que el ser humano haga de su tiempo libre, siempre que este uso se realice en una actividad placentera (Boullón, 1990), la diferencia está en el tiempo que la persona que realiza la actividad en cuestión debe ocupar para llevarla a término, es así como, según la Organización Mundial de Turismo, para que exista el turismo, es necesario que el usuario permanezca fuera de su domicilio habitual por un tiempo superior a las 24 horas, es decir, necesariamente debe realizar al menos una pernoctación en un lugar distinto al de su residencia. Por oposición queda definida la recreación como todos aquellos usos del tiempo libre por períodos inferiores a las 24 horas (Boullón, 1990).

Se desprende de esta definición que una misma actividad puede ser considerada tanto de carácter turístico como recreativo, la diferencia radica en si la persona reside en el lugar donde realiza la actividad o no, ya que de no ser así, debe permanecer fuera de su residencia por lo menos un día, lo que determinaría que una actividad cambia su condición.

### **2.2.- El turismo y su importancia**

El turismo es una actividad que se encuentra aún en etapa de desarrollo y que ha experimentado un acelerado crecimiento en los últimos años, es por este hecho que ha tomado gran importancia dentro de la economía del país y se ha transformado en una importante generadora de divisas, las cuales para 1997 alcanzaron los US\$ 1.019,5 millones (SERNATUR, 1997). Este valor muestra la importancia del turismo como actividad productiva dentro de la economía del país, no obstante se haya producido una disminución de los montos generados los últimos años, producto de la crisis económica internacional. En el CUADRO 1 se presentan los valores alcanzados por algunos indicadores de volumen de la actividad, durante el período 1995 - 2000.

### CUADRO 1: Indicadores de la actividad turística

	Unidad	Años					
		1995	1996	1997	1998	1999	2000
Llegadas de turistas extranjeros	miles	1.539,6	1.449,5	1.643,6	1.756,9	1.631,6	1.724,4
Ingresos de divisas	MMUS\$	900,4	905,3	1.019,5	1.062,1	897,6	826,9
Gasto promedio diario del turista	dólares	51,1	55,3	56,4	52,3	53,7	47,2
Permanencia promedio	días	11,5	11,3	11,0	11,6	10,3	10,1
Turismo / Exp. bienes y servicios	%	4,5	4,6	4,8	5,4	4,6	3,7

Fuente: SERNATUR, 2001.

Por otro lado, el crecimiento del turismo se ve reflejado también, en el aumento del número de visitantes que acceden anualmente a las unidades que integran el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE). Sólo en dicho sistema, la afluencia anual de personas que visitan las unidades, se ha incrementado en forma significativa en un par de años, desde 782.000 personas registradas en el año 1992 (CONAF, 1993) a sobre el millón en el año 2000 (CONAF, 2001), lo que representa un crecimiento efectivo de más las 240.000 visitantes. En el CUADRO 2 se presenta el número de visitantes que accedieron a las unidades del SNASPE presentes en la provincia de Llanquihue, junto con los totales regional y nacional, durante el período 1995 - 2000.

**CUADRO 2: Visitantes al Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado.  
Período 1995 – 2000**

REGIÓN	1995	1996	1997	1998	1999	2000
I	36.010	38.158	43.685	25.065	25.618	24.769
II	36.194	153.015	169.573	136.391	85.451	23.070
III	7.864	13.143	15.348	13.385	17.211	15.790
IV	14.722	17.914	15.931	15.119	16.022	17.312
V	90.911	44.823	48.832	94.715	120.998	89.990
RM	65.371	69.449	48.664	63.827	59.309	66.525
VI	6.393	4.601	4.847	5.704	4.454	4.283
VII	101.290	90.300	71.841	46.678	40.134	44.191
VIII	29.086	26.056	31.512	12.990	13.863	11.943
IX	151.979	129.767	125.223	126.331	119.649	101.091
X	272.176	223.643	258.480	266.503	285.814	477.524
XI	16.496	13.085	12.168	14.508	19.881	21.797
XII	80.445	91.442	106.926	109.513	105.778	123.717
<b>TOTAL</b>	<b>908.937</b>	<b>915.396</b>	<b>953.030</b>	<b>930.729</b>	<b>914.182</b>	<b>1.022.002</b>

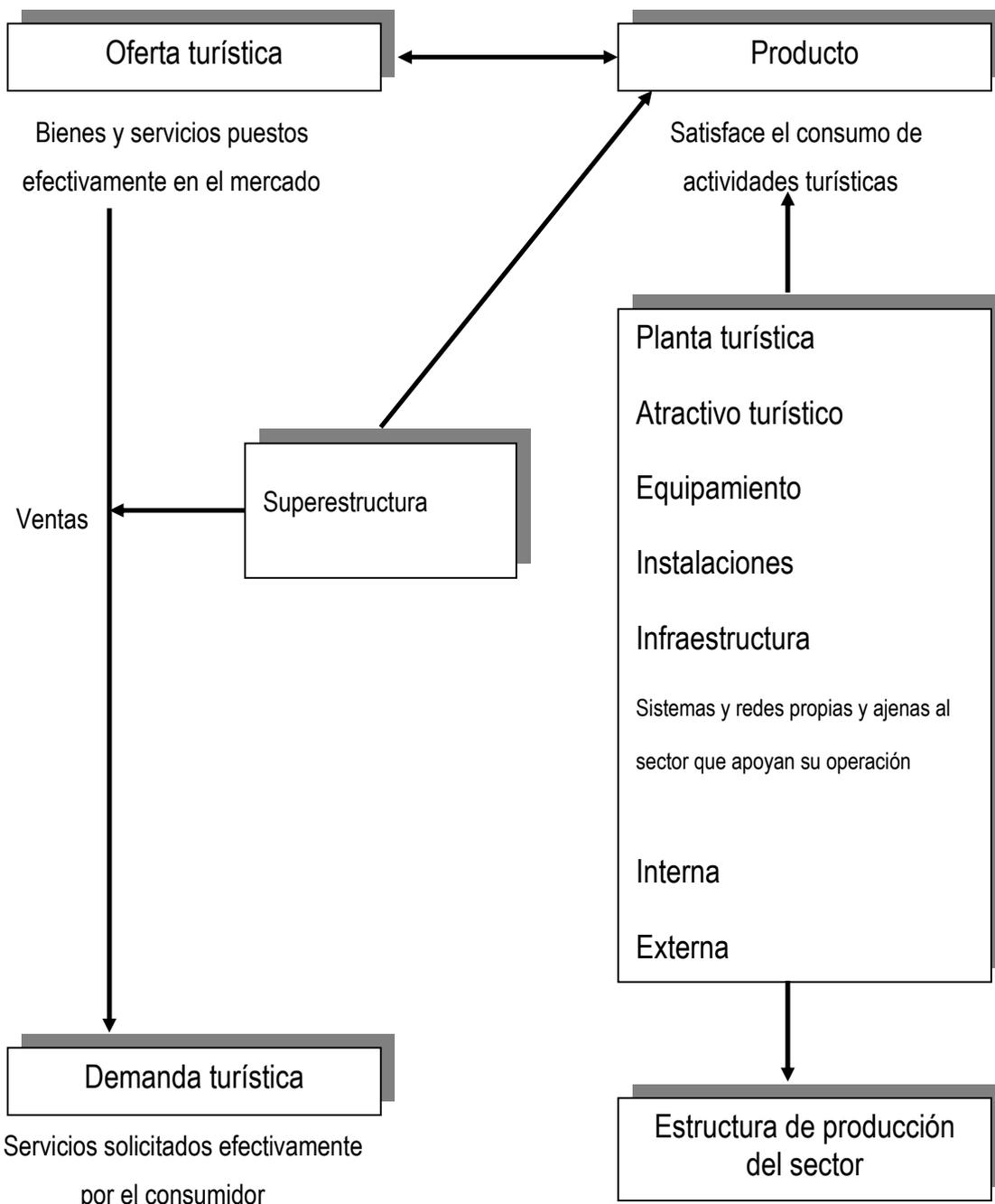
Fuente: CONAF, 2001.

De lo anterior, se destaca que existe un crecimiento importante del turismo en general, y de aquel ligado íntimamente a la naturaleza, en particular; representado por el aumento de los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas. Este hecho es una respuesta a la tendencia generalizada en el último tiempo, que determina un aumento del interés de las personas por acceder a áreas silvestres en busca de esparcimiento al aire libre y contacto con la naturaleza.

### 2.3.- El funcionamiento del sistema turístico

En la FIGURA 1 se han representado las partes integrantes del sistema turístico junto con sus relaciones esenciales. En la parte izquierda del cuadro se registra el punto de partida del funcionamiento del sistema, el cual se origina en el encuentro de la oferta con la demanda turística a través de un proceso de venta. Los principales elementos presentados en el mencionado cuadro, son descritos en los puntos sucesivos.

FIGURA 1: El sistema turístico



Fuente: Boullón, 1985.

Junto con esto, se establece que el patrimonio turístico de un área determinada está conformado por los siguientes elementos (Boullón, 1985):

- Atractivos turísticos
- Planta turística
- Infraestructura
- Superestructura turística

A continuación se presentan las definiciones y características de cada uno de los elementos que constituyen el patrimonio turístico de un área determinada:

### **2.3.1.- Los atractivos turísticos**

Para que se desarrolle una actividad turística es necesario que existan atractivos turísticos, éstos constituyen el elemento básico para dicho desarrollo. El turismo se establece cuando, los atractivos motivan a una persona a abandonar su domicilio habitual y permanecer durante cierto tiempo fuera de él (Torruco, 1987).

Los atractivos turísticos son la materia prima del turismo, puesto que constituyen la causa principal que motiva a las personas a viajar hasta ellos para conocerlos y disfrutar del consumo de las actividades que se programen con el fin de satisfacer sus expectativas (Boullón, 1992). Esta afirmación señala que si bien los atractivos pueden ser considerados como la componente principal de la actividad turística, también son importantes las actividades que se le programen al turista como complemento al atractivo. El conjunto representa un producto de mayor valor para él y por éste estaría dispuesto a pagar más que por el atractivo solamente. En el CUADRO 3, se presenta un listado de los principales atractivos turísticos.

**CUADRO 3: Principales atractivos turísticos.**

<b>ATRACTIVO TURÍSTICO</b>	
1 .-	Montañas
2 .-	Planicies
3 .-	Costas
4 .-	Lagos, lagunas y esteros
5 .-	Ríos y arroyos
6 .-	Caídas de agua
7 .-	Grutas y cavernas
8 .-	Lugares de observación de flora y fauna
9 .-	Lugares de caza y pesca
10 .-	Caminos pintorescos
11 .-	Termas
12 .-	Parques nacionales y reservas de flora y fauna
13 .-	Museos
14 .-	Obras de arte y técnica
15 .-	Lugares históricos
16 .-	Ruinas y sitios arqueológicos
17 .-	Manifestaciones religiosas y creencias populares
18 .-	Ferias y mercados
19 .-	Música y danzas
20 .-	Artesanías y artes populares
21 .-	Comidas y bebidas típicas
22 .-	Grupos étnicos
23 .-	Arquitectura popular y espontánea
24 .-	Explotaciones mineras
25 .-	Explotaciones agropecuarias
26 .-	Explotaciones industriales
27 .-	Obras de arte y técnica
28 .-	Centros científicos y técnicos
29 .-	Artísticos
30 .-	Deportivos
31 .-	Ferias y exposiciones
32 .-	Concursos
33 .-	Fiestas religiosas y profanas
34 .-	Carnavales

Fuente: Torruco, 1987.

Queda establecido entonces, que la materia prima para el desarrollo de la actividad turística son los atractivos turísticos. No obstante, Ramírez (1993), señala que junto con esto deben presentarse otras cuatro condiciones que son absolutamente necesarias, estas son:

- Presencia de la corriente turística.
- Existencia de necesidades específicas.
- Respuesta de la comunidad receptora.
- Configuración de una red estructurada de servicios turísticos.

Cabe destacar que, la actividad turística se localiza en focos donde se encuentran ubicados los atractivos turísticos y al igual que cualquier otro sector productivo, el turismo responde a la tendencia de localizarse en áreas del espacio terrestre que le son favorables, es decir, en aquellos lugares donde se encuentra la materia prima que alimenta a cada uno de ellos (Boullón, 1992).

### **2.3.2.- La planta turística**

Boullón (1985), señala que la planta turística, está conformada por dos elementos:

- El equipamiento: incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos. Dentro de esta categoría se encuentran hoteles, restaurantes, bares, cines, agencias de viajes y otros.
- Las instalaciones: son todas las construcciones especiales (distintas a las consignadas por el equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas como por ejemplo muelles, miradores, teleféricos, piscinas, canchas de tenis y otros.

Es conveniente separar las instalaciones del equipamiento, porque en la realidad muchas veces algunos de sus elementos se incluyen como servicios complementarios de los hoteles o restaurantes (las piscinas), y otras se desarrollan como negocios independientes (las mismas piscinas o una cancha de tenis).

### **2.3.3.- La infraestructura**

Corresponde a la dotación de bienes y servicios con que cuenta una zona determinada para sostener sus estructuras sociales y productivas, dentro de esta categoría están elementos tales como: red vial, transportes, servicios sanitarios, comunicaciones, energía y otros.

### **2.3.4.- La superestructura**

Para que el sistema turístico funcione adecuadamente, requiere además de la infraestructura, del auxilio de un sistema superior que regule todo el sistema, a este sistema superior se le denomina superestructura. La superestructura turística comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y cambiar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen la oferta turística (Boullón, 1985). Este mismo autor señala que la superestructura está compuesta por dos tipos distintos de agrupaciones:

- Las dependencias de la administración pública, representado por un ministerio, una secretaría, una dirección o un instituto, que tiene por función la promoción turística, el control de la calidad de los servicios y la planificación del desarrollo, entre otras actividades.
- Las organizaciones privadas, representadas por las organizaciones que las empresas han creado para compatibilizar y defender sus intereses particulares, entre estas están las asociaciones de hoteleros, agentes de viajes, transportistas y otros organismos.

#### 2.4.- Los servicios turísticos

Un servicio turístico cualquiera, representa según la clasificación anterior, un elemento del equipamiento de la planta turística

Según Boullón (1992), cada vez que una persona emprende un viaje hacia uno de estos atractivos genera un conjunto de necesidades de transporte, alojamiento, alimentación, distracción, esparcimiento, excursiones, compras, deportes, etcétera, como una forma de satisfacer estas necesidades nacen los servicios turísticos.

Un servicio turístico es toda actividad realizada por una persona natural o jurídica, pública o privada tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico (Ramírez, 1993). Existen dos tipos, por un lado los servicios turísticos de carácter general y por el otro, los de carácter específico.

Servicios turísticos generales: Son todos aquellos que se ofrecen en forma gratuita al turista por el simple hecho de serlo y los proporciona tanto el sector público como el sector privado (Ramírez, 1993).

Servicios turísticos específicos: Son aquellos que proporciona generalmente el sector privado a aquellos turistas que reúnen ciertos requisitos, entre los que prevalece, la capacidad de corresponder a la prestación con una remuneración económica. Las empresas que proporcionan estos servicios son las de alojamiento y alimentación, agencias de viajes, guías de turistas, transporte especializado, recreación, comercio especializado y otros complementarios provenientes de la rama bancaria, financiera y de seguros entre otros (Ramírez, 1993).

De acuerdo a esta clasificación, todos los servicios turísticos que se ofrecen como actividades que desarrollará el turista (excursiones, cabalgatas y visitas, entre otras), se clasifican como servicios turísticos específicos.

Por oposición quedan definidos los servicios recreacionales, como toda actividad realizada por una persona física o moral, pública o privada tendiente a satisfacer las necesidades de esparcimiento y distracción de las personas que residen en el lugar o que lo hacen lo suficientemente cerca, de modo que no necesiten pernoctar fuera de su domicilio para realizar la actividad que propone el servicio recreativo.

Al igual que los atractivos turísticos que tienden a concentrarse en focos, los servicios turísticos también sufren el mismo fenómeno, existen diversas concentraciones de servicios turísticos, las que según su varían desde pequeñas agrupaciones, hasta otras mucho más importantes conocidas como centros turísticos (Boullón, 1992).

La oferta turística está compuesta por el conjunto de todos los servicios turísticos presentes en un sector determinado. Dicha oferta se descompone en dos partes:

- i) Componente primario: es aquel que está integrado por los atractivos (los cuales vienen a ser algo así como la materia prima del turismo) y por las actividades turísticas.
- ii) Componente derivado: se refiere a los servicios de alojamiento, alimentación y transporte, más otros complementarios, como la información, el cambio de moneda, entre otros (Boullón, 1990).

La oferta recreacional se diferencia de la turística en que su componente primario está integrado casi exclusivamente por las actividades, dado que para que el residente de una ciudad, los atractivos que allí se encuentran, una vez conocidos, dejan de motivarlo como tales en el uso del tiempo libre semanal. En cuanto al componente derivado, se integra solamente por la alimentación, el transporte y las instalaciones (equipamiento) ya que el alojamiento es innecesario para las actividades recreacionales. (Boullón, 1990).

## 2.5.- El turismo y su relación con el bosque

Históricamente ha existido una tendencia a analizar al bosque desde una perspectiva de uso maderero, es decir, se le ha considerado una fuente para la obtención de madera propiamente tal o de subproductos de ésta, como leña o astillas.

En la actualidad está tomando peso el concepto de uso múltiple de los bosques, basado en una nueva forma de concebir el recurso. Por esta razón, se hace cada vez más fuerte el criterio que establece que son muchos y variados los bienes y servicios que ofrece el bosque, donde la madera es sólo uno de estos.

Según la FAO (1994), entre los bienes de naturaleza no maderera que ofrece el bosque, se tienen:

- plantas para fines alimenticios y medicinales
- fibras
- tintes
- forrajes para el ganado
- gomas
- resinas
- aceites
- materiales para curtir
- miel
- especias
- cortezas
- hojas

Este mismo organismo (FAO, 1994), destaca entre los servicios que proporciona el bosque los siguientes:

- En sectores con pendiente pronunciada los bosques representan un importante instrumento de sujeción del suelo y de protección contra la erosión y el deslizamiento de tierras.
- Los árboles sirven como protección contra la erosión eólica, y ayudan a incrementar la tasa de infiltración del agua y la recarga del agua subterránea.
- Los árboles ayudan a mantener la fertilidad del suelo ya que los nutrientes extraídos por sus raíces se reciclan en las capas superiores del suelo mediante la caída de las hojas.
- Los bosques desempeñan un papel importante como refugios para la fauna y para la protección de especies amenazadas.
- La valoración estética de árboles y bosques, y los valores culturales y espirituales son muy importantes tanto para los pobladores rurales como para los urbanos, esta se manifiesta en el aumento del ecoturismo, el excursionismo a pie, el acampar, la observación de aves, etc. los que se hacen cada vez más populares.
- Mantención de la biodiversidad.

Una valoración económica del recurso boscoso, debe incluir necesariamente los tres ámbitos donde dicho recurso presenta una repercusión, esto son: el Económico, el Ambiental y el Social. A continuación, en el CUADRO 4 se presenta la valoración económica total de los bienes y servicios que entrega el bosque:

**CUADRO 4: Valor económico total de los recursos forestales.**

Valor de Uso (o uso activo)		Valor de No Uso (o uso pasivo)	
Valor Directo (1)	Valor Indirecto (2)	Valor Opción (3)	Valor Existencia (4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción de madera</li> <li>• Otros productos: Caza, frutos, forraje, corteza, etc.</li> <li>• Recreación y belleza escénica.</li> <li>• Educación e investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de la erosión, mantención de productividad de la tierra.</li> <li>• Previene la sedimentación de cuencas.</li> <li>• Formación de suelos, fijación y circulación de nutrientes.</li> <li>• Absorción de CO<sub>2</sub> y generación de oxígeno.</li> <li>• Protección de la biodiversidad.</li> <li>• Regulador climático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición a pagar por reducir incertidumbre y "asegurar" usos futuros (1) y (2).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración no relacionada con consumo directo presente u opcional. Incluye consumo "vicario", valores culturales, de herencia a futuras generaciones y otras formas de "uso pasivo".</li> </ul>

Fuente: Nunez, 1994.

Como se aprecia en el CUADRO 4, el turismo y la recreación, son solamente uno de los usos directos que se le puede dar al bosque. También es importante destacar que a excepción de los usos asociados a la producción (de madera o de otros productos como frutos, forrajes y corteza), es difícil cuantificar el valor de una unidad de superficie de bosque desde el punto de cualquiera de los demás usos que se presentan.

## **2.6.- Tipos de turismo**

Como se explicó con anterioridad, el patrimonio turístico (término que es equivalente al de oferta turística), está conformado por: los atractivos turísticos, la planta turística, la infraestructura y la superestructura turística. Por lo tanto, una clasificación del turismo en categorías o tipos, pasa necesariamente por una organización de alguno de sus elementos componentes. Boullón (1985), señala que la utilización de los atractivos como elemento discriminatorio es lo más acertado, esto debido al hecho de que los atractivos son la materia prima del turismo y a que permiten diferenciar una actividad de otra sin temor a equivocarse o a encontrarse con un tipo o categoría reiterada al clasificar dos situaciones completamente distintas. En el CUADRO 5 se presenta la categorización de los tipos de turismo propuesta por Torruco (1987) en función de los atractivos turísticos.

**CUADRO 5: Clasificación de los tipos de turismo de acuerdo a los atractivos turísticos.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>ATRACTIVO TURÍSTICO</b>
<b>1. Sitios Naturales</b>	<b>1.1</b> Montañas <b>1.2</b> Planicies <b>1.3</b> Costas <b>1.4</b> Lagos, lagunas y esteros <b>1.5</b> Ríos y arroyos <b>1.6</b> Caídas de agua <b>1.7</b> Grutas y cavernas <b>1.8</b> Lugares de observación de flora y fauna <b>1.9</b> Lugares de caza y pesca <b>1.10</b> Caminos pintorescos <b>1.11</b> Termas <b>1.12</b> Parques nacionales y reservas de flora y fauna
<b>2. Museos y manifestaciones Culturales históricas</b>	<b>2.1</b> Museos <b>2.2</b> Obras de arte y técnica <b>2.3</b> Lugares históricos <b>2.4</b> Ruinas y sitios arqueológicos
<b>3. Folklore</b>	<b>3.1</b> Manifestaciones religiosas y creencias populares <b>3.2</b> Ferias y mercados <b>3.3</b> Música y danzas <b>3.4</b> Artesanías y artes populares <b>3.5</b> Comidas y bebidas típicas <b>3.6</b> Grupos étnicos <b>3.7</b> Arquitectura popular y espontánea
<b>4. Realizaciones técnicas, Científicas o artísticas Contemporáneas</b>	<b>4.1</b> Explotaciones mineras <b>4.2</b> Explotaciones agropecuarias <b>4.3</b> Explotaciones industriales <b>4.4</b> Obras de arte y técnica <b>4.5</b> Centros científicos y técnicos
<b>5. Acontecimientos Programados</b>	<b>5.1</b> Artísticos <b>5.2</b> Deportivos <b>5.3</b> Ferias y exposiciones <b>5.4</b> Concursos <b>5.5</b> Fiestas religiosas y profanas <b>5.6</b> Carnavales <b>5.7</b> Otros

Fuente: Torruco, 1987.

Es necesario destacar que no existe una clasificación que permita determinar los límites entre un tipo de turismo y otro, sólo se conocen algunas definiciones dadas por diversos autores que describen algunas actividades (o grupos de éstas) específicas, pero que no permiten establecer diferencias claras entre dichos tipos. No obstante, utilizando la clasificación por atractivos turísticos, es dentro de la categoría “Sitios naturales” donde se insertan y se desarrollan las actividades que involucran al bosque, y por ende, en donde se encuentran los servicios turísticos, que están asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres.

A continuación se desarrollan los términos “ecoturismo” y “turismo aventura” a modo de establecer los elementos que los componen, sus similitudes y diferencias con el concepto de “turismo asociado a bosques”, que se desarrollará más adelante. La elección de estos términos se realizó partiendo de la base de que son los más próximos a lo que se podría entender en una primera etapa como turismo asociado a bosques.

**Ecoturismo:** Viajes a zonas donde predomina el medio natural (áreas poco intervenidas por el ser humano), con el fin de estudiar, admirar, contemplar y gozar el panorama junto con sus plantas y animales silvestres y asimismo cualquier manifestación cultural (pasada y presente) que se encuentre en estas áreas (SERNATUR, 1995).

A partir de la definición, se establece que el ecoturismo incluye tanto a quienes se reúnen para efectuar un paseo por la montaña, como a grupos de científicos dedicados a la exploración y estudio de aspectos singulares de la naturaleza (SERNATUR, 1993).

El ecoturista visita áreas relativamente poco desarrolladas con un espíritu de apreciación, participación y sensibilidad con su entorno. Practica un uso no consuntivo de la vida silvestre y los recursos naturales y contribuye con el área visitada mediante la generación de empleo y de financiamiento directo para la conservación del sitio y el mejoramiento de la economía de las comunidades locales (SERNATUR, 1995).

La gran diferencia entre un ecoturista y un turista convencional, es que éste último realiza actividades que “usan” un área como medio y no como fin; dichas actividades pueden ser tan variadas como un baño de mar, deportes acuáticos, equitación, ciclismo, baños termales, reuniones con amigos, etcétera (SERNATUR, 1993).

Según SERNATUR (1993), entre las múltiples actividades que puede llevar a cabo un ecoturista, se encuentran:

- Observación de la flora y fauna silvestre
- Fotografía o filmación de la naturaleza
- Exploración geológica
- Estudios botánicos
- Buceo
- Excursionismo
- Montañismo
- Rafting
- Exploraciones submarinas
- Exploración de sitios arqueológicos
- Contacto con culturas autóctonas
- Pintura de temas naturales.

SERNATUR (1993), clasifica el ecoturismo en dos tipos, según las condiciones de confort, estos son:

- Ecoturismo suave o incidental (“soft”): Caracteriza a la personas que les gusta viajar en condiciones cómodas. Ellos necesitan de cierto tipo de infraestructura para poder sentirse a gusto en un área silvestre; no se aíslan totalmente de los “beneficios” de la ciudad.

- Ecoturismo riguroso (“hard”): Caracteriza a las personas que están dispuestas a alojarse en condiciones precarias, lo que incluye largas jornadas de actividad diaria a cambio de obtener un contacto directo con la naturaleza.

**Turismo aventura:** El turismo aventura, es una actividad turística recreacional en la que se utiliza el entorno o medio natural como recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración al practicar actividades de cierto riesgo. Este tipo de turismo se dirige principalmente a personas de espíritu aventurero, amantes de los lugares inexplorados, de medios ambientes naturales y vírgenes, de la libertad, de las emociones fuertes, de la unión perfecta de la naturaleza y el deporte de aventuras (SERNATUR, 1995).

Las actividades que caen dentro de esta definición, según SERNATUR (1995), son las siguientes:

- Trekking, montaña, alta montaña, canyoning, espeleología, escalada libre
- ski de montaña
- cabalgatas
- Canoa, rafting, hidrotrineo, hidrobob, kayak de mar, kayak de río
- off road
- buceo recreativo
- Parapente, globo aerostático, parasailing

Se desprende de lo expresado anteriormente, que el turismo aventura se puede clasificar como un caso particular de ecoturismo (más exactamente de ecoturismo riguroso), en el que las actividades se desarrollan en ambientes naturales, a pesar de esto, el afirmar que el ecoturismo engloba al turismo aventura no es completamente cierto por la ambigüedad de las definiciones y por el hecho de no existir una clasificación precisa.

A continuación se presentan las definiciones de las actividades que conforman el turismo aventura:

- Trekking: Actividad recreativa turística efectuada a pie, por lo general de larga duración cuyo escenario es la naturaleza primitiva y agreste asociada normalmente con áreas montañosas, y que se realiza por medio de rutas identificadas con mapas y carta geográficas pero requieren de exploración para su realización. No requiere por lo general, equipos especiales de progresión, y no se requiere pasar el nivel de las nieves.
- Montaña: Actividad recreativa turística destinada a la ascensión de montañas, que puede incluir o no sectores de roca y nieve, pero sin pasos técnicos de escalada, y hasta el límite superior de 5.000 mts. de altura.
- Alta montaña: Actividad recreativa turística destinada a la ascensión y escalamiento de montañas, y requiere de técnicas o equipamientos específicos destinados a superar las dificultades de escalada, siendo estas, artificiales o libres. Se incluyen, como técnicas especiales las ascensiones por sobre 5.000 mts. debido a sus exigencias de aclimatación y conocimiento del comportamiento del ser humano en altura.
- Canyoning: Toda actividad de carácter recreativa-turística consistente en seguir uno o varios tramos angostos y escarpados del curso de un río, combinando la natación y técnicas de escalada en la superación de obstáculos naturales que representa la ruta.
- Espeleología (exploración de cuevas y cavernas): Toda actividad de carácter recreativa-turística consistente en la exploración de formaciones interiores de cuevas, cavernas, galerías y lagunas subterráneas.
- Escalada libre: Toda actividad de carácter recreativa-turística consistente en escalar paredes de montañas con la protección de una cuerda y sin más ayuda que las propias manos.

- Ski de montaña: Toda actividad de carácter recreativa-turística destinada a realizar excursiones en montaña, con el apoyo de esquíes para desplazarse (de forma ascendente o descendente), y fuera de las canchas y/o centros habilitados.
- Cabalgatas: Actividad recreativa turística que utiliza cabalgaduras (excursiones a caballo) y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes y primitivas por medio de senderos habilitados o rutas identificadas.
- Canoa: Actividad de carácter recreativa-turística de navegación en ríos, lagos o mar, en embarcación ligera tipo canoa canadiense, diseñada y construida para tal efecto, guiada, maniobrada y propulsada por acción humana a través de remos.
- Kayak de mar o río: Actividad de carácter recreativa-turística de navegación en el mar o ríos, en embarcación ligera tipo kayak, diseñada y construida para tal efecto, guiada, maniobrada y propulsada por acción humana a través de remos.
- Rafting: Toda actividad de carácter recreativa-turística de descenso por ríos de cualquier clase o graduación y que normalmente poseen características de ríos de aguas blancas o rápidos, en embarcaciones tipo balsas, diseñadas y construidas especialmente para estos efectos, guiadas, maniobradas y propulsadas por acción humana a través de remos.
- Hidrotrineo o hidrospeed: Toda actividad de carácter recreativa-turística consistente en el descenso de ríos tipo rápidos sobre una tabla que flota en forma de trineo sobre la cual el turista va estirado.
- Hidrobob: Toda actividad de carácter recreativa-turística consistente en el descenso grupal de ríos tipo rápidos sobre una embarcación neumática alargada con flotadores laterales y sobre ésta, montados como si fueran a caballo, los turistas y el guía.

- Off road: Toda actividad de carácter recreativa-turística especialmente familiar, y en el que el desplazamiento se realiza en vehículos con tracción en las 4 ruedas en sectores y rutas que no son escogidas por vehículos de tracción normal debido a que el tramo presenta obstáculos naturales tales como ríos, cerros, quebradas, pantanos, dunas, playas, barro y altas pendientes.
- Mountainbike: Toda actividad de carácter recreativa-turística en el que el desplazamiento se realiza en una bicicleta diseñada y fabricada especialmente para sectores montañosos y agrestes.

El buceo recreativo, y las actividades que se desarrollan en el aire (parapente, globo aerostático y parasailing), no se definirán debido a que claramente no tienen ninguna relación con el bosque o con una formación vegetal silvestre.

## 2.7.- Diseño de metodologías

En Chile, históricamente se ha visto al bosque como un productor de bienes maderables y por ello cualquier valor que se le asigne a una unidad de superficie boscosa esta en directa relación con el tipo y volumen de cada uno de los productos maderables (aserrable exportación, aserrable país, metro ruma, etc.) que de él se puedan extraer. No obstante, también es de dominio público el hecho que el bosque también produce otros bienes y servicios (ver CUADRO 4, página 15), pero éstos son de difícil cuantificación.

Uno de los valores de uso directo que poseen los bosques, está ligado a la posibilidad de generar ingresos mediante el uso de su atractivo turístico y recreacional, es decir, mediante la oferta de servicios turísticos y recreativos, en donde la decisión de consumo del turista esta condicionada a la existencia de bosque. En otras palabras, desde una perspectiva comercial, se puede considerar al bosque como un activo, ya que es capaz de producir otros activos (ingresos para los oferentes de servicios turísticos), y más precisamente, un servicio ya que el activo no se consume al transformarse en otros (el turista valora la actividad que se le ofrece, pero también le asigna valor a

la existencia del bosque y a que la mencionada actividad se desarrolle dentro de un entorno silvestre, es decir, la calidad del producto esta en una relación de dependencia con el recurso boscoso).

Históricamente ha sido complejo medir o cuantificar el nivel de producción de los servicios en general, y en el caso particular del bosque, se desconoce la existencia de una metodología que permita evaluar la producción de servicios turísticos y recreativos que es capaz de generar una superficie boscosa. En el caso de los bienes maderables, es suficiente medir los diámetros, las alturas y el número de árboles, para luego determinar qué tipos de productos y cuánto de cada uno de ellos se obtendrá al cosechar una unidad de superficie. Posteriormente, del mercado se obtienen los precios de cada producto y finalmente, se calcula el valor del bosque medido en unidades monetarias. Lamentablemente desde esta perspectiva se termina con la existencia física del bosque y los restantes valores que éste poseía desaparecen con él.

Por esto es importante establecer las bases para el desarrollo de un método que permita registrar de forma eficiente la producción de servicios y junto con esto establecer un sistema para asignar valores a los productos y poder jerarquizarlos, y en definitiva determinar el valor asociado al bosque como productor de servicios turísticos en una primera etapa, y luego en trabajos posteriores continuar con algún(os) otro(s) de éstos.

### **3.- MÉTODO**

#### **3.1.- Elaboración de una propuesta metodológica**

Como se explicó anteriormente, el proceso de propuesta de un método para evaluar de forma adecuada la producción de servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres, se divide en tres etapas: confección de una propuesta preliminar, la validación de dicha propuesta mediante su aplicación y por último una reformulación de ésta. A continuación se desarrolla la primera de éstas, la que se divide en cinco subetapas que son:

- **Conceptualización**
- **Determinación de la zona de aplicación**
- **Identificación de actividades productivas**
- **Identificación y validación preliminar de las unidades de medida**
- **Elaboración propiamente tal de la propuesta**

##### **3.1.1.- Conceptualización**

###### **3.1.1.1.- Definición de producción de servicios turísticos y recreativos**

Es el conjunto de actividades realizadas por una persona natural o jurídica, pública o privada tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico, generalmente son proporcionados por el sector privado a aquellos turistas que poseen la capacidad de corresponder a la prestación con una retribución económica (Ramírez, 1993).

### **3.1.1.2.- Definición de bosque**

Un bosque es una comunidad conformada por árboles, arbustos y hierbas; donde los árboles son las principales estructuras (Mindscape, 1995).

### **3.1.1.3.- Definición de formación vegetacional silvestre**

Asociación natural constituida por árboles, arbustos, hierbas y también por otros elementos, tanto bióticos como abióticos, entre los que se cuentan la fauna, los ríos, los lagos, los valles, la geomorfología, etcétera; creando una relación o agregado indivisible e interdependiente. Es decir, los árboles no son necesariamente las estructuras sobresalientes, pero sí están presentes, y entre todos los elementos antes mencionados conforman el sistema paisaje. Existe una dependencia y una interrelación entre los distintos elementos que conforman la asociación. Dentro de esta categoría caen también bosques bajo ordenación, las plantaciones y los bosques urbanos (Daniel et al., 1982).

### **3.1.1.4.- Conceptualización de producción de servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres**

Toda actividad retribuida monetariamente, y realizada por una persona natural o jurídica, pública o privada, tendiente a satisfacer necesidades específicas planteadas por el interés del turista de viajar y visitar zonas de bosque propiamente tal o de formaciones vegetacionales silvestres, todo esto con el fin de conocer, estudiar, admirar, contemplar y gozar del panorama que se le presenta y/o disfrutar del consumo de las actividades que se le programen, a modo de satisfacer sus expectativas de contacto con el bosque y/o de formaciones vegetacionales silvestres, ya sea como simple observador (contacto pasivo) y/o actor (contacto activo); este contacto se realiza directamente sobre el bosque o alguno(s) de sus elementos complementarios, ya sea recorriéndolos o quedándose en un lugar fijo dentro de uno de ellos (Gunn et al., 1979).

### **3.1.2.- Determinación de la zona de aplicación**

La elección de la provincia de Llanquihue se realizó en base a los siguientes criterios.

#### **3.1.2.1.- Zona predominantemente turística**

La región de Los Lagos, en general y la provincia de Llanquihue, en particular es eminentemente turística. Esto queda de manifiesto al observar algunos indicadores, entre los que se encuentra el número de personas que ingresó al país el año 1999, por los 6 pasos fronterizos que posee la región. Éste alcanzó un total de 285.672 personas, de las cuales 132.917 eran chilenos y 152.755 extranjeros (SERNATUR, 2001). Además, en la provincia se encuentra el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales; el que históricamente ha presentado el mayor número de visitantes, entre todas las unidades que componen el SNASPE (CONAF, 1996). Por último, el año 2000, ingresaron al Parque Vicente Pérez Rosales un total de 171.548 personas, mientras que al Parque Alerce Andino, también ubicado dentro de la provincia, lo hizo un número de 5.890 personas (CONAF, 2001). Estos antecedentes permiten establecer las características predominantemente turísticas de la provincia.

#### **3.1.2.2.- Presencia de atractivos naturales, específicamente formaciones vegetacionales silvestres**

La provincia presenta una gran cantidad y variedad de atractivos, entre los que destacan: volcanes, nieves, termas, aguas minerales, saltos de aguas, lagos, lagunas, estuarios, fiordos, islas, canales, bahías, praderas, montañas y junto a éstos, posee una gran superficie cubierta de vegetación, la que se ve favorecida por el clima y las precipitaciones características de la provincia, dada la latitud en que se ubica. Es importante destacar la presencia en esta provincia, de gran superficie protegida por el Estado, lo que garantiza la existencia de formaciones vegetacionales silvestres. En la provincia de Llanquihue se encuentran los parques nacionales: Vicente Pérez Rosales (226.305 há) y Alerce Andino (39.255 há) junto con la reserva nacional Llanquihue (33.972 há), (CONAF, 1996).

### **3.1.2.3.- Existencia de actividades turísticas relacionadas al bosque**

En la provincia se desarrollan una infinidad de actividades turísticas, que responden a las características naturales que presenta. Las actividades turísticas están representadas por paseos a caballo, picnic, camping, observación de flora y fauna, baños termales, paseos en bote, excursiones guiadas, rafting, montañismo, esquí, pesca, boga, canotaje, balsas y velerismo, buceo, yachting, windsurf, esquí acuático, excursiones marítimas por las islas y canales, y baños de mar y lago, etc. La existencia de esta amplia gama de actividades permite intuir la presencia de un número aceptable de servicios turísticos asociados al bosque. No obstante, el hecho de que se desarrolle este gran número de actividades no implica necesariamente que existan servicios asociados a cada una de ellas.

### **3.1.2.4.- Acceso a la zona por vía terrestre**

Existen en la provincia varios “circuitos turísticos”, identificados y descritos por el Servicio Nacional de Turismo, lo que permite recorrer los sectores de mayor atractivo de la provincia y así determinar la presencia de servicios turísticos asociados al bosque. De los circuitos propuestos, se realizará el recorrido sólo de aquellos que tengan acceso por vía terrestre, debido a su mayor accesibilidad.

### **3.1.2.5.- Tamaño de la superficie**

Se estimó junto con profesionales de la Corporación Nacional Forestal, que esta zona cumplía con las características requeridas, estas son principalmente dos; por un lado, que permita abordar una amplia gama de las actividades turísticas, asociadas al bosque, existentes y por el otro, registrar la información necesaria con la rigurosidad requerida para la validación. Por estas razones se tomó la decisión de realizar la validación en la provincia.

### 3.1.3- Identificación de actividades productivas

#### 3.1.3.1.- Identificación preliminar de las actividades productivas

Se procedió a identificar de forma preliminar las actividades productivas que caen dentro de la categoría de servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres, es decir, se determinó cuáles son los tipos de productos existentes. Para lograr este objetivo, se confeccionó un listado que incluía todas las actividades que se conocían y que correspondían a la clasificación (ya que estaban de acuerdo con la definición preliminar). Junto con éstas, se incluyeron otras actividades a modo de permitir modificaciones posteriores a la definición si se observaba que ésta última no incluía algunas actividades que sí debían ser consideradas. Para desarrollar esta actividad, se consultó bibliografía y se realizaron algunas entrevistas personales.

El listado de los servicios quedó compuesto por:

1. -Picnic
2. -Camping
3. -Trekking
4. -Excursiones guiadas (Observación de paisajes, flora y fauna silvestre)
5. -Canyoning
6. -Mountainbike
7. -Cabalgatas
8. -Bajadas en río (Rafting, hidrotrineo, hidrobob, kayak de río)
9. -Paseos en bote
10. -Navegación
11. -Off road
12. -Otros

Se desestimaron las actividades marinas (los paseos en bote y la navegación, marcan el límite entre las actividades que quedan dentro y las que caen fuera de la categoría planteada), ya que se consideró que; si bien se le puede asignar algún valor al bosque como objeto de observación durante el desarrollo de una de estas actividades, éstas perfectamente pueden ser desarrolladas en el mar o en un lago en el altiplano, lugares que al no tener el factor bosque como el mencionado objeto de observación, claramente éste no influye de ninguna manera sobre la motivación de las personas para contratar estos servicios. Usando el mismo criterio, quedaron al margen las actividades de montaña, las aéreas y por último las ecoturísticas que responden a inquietudes de naturaleza cultural/arqueológica (como por ejemplo, la exploración de sitios arqueológicos o el contacto con culturas nativas) y por último, aquellas que si bien utilizan el bosque como recurso turístico, no corresponden a un servicio remunerado por el consumidor al productor, como podría ser considerada la visita y uso del bosque por parte de particulares (familias).

#### **3.1.3.2.- Validación preliminar**

Mediante la observación del conjunto de actividades que se ofrecían en las ciudades de Puerto Montt y Puerto Varas, junto con la realización de entrevistas semiestructuradas a algunos agentes productivos, presentes en la zona, se realizó una precisión de las actividades productivas que efectivamente existían en la zona, se determinó que el listado realizado con anterioridad respondía a la realidad de la provincia y que gran parte de las actividades en efecto se realizaban. Además se detectó la ausencia en el listado preliminar del floating, actividad de características muy similares al rafting, con la salvedad de que el floating se desarrolla en sectores más tranquilos dentro del río y puede ser desarrollado por cualquier persona sin limitaciones de orden físico o de edad.

#### **3.1.4.- Identificación y validación preliminar de las unidades de medida**

Dentro de esta subetapa se realizó la identificación y validación preliminar de las unidades de medida en que se evalúan los servicios turísticos. Se determinó que las actividades se miden, como se tenía previsto, en unidades monetarias y en unidades temporales, por lo que se establece que para un mismo servicio, el tiempo que dura la actividad es el que determina el precio que ella

tiene. La validación de estas medidas se realizó mediante la consulta a un grupo de oferentes, por lo que se estableció que era correcto evaluar los volúmenes producidos, de cada servicio, en estas unidades.

Por otro lado, de la consulta a los oferentes, se pudo establecer la presencia de un caso especial al que se le denominó: “producto mixto”, que corresponde a paquetes turísticos que se venden en el extranjero, en donde se ofrece a Chile de norte a sur como destino; debido a que la compañía que lo ofrece generalmente sólo actúa como intermediario, no posee la capacidad de mover al turista, por lo cual lo va derivando a distintas entidades a lo largo de su recorrido por el país, es así como en el momento en que le corresponde visitar la región, es alguna de estas empresas que ofrecen servicios turísticos, la que trabaja con el turista.

### **3.1.5.- Elaboración propiamente tal de la propuesta**

En base de los antecedentes recogidos anteriormente, se procedió a la elaboración de la propuesta preliminar y de los instrumentos de registro. Dicha propuesta permite determinar qué características debe tener un servicio para ser clasificado como servicio turístico asociado al bosque y junto con esto, sus unidades de medida (con el fin de determinar el volumen de producción asociado a la provincia). Por otro lado, la propuesta contempla una serie de información adicional que cumple el objetivo de poder categorizar los productos ofrecidos en la zona. Con este fin, se desarrollaron en definitiva dos formularios que recogían básicamente la misma información, la diferencia existía en que un formulario (APÉNDICE 1) era prácticamente autosuficiente (para ser contestado por el productor de los servicios y luego complementado con una breve entrevista personal) y el segundo (APÉNDICE 2) debía ser aplicado por la persona que estaba al tanto de los objetivos de la actividad que se desarrollaba. El objetivo de estos formularios fue identificar, a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, aspectos conceptuales de medición y de caracterización de los productos (servicios turísticos) identificados. Junto con ambos formularios, se desarrolló una pauta de respuestas que se presenta en el APÉNDICE 3.

### **3.2.- Aplicación de la propuesta metodológica**

#### **3.2.1.- Aplicación propiamente tal**

Con el objeto de determinar el funcionamiento de la propuesta, ésta se aplicó en el área de estudio, mediante el uso de los instrumentos de registro de información de los servicios turísticos y recreativos que se confeccionaron con anterioridad. Tal aplicación se realizó con la exhaustividad y rigurosidad que corresponde al registro de información productiva para fines de elaboración de estadísticas. El registro de la información se efectuó mediante los siguientes pasos:

##### **3.2.1.1.- Identificación de los agentes productores**

Con el fin de identificar a la totalidad de los agentes productores, se recurrió a la oficina Regional del Servicio Nacional de Turismo (aquí se obtuvo un listado de las empresas que trabajan en la provincia), y con el mismo objetivo, se revisaron folletos, se visitaron agencias de turismo y empresas que ofrecen “tours”, se consultó el directorio telefónico y algunos diarios regionales, se visitaron lugares de atractivo conocido; se consultó a personas relacionadas con la actividad turística, y por último a campesinos, agricultores, lugareños y a diversos habitantes de la provincia.

##### **3.2.1.2.- Entrevistas a los agentes productores**

Se aplicó la entrevista desarrollada a todos los productores identificados. Mediante esta aplicación se obtuvieron los datos que se consideraron importantes durante la etapa de confección de los instrumentos de registro y además se determinaron las magnitudes (temporales y monetarias) correspondientes a cada uno de los diversos servicios identificados, junto con esto, se realizaron consultas adicionales que no estuviesen contempladas dentro del formulario.

### **3.2.1.3.- Observaciones en terreno**

Dentro de la información requerida, se tenía contemplado registrar los valores de algunas variables relativas (como ejemplo: el recurso base sobre el cual se sustentaba el servicio, el estado de dicho recurso o el tipo de actividad desarrollada por el turista), para cumplir con este objetivo se realizaron en terreno las observaciones pertinentes para estimar dichos valores. Se consideró que este método era más acertado que consultarle al productor del servicio, debido a que la apreciación estaría sujeta al criterio de varias personas y además se desestimaría la dependencia que tiene el productor hacia el recurso, ya que por la naturaleza de la actividad desarrollada, donde el objetivo es generar ingresos sin producir daños al sistema, existiría una predisposición de parte del productor a afirmar que el estado de éste es bueno, a pesar de que en la realidad no necesariamente debe ser así.

### **3.2.2.- Validación**

Paralelamente al registro de la información, se realizó la validación de la propuesta metodológica preliminar, mediante la observación de las deficiencias y vacíos que ella presentó.

#### **3.2.2.1.- Validación de las definiciones**

En forma paralela a la obtención de la información, se utilizó la definición como elemento discriminatorio a modo de establecer qué actividades entraban en la categoría de “servicios turísticos asociados a bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres” y cuáles se descartaban completamente. La validación propiamente tal se realizó mediante el comportamiento de la definición, es decir, a la búsqueda de una o más actividades que presentaran una manifiesta asociación al bosque o a una formación vegetal silvestre y que dicha definición las descartara o no las satisficiera; de ocurrir esta situación, se haría necesaria la realización de algún tipo de modificación a la definición inicial.

### **3.2.2.2.- Validación de los instrumentos de registro**

Los instrumentos de registro, también fueron validados durante su aplicación. Se controló su comportamiento en tres aspectos:

- a) Capacidad de tomar correctamente toda la información que se requería.
- b) Presencia de algún servicio que dadas sus características particulares, no respondiera satisfactoriamente a las de los instrumentos.
- c) Presencia de algún tipo de información relevante que era necesaria controlar y que los instrumentos no la tenían contemplada.

La existencia de cualquiera de estas situaciones, establecía que los instrumentos no eran completamente efectivos y que se necesitaba realizarles modificaciones para tomar correctamente la información.

### **3.2.2.3.- Validación del método de registro**

La validación del método de registro se estableció durante la aplicación de la propuesta. Se presentaron dos posibilidades, por un lado la realización de un censo y por el otro, la de un muestreo; la decisión de cual alternativa elegir, se tomó durante la recolección de la información, en función del número de entidades detectadas y de la dispersión que estas presentaban dentro de la provincia, ya que estas dos variables determinaban el tiempo que significaría recorrer y controlar las empresas productoras de servicios turísticos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres presentes en el área de estudio.

#### **3.2.2.4.- Validación del procesamiento**

El procesamiento, de la información obtenida en terreno, se validó durante su desarrollo, es decir, cumplidas de las metas planteadas (por un lado, realizar en forma satisfactoria la cuantificación de los volúmenes de producción y por el otro; confeccionar una estructura jerárquica), se considera que procesamiento es el adecuado

#### **3.3.- Reformulación**

La reformulación se efectuó mediante el desarrollo de nuevos formularios de registro, en conjunto con la fijación de algunos criterios que se recomiendan para superar las dificultades más comunes con las que se puede encontrar la persona encargada de efectuar una cuantificación de la producción de servicios turísticos en una zona determinada.

## **4.- ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1.- Resultados del proceso de validación**

Como se explicó en el capítulo anterior, el proceso de validación de la metodología propuesta se realizó en forma paralela a la toma de información, es decir, la propuesta se validó durante su aplicación, mediante la identificación de las deficiencias y vacíos que ella presentaba.

#### **4.1.1.- Validación de las definiciones**

La utilización de las definiciones como medio para realizar una tipificación del total de las actividades turísticas detectadas en la etapa preliminar resultó exitosa. En otras palabras, permitió establecer de forma eficaz cuáles serían las actividades consideradas como servicios turísticos asociados al bosque, y por oposición, cuáles no. Esta afirmación se sustenta en el hecho que no se detectó la presencia de ningún servicio turístico que se ofreciera en la provincia que pudiera asociarse al bosque y que la definición lo descartara. Además, las definiciones propuestas permitieron discriminar en situaciones un tanto complejas, como por ejemplo el hecho que se presentaron sectores de camping, muy cercanos a la ciudad de Puerto Montt, donde no se detectó la presencia de una formación vegetacional natural, pero sí existían arbustos e incluso árboles (bosques urbanos o árboles plantados con fines estéticos), lo que determinaba una dependencia de dichos campings a una formación vegetacional. Dado este ejemplo, la definición de "formación vegetacional silvestre" fue determinante, ya que consideraba esta posibilidad y por lo tanto se estimó que dichos servicios entraban en la categoría y por lo tanto se controlaron.

Las dificultades se presentaron en la discriminación de las actividades que se encuentran en el límite de la dependencia al bosque o a una formación vegetacional silvestre, el ejemplo más claro que se puede dar para exponer esta situación es que si se considera que una bajada en río es una actividad que está asociada a una formación vegetacional, entonces, ¿por qué un paseo en bote o una excursión a pescar no es considerada dentro de esta categoría?. La respuesta está en que; una bajada en río se encuentra en una situación de dependencia total a la geomorfología del curso de

agua, el que necesariamente se encuentra dentro de una formación vegetal, junto con esto se encuentra el hecho que la realización de esta actividad denota fines exclusivamente recreativos. Por el otro lado, tanto los paseos en bote como las excursiones a pescar, pueden realizarse perfectamente dentro de ecosistemas marinos lo que le quita el carácter de servicio asociado a bosque o a una formación vegetal silvestre; junto con esto, se destaca el hecho de que dichas actividades pueden tener otros objetivos que disten bastante de los fines recreativos, como por ejemplo aprovechar el bote como medio de transporte o utilizar el fruto de la pesca como alimento. En definitiva, se usaron dos criterios de discriminación; en primer término los objetivos del usuario y en segundo, la interpretación del oferente de las actividades o servicios.

#### **4.1.2.- Validación de los instrumentos de registro**

Los instrumentos de registro fueron validados, al igual que las definiciones utilizadas, durante su aplicación. De esta forma, durante el empleo de estos instrumentos, con la diversidad de productos y productores que se presentaban en la zona, se estableció que en general contenían la información que se requería para lograr los objetivos de la memoria. A pesar de esto, en casos particulares se notaron dificultades, lo que no atenta de ningún modo en contra de alcanzar la finalidad del estudio, ya que se parte de la base de que se pretende llegar a un método más elaborado de toma de datos y de cuantificación de los diversos productos (servicios), y que los errores que se cometieron al plantear los instrumentos de la forma en que se hizo eran parte del proceso propuesto.

Adicionalmente, no se detectó la presencia de otros servicios turísticos (distintos de aquellos de los que se tenía conocimiento con anterioridad) que pudieran salirse del marco general en donde se encontraban insertos los demás. Del mismo modo, tampoco se estableció la presencia de ninguna otra unidad de medida que pudiera ser utilizada; por lo que se concluyó que en general los instrumentos de registro cumplían con los objetivos para los cuales fueron diseñados.

Las dificultades específicas que presentaron como también las sugerencias para mejorarlos, se desarrollan más adelante.

#### 4.1.3.- Validación del método de registro

Las alternativas que se manejaban para ser utilizadas como método de registro, para evaluar el área de estudio, eran básicamente dos: un censo o un muestreo.

Se optó por la alternativa de realizar un censo de los servicios turísticos y recreativos asociados a bosque y/o a formaciones vegetacionales silvestres presentes en la provincia. Este método se impuso a la opción del muestreo debido a que durante la aplicación del formulario de registro, se detectó que los servicios turísticos se ofrecían básicamente en las ciudades más importantes de la provincia como son Puerto Montt, Puerto Varas y Frutillar, y que se desarrollaban de preferencia en el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales. Además, se detectó una fuerte concentración de actividades (específicamente campings) en las riberas del Lago Llanquihue y un número muy pequeño de actividades que se desarrollaban en las demás ciudades de la provincia como Fresia, Los Muermos, Maullín, Calbuco y Cochamó.

Por otro lado, la labor se vio simplificada dado que; del gran listado de empresas con el que se contaba, un número importante de éstas, desempeñaba una labor indirecta, es decir, le ofrecían al turista un servicio, pero éstas no lo efectuaban, sino que lo derivaban a otra que efectivamente contaba con el equipamiento para desarrollar la actividad ofrecida. A pesar que todos los motivos anteriormente descritos se consideran válidos, la decisión final de efectuar un censo se vio fortalecida por dos situaciones; por un lado el no contar con antecedentes aportados por algún estudio anterior; y por el otro, el hecho de tener que planificar un muestreo en terreno (ya que esto podría traer dificultades importantes al olvidar controlar alguna variable y no poder registrar la información nuevamente).

Todo esto determinó la decisión de emplear como método de registro la realización de un censo de las actividades, por sobre la utilización de un muestreo.

Los problemas que presentó el método de registro están relacionados con la determinación exacta de los límites de la provincia, que era la unidad a analizar, ya que existían, actividades que se

ofrecían dentro de la provincia pero que se desarrollaban en otra, también el hecho que algunas actividades se realizaban en parte dentro y en otra fuera de la provincia, por último el hecho potencial, a pesar que no se dispone de antecedentes (a excepción de los productos mixtos), de la existencia de productos que se venden fuera de la provincia, pero que se desarrollan al interior de ésta.

En resumen, el método de registro fue validado durante su aplicación en la provincia, y se aconseja tanto para futuros estudios en la zona como para otros a realizar en áreas distintas, inclinarse por la opción de un censo; a menos que se cuente con los antecedentes suficientes, que permitan planificar un muestreo eficiente y confiable.

#### **4.2.- Resultados del proceso de aplicación**

##### **4.2.1.- Resultados de la aplicación general**

- Presencia de datos de difícil cuantificación por parte del productor.

Hubo situaciones en las que el productor se vio en la necesidad de realizar una aproximación del dato requerido (por lo general, los productores no sistematizan su información), el que presenta un grado de error que resulta imposible de determinar. En esta situación se encuentran prácticamente todos los datos que dicen relación con las características que describen al turista (sexo, edad y origen) y en menor medida los valores de volumen de turistas (como se dijo anteriormente, la mayoría de las empresas no lleva registros de estos valores, o simplemente no desea mostrarlos).

- Presencia de datos que son apreciables mediante simple observación y que no resulta necesaria su consulta al agente productor.

A modo de ejemplo, la gran mayoría de las excursiones guiadas tienen como destino Petrohué, por esto se hace innecesario la consulta al productor acerca del estado del recurso, ya que éste es

el mismo para todas las empresas y basta con realizar una inspección visual una sola vez, con esto se le debería extraer una pregunta a los instrumentos de registro.

- Presencia de datos que no son contestados por todos los productores.

Por considerarlos como datos estratégicos para su empresa, algunos productores no contestan algunas preguntas. Por ejemplo, el número de turistas, el precio de las actividades (ambos relacionados directamente con su ingreso) y los datos relacionados con su patrimonio están incluidos en esta categoría.

- Determinación de la cantidad de personas que la empresa puede atender en forma simultánea.

Este dato, cuyo propósito es determinar el tamaño de la empresa, resulta de muy difícil cuantificación. Se presentan dos situaciones que son muy parecidas. Una de éstas es la que identifica a las empresas que ofrecen excursiones guiadas; éstas estimaban que no tenían límite, ya que podían responder a una demanda ilimitada contratando transporte adicional al que disponían en forma habitual; de este modo se optó por establecer el número de vehículos y la capacidad de cada uno de ellos para determinar la cantidad de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea por la empresa, así se podía cuantificar de forma más precisa el valor que se deseaba obtener, el problema surgía con las empresas que no poseían vehículos y que su forma de funcionamiento es a través de arriendo, ya que éstas, siguiendo el criterio anterior, no tienen capacidad de atención de turistas. La segunda situación es el caso de las empresas de buses de transporte de pasajeros que en forma paralela, ofrecen excursiones guiadas; en este caso, existe la posibilidad teórica de destinar toda su flota de vehículos para satisfacer una demanda fuera de lo normal, de este modo la cantidad de personas que la empresa puede atender en forma simultánea sería inmensa, pero es claro que dichas empresas se dedican básicamente al transporte de pasajeros, y el hecho de encauzar alguno de sus vehículos a ofrecer servicios turísticos está en función de la demanda, tanto de estos servicios como de los de transporte propiamente tal. A pesar de ésto se tomó como valor aquel que está determinado por la situación potencial de focalizar toda su flota para satisfacer una gran demanda.

- Determinación de la cantidad de personal.

Para las empresas que ofrecen más de un servicio, y que tienen personal de planta, resulta muy complicado establecer una separación y determinar qué número de personas se dedica a tal o cual servicio, ya que por lo general existe una dualidad de funciones (por ejemplo la misma secretaria coordina al mismo tiempo los servicios de rafting y de trekking; o también, el mismo conductor cumple además las funciones de guía en el caso de una excursión).

- Determinación del precio de los servicios.

Existen cambios de precios de los diversos productos de acuerdo a la temporada, por lo tanto en el futuro esta situación debe ser considerada. Aparentemente esta es la única variable que influye sobre la definición del precio.

- Establecimiento de los lugares donde se ofrece el producto y donde se lleva a cabo el servicio.

Se hace necesario establecer claramente el lugar donde se ofrece el servicio y además del sitio donde se realiza la actividad propiamente tal, ya que por lo general (a excepción del caso de los campings), estos no coinciden.

- Establecimiento del número de vehículos que posee la empresa.

Entre los vehículos existe una amplia gama (buses, minibuses, camionetas, autos, etc.), esto determina, junto con sus diferentes capacidades de transporte de pasajeros, distintas potencialidades y usos, por esto se hace necesario establecer claramente: ¿cuántos vehículos son?; ¿cuáles son dichos vehículos? y ¿cuáles de esos efectivamente forman parte de la estructura que ofrece el servicio?.

- Establecimiento del número de inmuebles (u otros bienes) que posee la empresa.

Dentro del patrimonio de las empresas existe la posibilidad de encontrarse una amplia gama de inmuebles u otros bienes, los cuales no están necesariamente enfocados a captar turistas ni tampoco a satisfacer algún tipo de demanda de éstos, producto del desarrollo de la actividad. Se hace necesario recalcar esta idea con el fin de no contabilizar algún elemento que no cumpla parte del dispositivo que entrega el servicio.

#### 4.2.2.- Resultados de la aplicación para cada servicio en particular

- Servicio "camping"

La primera dificultad se desprende de la naturaleza misma del servicio, ya que es notorio el hecho que los campings, tanto en la provincia de Llanquihue como en otros lugares, surgen como una opción de alojamiento bastante válida, puesto que resultan una alternativa, mucho más económica, al compararlos con el precio que alcanza una residencial o un hotel. Por esto, el hecho que exista gran cantidad de personas que alojen en estos sitios, no necesariamente es un buen indicador de que existe un interés, por parte del turista, de cercanía al bosque. A pesar de presentarse dicha situación, existe en forma concreta un contacto y una interacción entre el turista y el bosque, por lo tanto la producción de este servicio se evalúa sin considerar el factor motivacional del primero. En definitiva, existe "consumo de bosque".

Por otro lado, entrando a describir las dificultades que se presentaron al caracterizar este servicio, destaca el hecho que resulta muy problemático establecer con precisión el número de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea, esto debido a que los campings están estructurados en "sitios" (lo que determina, al no existir una relación directa entre el sitio y el número de visitantes, que la cantidad de personas que permanecen en un sitio sea bastante variable, no así el número de estos, que es fijo). Además, cabe señalar que los campings son por lo general empresas familiares o personales, esto facilita la variación del número de personas que ocupan un sitio, ya que este último depende de un acuerdo en el momento entre los turistas y el propietario.

En el caso de la determinación del precio del servicio, también se presenta una dificultad, ya que existen variaciones significativas entre los valores que se cobran en temporada alta, respecto a los de temporada baja.

Dentro de los campings existe otra modalidad de cobro, que está en función de la ubicación y de las características del sitio, es decir, si un sitio está ubicado en un lugar con mejor vista y/o más cubierto del sol que otro, su precio es más alto. Estas diferencias se hacen notar también en cuanto al equipamiento que presenta el sitio (luz eléctrica, derecho a agua caliente, mejores baños, etc.) , debido a esto, la variabilidad que presenta el precio de este servicio es enorme.

Al evaluar los campings, se hace necesario indicar la ubicación, ya que este tipo de servicio resulta ser el más disperso espacialmente (a diferencia del resto que tienden a concentrarse en lugares bastante específicos).

Por último, es necesario señalar que una misma persona puede alojar varios días en un camping, lo que se traduce en que es contado tantas veces como días se quedó acampando en el lugar. Esto determina que la variable tiempo se vea seriamente afectada y por lo tanto, también lo sea el cálculo del volumen temporal bruto asociado a este servicio. Dicho volumen tomará valores altísimos (en el caso de los otros servicios, resulta muy difícil que una persona que haya contratado el servicio, tenga intenciones de repetirlo inmediatamente y menos aún de hacerlo por una tercera o cuarta vez); ello dificulta, el análisis y su comparación con los demás. Junto con esto, se debe hacer notar que la persona que acampa, durante el tiempo en que duerme "no consume bosque", por lo tanto esto también afecta a la variable volumen temporal (se agrega un segundo factor de sobreestimación).

- Servicio "canyoning "

No presentó dificultades al ser evaluado.

- Servicio "Excursiones a caballo"

No presentó dificultades al ser evaluado.

- Servicio "Excursión guiada"

Como ya se señaló, existen empresas dedicadas al transporte de pasajeros que en forma paralela ofrecen servicios de excursiones, por esta razón, estas empresas potencialmente pueden enfocar todos sus buses hacia algún destino en particular y satisfacer una enorme demanda, lo que no implica que esta situación pueda ocurrir realmente, ya que dichas empresas difícilmente tomarían la determinación de que sus buses abandonaran sus recorridos habituales (con las consecuencias que una decisión así les acarrearía) para satisfacer dicha demanda momentánea.

Adicionalmente, se presenta otra dificultad al discriminar entre las excursiones que realmente tienen al bosque como objetivo del viaje (sin ser determinante el hecho de que éste sea de carácter principal o secundario), ya que entre la infinidad de variantes que presenta este servicio, existen algunas que no tienen al bosque como una de sus finalidades. Por ejemplo, uno de los servicios ofrecidos en la ciudad de Puerto Montt, es un viaje a Frutillar, y dentro del recorrido que se le plantea al turista, en ningún momento existe contacto de éste con el bosque (son "city tours" o recorridos por ciudades), lo que determina que este tipo de servicios, no caen dentro de la categoría que se estableció y por lo tanto no forman parte del censo.

Por último, surge un inconveniente al determinar cuáles son las excursiones que realmente se realizan dentro del área a evaluar; esto debido a que en el caso particular de la provincia de Llanquihue, existe una gama muy amplia de excursiones que se ofrecen dentro de sus límites pero que se llevan a cabo fuera de éstos (un ejemplo claro de esta situación son las excursiones que se ofrecen hacia la isla de Chiloé, las que a pesar de ofrecerse en la ciudad de Puerto Montt, se realizan fuera de la provincia). Dada esta situación, no se descarta que se dé una circunstancia similar en el sentido opuesto, y que en otro lugar se ofrezcan excursiones asociadas al bosque, que se desarrollen dentro de los límites de la provincia; esta inquietud se plantea a pesar de que los productores del área que fueron consultados, no tenían antecedentes sobre el tema.

- Servicio "floating"

No presentó dificultades al ser evaluado.

- Servicio "mountainbike"

No presentó dificultades al ser evaluado.

- Servicio "rafting"

No presentó dificultades al ser evaluado.

- Servicio "trekking"

No presentó dificultades al ser evaluado.

#### **4.3.- Determinación de volúmenes de producción**

Uno de los objetivos de esta memoria consiste en determinar los volúmenes de producción para cada uno de los servicios turísticos y recreativos asociados al bosque y/o a formaciones vegetacionales silvestres, que se desarrollan en la provincia de Llanquihue. Para llevar a cabo esta actividad, se contempló utilizar tanto unidades temporales como monetarias, a modo de poder realizar una comparación de la importancia relativa de cada uno de estos servicios en el concierto general.

##### **4.3.1.- Determinación de volúmenes de producción temporal**

Se calcularon dos tipos de volúmenes de producción temporal, que son los siguientes:

#### 4.3.1.1.- Determinación de volúmenes de producción temporal brutos

Para realizar este cálculo se utilizaron las siguientes variables controladas en terreno:

- Número de turistas al año.
- Duración del servicio completo en horas.

Se procedió a calcular el producto entre ambas variables a modo de obtener la cantidad de horas brutas asociadas a cada servicio. Este cálculo se realizó para cada una de las empresas que ofrecían un servicio determinado, luego se sumaron las horas brutas de todas las empresas que ofrecían dicho servicio en particular, obteniéndose como resultado el número de horas brutas para el servicio. Esta operación se repitió para cada uno de los servicios presentes.

En el caso del camping, donde no existe una duración del servicio en horas, se utilizó un valor de 16 horas, para corregir en parte la duración del servicio. Se consideró un buen valor aproximado, dada la circunstancia de que las personas que acampan, mientras duermen “no consumen bosque”, es decir, a las 24 horas que conforman un día, se le descuentan 8 horas, las que están dedicadas al descanso nocturno.

En la situación de los demás servicios, este factor no presentó la necesidad de ser corregido, ya que se contaba con el valor exacto.

Los valores obtenidos se presentan en el GRÁFICO 1.

Dada la dificultad para apreciar el volumen de los servicios: floating, mountainbike, canyoning, excursiones a caballo, trekking y rafting (debido a la escala del gráfico), se presenta el GRÁFICO 2, que contiene los mismos valores de volúmenes de producción temporal brutos, con la salvedad de que es sólo para estos seis servicios.

GRÁFICO 1: Volúmenes de Producción Temporal Bruta

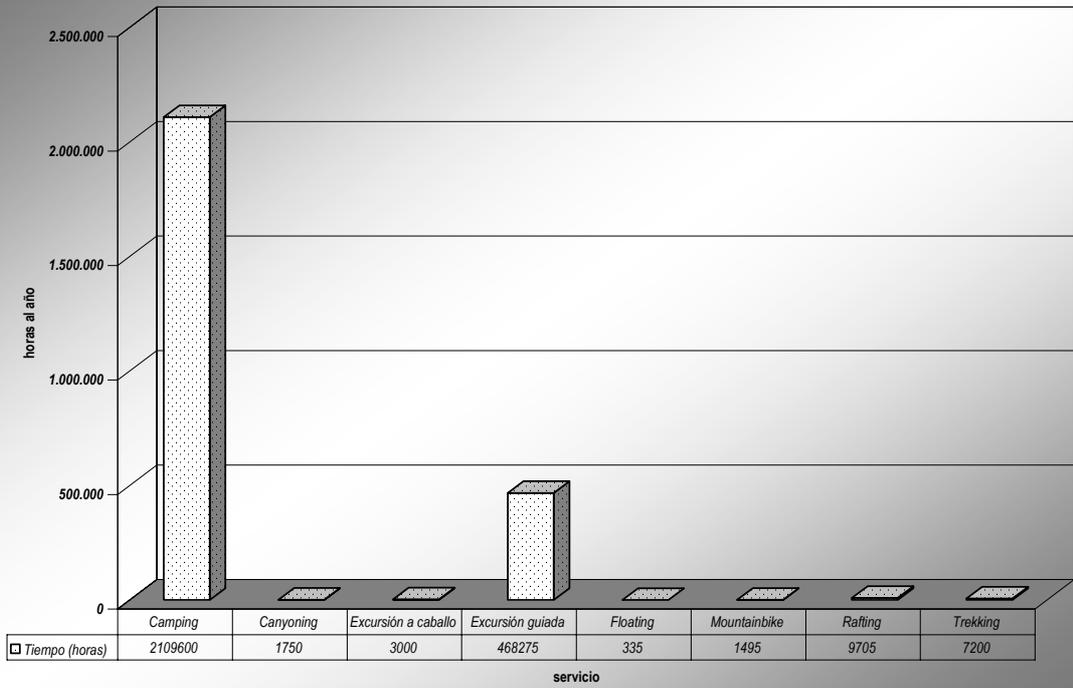
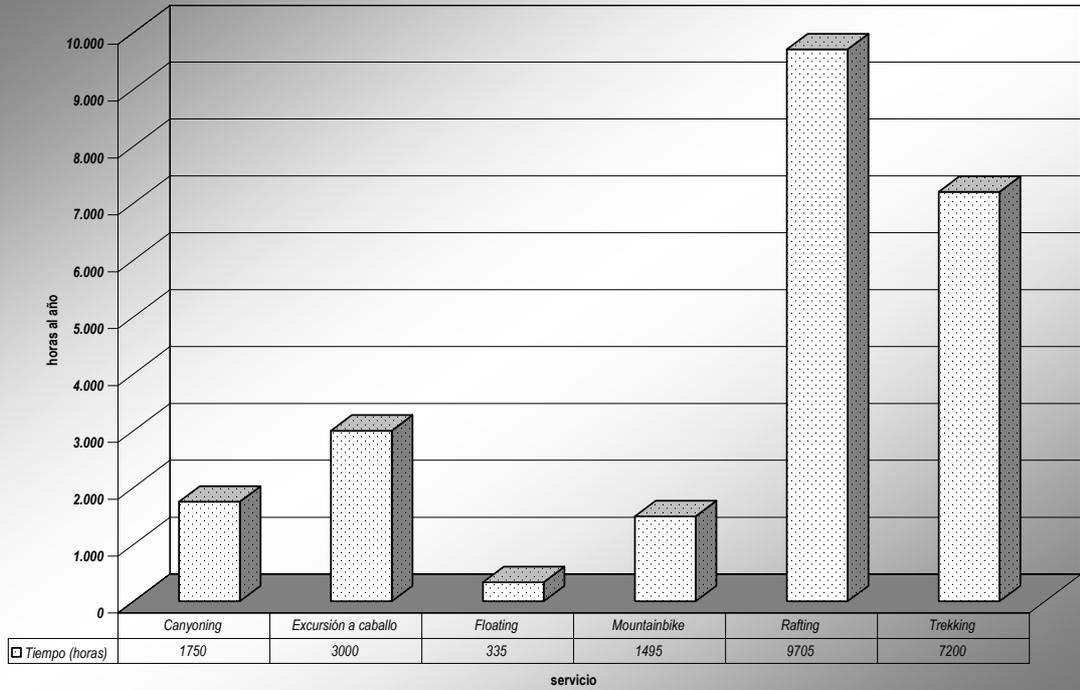


GRÁFICO 2: Volúmenes de Producción Temporal Bruta



#### 4.3.1.2.- Determinación de volúmenes de producción temporal netos

Para realizar este cálculo se utilizaron las siguientes variables controladas en terreno:

- Número de turistas al año.
- Duración de la actividad propiamente tal, en horas.

La diferencia con el valor anterior radica en que, dentro de la duración de la actividad propiamente tal, sólo se considera el tiempo en que el turista está en contacto con el bosque y/o con la formación vegetal silvestre (se le pidió al productor que calculara este valor; para realizar esta actividad debía preocuparse de descontar al tiempo de duración del servicio todos los tiempos muertos, entre los que cuentan: tiempo de transporte, colación, visita a otros sitios, etc.).

Se procedió a calcular el producto entre ambas variables a modo de obtener la cantidad de horas netas asociadas a cada servicio. Este cálculo se realizó para cada una de las empresas que ofrecían un servicio determinado, luego se sumaron las horas netas de todas las empresas que ofrecían dicho servicio en particular, obteniéndose como resultado el número de horas netas para el servicio. Esta operación se repitió para cada uno de los servicios.

En el caso del camping, se optó por mantener el valor de 16 horas, dado que no hay presencia de tiempos muertos. En el caso de los demás servicios, se contaba con el valor exacto, el que fue calculado y entregado por el productor.

Los valores obtenidos se presentan en el GRÁFICO 3.

Al igual que en el caso anterior, es difícil apreciar el volumen de los servicios: floating, mountainbike, canyoning, excursiones a caballo, trekking y rafting, por lo tanto, se presenta el GRÁFICO 4, que contiene para estos seis servicios, los mismos valores de volúmenes de producción temporal netos.

GRÁFICO 3: Volúmenes de Producción Temporal Neta

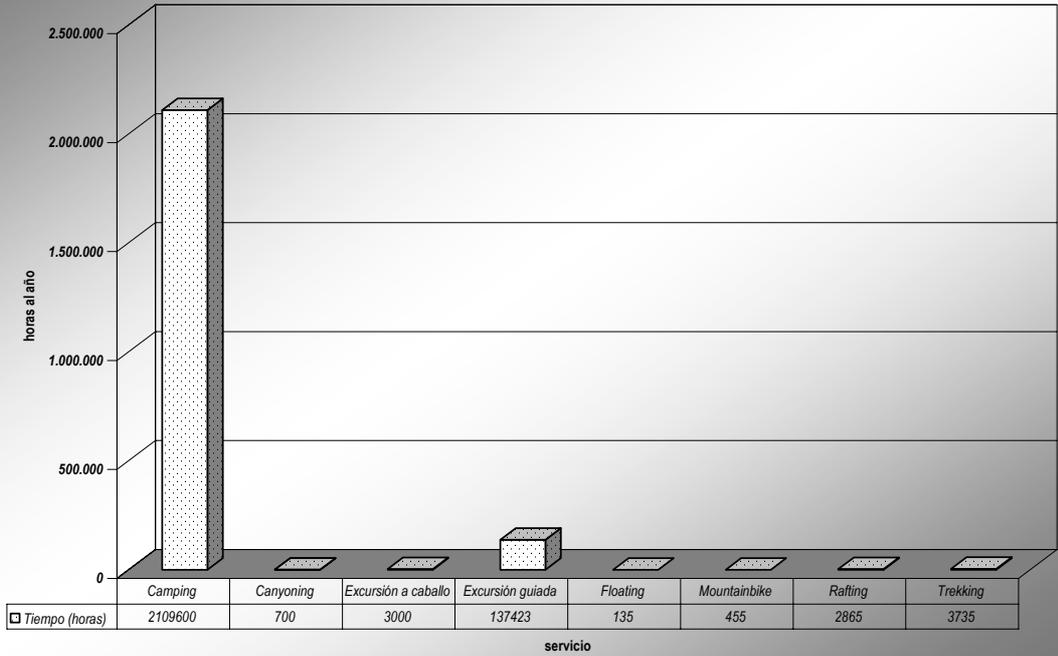
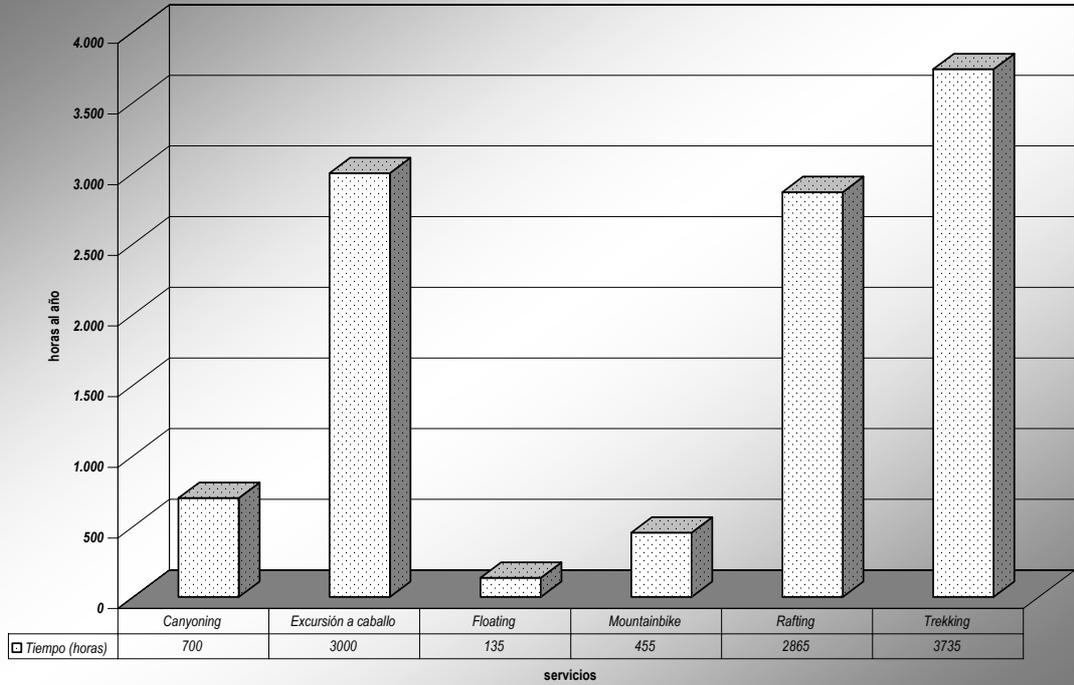


GRÁFICO 4: Volúmenes de Producción Temporal Neta



#### 4.3.2.- Determinación del volumen de producción monetaria

Para realizar este cálculo se utilizaron las siguientes variables controladas en terreno:

- Número de turistas al año.
- Precio del servicio por persona en miles de pesos.

Se procedió a calcular el producto entre ambas variables a modo de obtener el volumen total de dinero asociado a cada servicio. Este cálculo se realizó para cada una de las empresas que ofrecían un servicio determinado, luego se sumaron los volúmenes monetarios de todas las empresas que ofrecían dicho servicio en particular, obteniéndose como resultado volumen monetario total correspondiente al servicio. Esta operación se repitió para cada uno de los servicios.

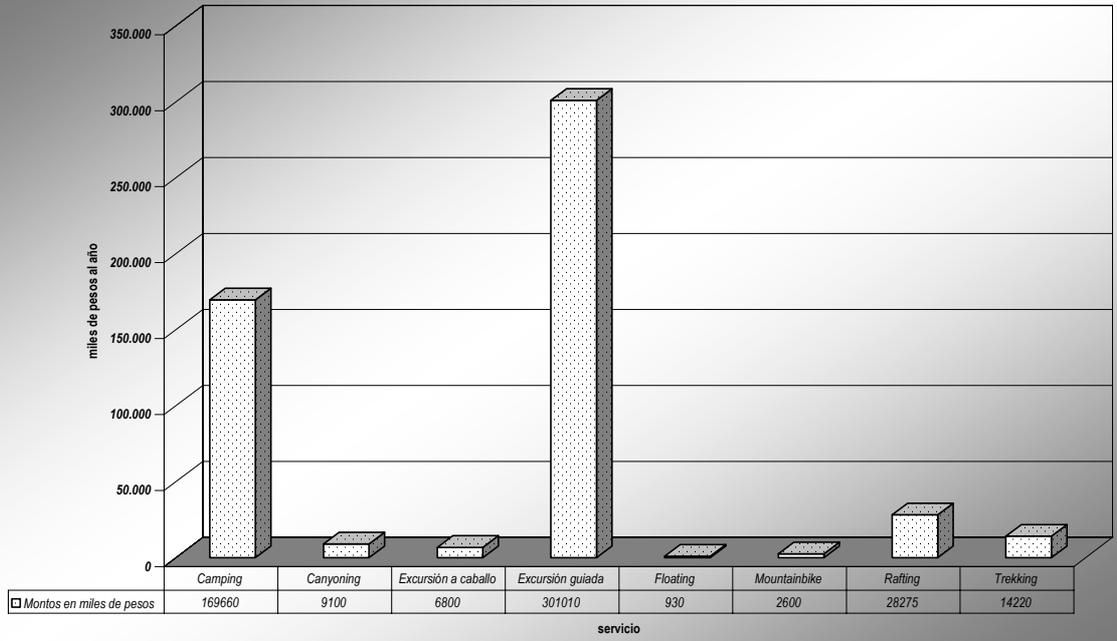
En el caso del camping, donde el precio que se obtuvo en terreno correspondía al precio del sitio y no al precio por persona, se optó por la siguiente alternativa: se dividió el valor del sitio por cinco, ya que se consideró, en función de las observaciones en terreno, que era una buena aproximación al promedio de personas que acampaban por sitio, de este modo se llegó a una cifra que representaba el precio por persona para el camping.

En la situación de los demás servicios, este factor no presentó la necesidad de ser corregido, ya que se contaba con el valor exacto.

Los valores obtenidos se presentan en el GRÁFICO 5.

En el CUADRO 6, se entrega un resumen con los volúmenes de producción, temporales y monetarios, asociados a cada servicio presente en la provincia.

GRÁFICO 5: Volúmenes de Producción Monetaria



**CUADRO 6: Volúmenes de producción correspondientes a cada servicio turístico asociado al bosque identificado en la provincia de Llanquihue**

Servicio	Producción Temporal		Producción Monetaria
	Tiempo Bruto (horas)	Tiempo Neto (horas)	Monto (pesos)
Camping	2.109.600	2.109.600	169.660.000
Canyoning	1.750	700	9.100.000
Excursión a caballo	3.000	3.000	6.800.000
Excursión guiada	468.275	137.423	301.010.000
Floating	335	135	930.000
Mountainbike	1.495	455	2.600.000
Rafting	9.705	2.865	28.275.000
Trekking	7.200	3.735	14.220.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.601.360</b>	<b>2.257.913</b>	<b>532.595.000</b>

#### 4.3.3.- Determinación del volumen de producción de productos mixtos

En el capítulo anterior se señaló la presencia de los denominados “Productos mixtos”, y se explicó que consistían básicamente en paquetes turísticos que se venden en el extranjero, en donde se ofrece a Chile de norte a sur como destino, y que dado que la compañía que ofrece dicho paquete generalmente actúa solamente como intermediario, no posee la capacidad de trasladar al turista, por lo cual lo va derivando a distintas entidades a lo largo de su recorrido por el país, es así como, en el momento en que le corresponde visitar la región, es alguna de las empresas que ofrecen servicios turísticos la que atiende al turista.

Dadas las características de estos servicios, el volumen producido en el área de estudio es de difícil cuantificación, por esta razón se planteó la siguiente forma de registrarlos; se le pidió al productor que estimara:

- Número de viajes al año que le corresponde atender a la empresa.
- Número de personas promedio por cada viaje
- Número de días promedio que los turistas permanecen en el país
- Número de días promedio que los turistas permanecen en la provincia de Llanquihue.
- Número de días (de los que permanecen en la provincia) promedio que los turistas están en contacto con el bosque y/o con formaciones vegetacionales silvestres.
- Costo total del viaje por persona.

Se consideró que esta información permitiría estimar de la forma más exacta posible los volúmenes (tanto temporal como monetario), asociados a los productos mixtos. Lamentablemente los productores de servicios turísticos de la provincia, no entregaron información acerca de los precios de los viajes (las razones pueden ser por un lado, el desconocimiento de estos valores, o por el otro, que esta información es considerada estratégica para la empresa), lo que impide realizar una estimación del volumen total de producción monetaria, pero los demás datos se obtuvieron sin problemas, esto permite calcular el volumen bruto de producción temporal de los productos mixtos.

El volumen temporal se encuentra expresado en días (en lugar de horas, como se hizo en el caso de los demás servicios), este hecho se planteó de esta forma debido a que los productores debieron realizar un gran esfuerzo para estimar los valores consultados, ya que dentro de los distintos viajes que deben atender, existe una gran variación en las actividades que realizan los diversos grupos de turistas que llegan a cada una de las empresas, y no se consideró correcto insistir en el cálculo de un valor en horas, porque de todas formas la cantidad se obtendría es absolutamente estimativa.

El cálculo propiamente tal del volumen bruto de producción temporal de los productos mixtos, se realizó de la siguiente forma:

Datos:

- Empresa X; (1)
- Número de viajes al año que le corresponde atender a la empresa X; (2)
- Número de persona promedio por cada viaje; (3)
- Número de días promedio que los turistas permanecen en el país; (4)
- Número de días promedio que los turistas permanecen en la provincia de Llanquihue; (5)
- Número de días (de los que permanecen en la provincia) promedio que los turistas están en contacto con el bosque y/o con formaciones vegetacionales silvestres; (6)
- Costo total del viaje por persona; (7)

### **Los valores obtenidos fueron los siguientes:**

- **Volumen de producción temporal de productos mixtos dentro del país, estimado por la empresa X, en días al año. [(2)\*(3)\*(4)]**

Posteriormente se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que realizan productos mixtos, de esta forma se obtiene el **Volumen de Producción Temporal Bruto de productos mixtos que se desarrollan en el país**, y que en algún momento tienen a la provincia de Llanquihue como destino.

- **Volumen de producción temporal de productos mixtos dentro de la provincia de Llanquihue, estimado por la empresa X, en días al año. [(2)\*(3)\*(5)]**

A continuación se efectúa la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que realizan productos mixtos, de esta forma se obtiene el **Volumen de Producción Temporal Bruto de productos mixtos que se desarrollan dentro de la provincia de Llanquihue.**

- **Volumen de producción temporal de productos mixtos en otras provincias o regiones del país, estimado por la empresa X, en días al año. [(2)\*(3)\*((4)-(5))]**

Más tarde se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que realizan productos mixtos, de esta forma se obtiene el **Volumen de Producción Temporal Bruto de productos mixtos que se desarrollan en otras provincias o regiones del país,** pero en los cuales el viaje en algún momento tiene a la provincia de Llanquihue como destino.

- **Volumen de producción temporal de turismo asociado al bosque, por parte de los productos mixtos dentro de la provincia de Llanquihue, estimado por la empresa X, en días al año. [(2)\*(3)\*(6)]**

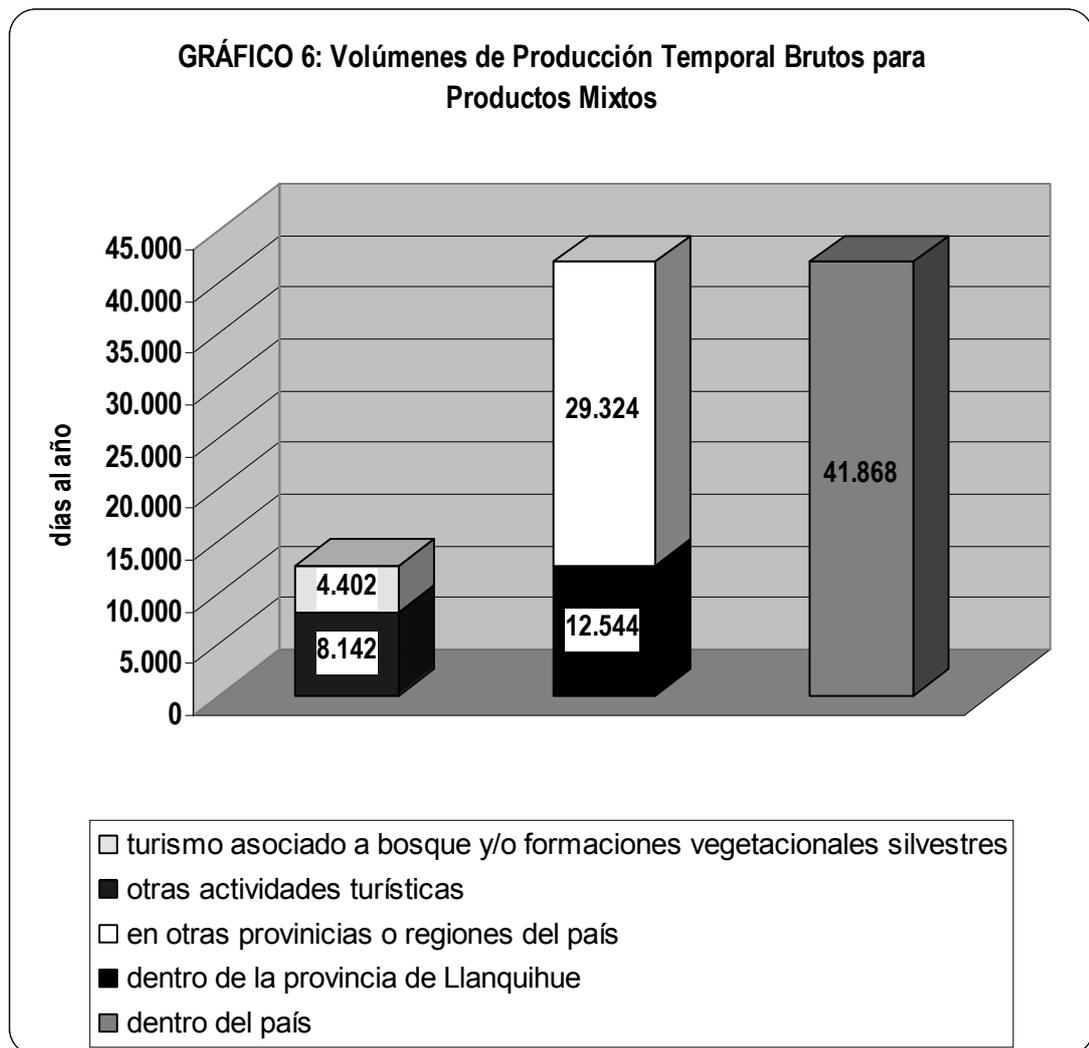
En seguida, se efectúa la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que realizan productos mixtos, de esta forma se obtiene el **Volumen de Producción Temporal Bruto de turismo asociado a bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres,** originado por las empresas que desarrollan productos mixtos, dentro de la provincia de Llanquihue.

- **Volumen de producción temporal de desarrollo de otras actividades turísticas, por parte de los productos mixtos dentro de la provincia de Llanquihue, estimado por la empresa X, en días al año. [(2)\*(3)\*((5)-(6))]**

Inmediatamente se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que realizan productos mixtos, de esta forma se obtiene **Volumen de Producción**

**Temporal Bruto de otras actividades turísticas**, (distintas al turismo asociado al bosque), originado por las empresas que desarrollan productos mixtos, dentro de la provincia de Llanquihue.

Los valores de las producciones totales se presentan en el GRÁFICO 6:



#### 4.3.4.- Determinación de los volúmenes instantáneos

Junto con obtener los volúmenes anuales brutos (tanto temporales como monetarios) producidos en el área de estudio, para cada uno de los servicios presentes, se puede estimar el volumen instantáneo para ambos indicadores, en forma similar a lo que significaría medir la producción diaria, semanal o mensual, según sea el caso, de un equipo de madereo. Para obtener este valor se debe conocer la duración de ambas temporadas para cada uno de los servicios en cada una de las empresas, de esta forma se puede estimar el volumen producido en un día tipo tanto en temporada alta como baja. Este valor permite diferenciar entre las producciones de ambas temporadas, las que presentan diferencias significativas, de lo contrario se estimaría el volumen para un día tipo despreciando el valor ponderador (del total anual) que le asigna la temporada para la cual se realiza dicha estimación.

La duración de la temporada puede ser expresada en días, semanas o meses, según sea el caso. Para el ejemplo se usará en días.

Datos:

- Empresa X; (1)
- Servicio Y; (2)
- Número de turistas que contrata el servicio Y en la empresa X, durante la temporada alta; (3)
- Número de turistas que contrata el servicio Y en la empresa X, durante la temporada baja; (4)
- Duración de la temporada alta en la empresa X, en días; (5)
- Duración de la temporada baja en la empresa X, en días; (6)
- Duración del servicio Y, en horas; (7)
- Precio del servicio Y durante la temporada alta, en pesos; (8)
- Precio del servicio Y durante la temporada baja, en pesos; (9)

- **Volumen de producción temporal estimado para el servicio Y en la empresa X en un día tipo durante la temporada alta.**  $(((3)/(5))^{*}(7))$

A continuación se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y durante la temporada alta, de esta forma se obtiene el **Volumen Instantáneo de Producción Temporal Bruto** estimado del servicio Y, en el área determinada, **en un día tipo durante la Temporada Alta**. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Volumen de producción temporal estimado para el servicio Y en la empresa X en un día tipo durante la temporada baja.**  $(((4)/(6))^{*}(7))$

Posteriormente se efectúa la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y durante la temporada baja, de esta forma se obtiene el **Volumen Instantáneo de Producción Temporal Bruto** estimado del servicio Y, en el área determinada, **en un día tipo durante la Temporada Baja**. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Volumen de producción monetaria estimado para el servicio Y en la empresa X en un día tipo durante la temporada alta.**  $(((3)/(5))^{*}(8))$

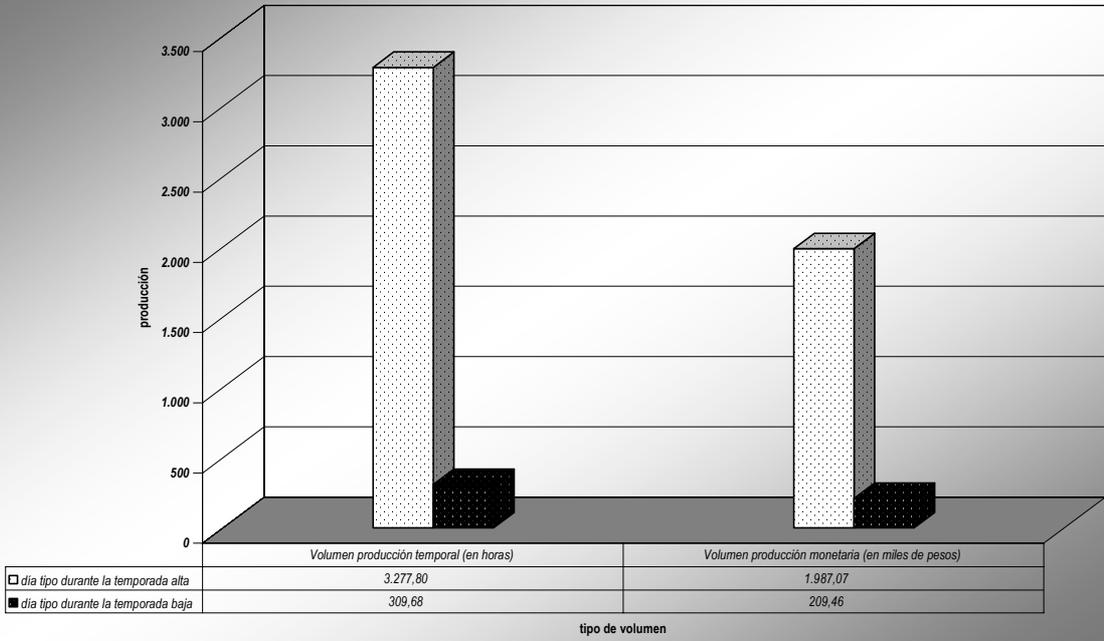
Más tarde se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y durante la temporada alta, de esta forma se obtiene el **Volumen Instantáneo de Producción Monetaria** estimado del servicio Y, en el área determinada, **en un día tipo durante la Temporada Alta**. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Volumen de producción monetaria estimado para el servicio Y en la empresa X en un día tipo durante la temporada baja.**  $(((4)/(6))^{*}(9))$

Posteriormente se efectúa la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y durante la temporada baja, de esta forma se obtiene el **Volumen Instantáneo de Producción Monetaria** estimado del servicio Y, en el área determinada, **en un día tipo durante la Temporada Baja**. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

A modo de ejemplo, se presenta el resultado obtenido en el cálculo de los volúmenes instantáneos, para el servicio “excursión guiada”; dichos valores se ilustran en el GRÁFICO 7.

GRÁFICO 7: Volúmenes instantáneos para el servicio "Excursión guiada"



#### **4.4.- Determinación del tamaño relativo de cada servicio**

Junto con calcular las producciones (temporales y monetarias) de cada servicio, se plantea otra posibilidad para cuantificar a cada uno de los servicios presentes, a través de la selección de tres criterios que permiten establecer una escala jerárquica entre éstos. En este caso, no se puede hablar de producciones, ya que los criterios elegidos no representan volúmenes o cantidades de servicio realizadas, sino que sólo describen algunas de sus características, las que de todas maneras permiten realizar comparaciones entre ellos (comparaciones intraservicios asociados al bosque, a modo de estimar el tamaño relativo de un determinado servicio respecto al resto).

Los criterios seleccionados fueron los siguientes:

- Por cantidad de personal
- Por el número de personas simultáneas
- Por los precios unitarios

##### **4.4.1.- Cantidad de personal ocupado por los servicios asociados al bosque**

La principal dificultad radica en que comúnmente en una misma empresa, se ofrece más de un servicio, por lo tanto, es imposible determinar con exactitud cuántas personas se dedican a tal o cual servicio, ya que por lo general existe una multiplicidad de funciones para cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo.

En el caso de las empresas que ofrecen excursiones guiadas, existe además un número importante de personas destinado a captar a los interesados en contratar el servicio.

Para determinar la cantidad de personal que se ocupa para satisfacer la demanda de servicios turísticos asociados al bosque, se utilizó el siguiente criterio; se obtuvieron en terreno los datos acerca de la cantidad de personal que trabajaba en ambas temporadas (alta y baja respectivamente), este número se multiplicó por el cociente formado entre el número de turistas que utilizó el servicio y el número total de turistas que atendió dicha empresa. Este último valor se adicionó a los obtenidos en forma similar en las demás empresas que ofrecían el mismo servicio,

obteniéndose un valor corregido para la cantidad de personal que esta en directa relación con un servicio en particular.

El cálculo propiamente tal de la cantidad de personal asociado a un servicio dado, se realizó de la siguiente forma:

Datos:

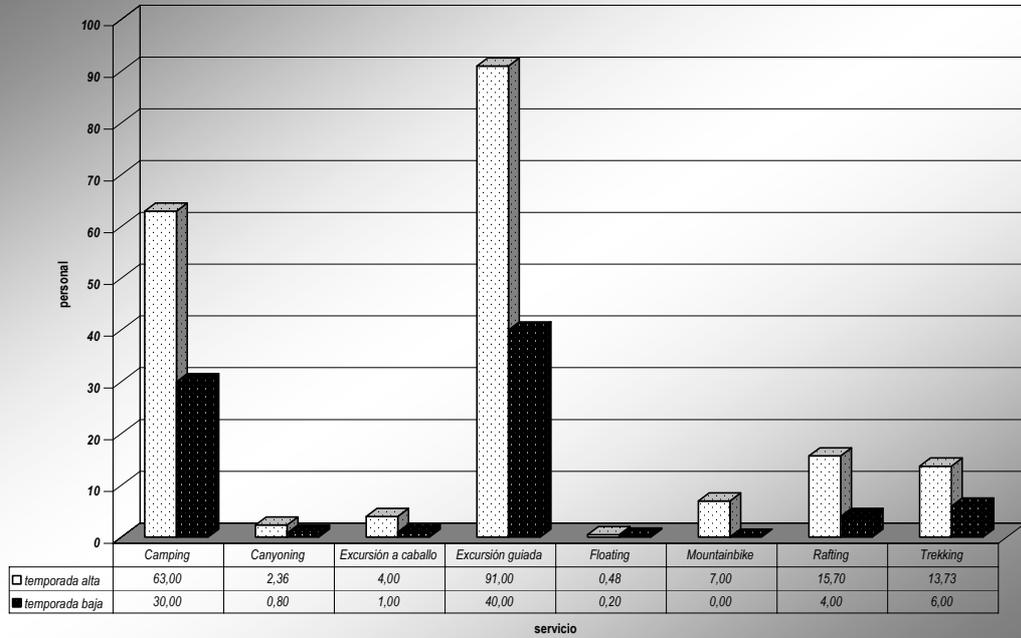
- Empresa X; (1)
- Servicio Y; (2)
- Temporada Z; (3)
- Personal en la temporada Z; (4)
- Cantidad de turistas que contrataron el servicio Y en la empresa X; (5)
- Cantidad de turistas que contrataron servicios en la empresa X; (6)

$[(5)/(6)]*(4)$  = Personal efectivamente destinado a atender el servicio Y en la empresa X durante la temporada Z

Posteriormente se realiza la suma de los valores (obtenidos en forma similar) de la cantidad de personal de todas las empresas que ofrecen el servicio Y durante la temporada Z, de esta forma se obtiene la cantidad total de personal ocupado por dicho servicio durante la correspondiente temporada.

Se procede en forma análoga para cada uno de los servicios. Los valores de la cantidad de personal asociado a un servicio dado que se obtienen se presentan en el GRÁFICO 8.

GRÁFICO 8: Cantidad de Personal ocupado según servicio y temporada



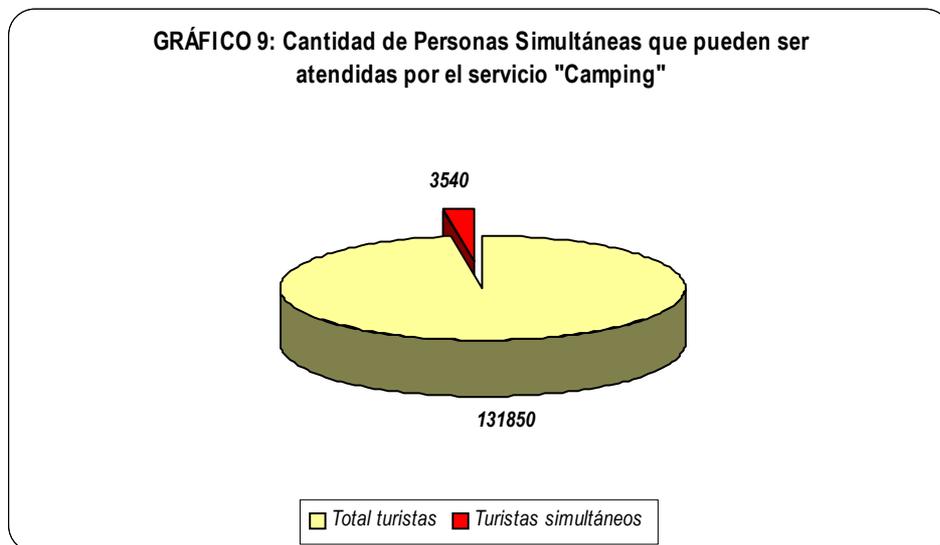
#### **4.4.2.- Número de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea por los servicios asociados al bosque**

Otra forma de realizar una comparación entre los diversos servicios, es mediante la estimación del número de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea por cada uno de ellos. Este criterio (denominado en lo sucesivo “personas simultáneas”), permite determinar el tamaño relativo de la estructura oferente presente en la zona de estudio, mediante la estimación de la capacidad conjunta (de todas las empresas que ofrecen un mismo servicio) para satisfacer una demanda ilimitada.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los servicios evaluados durante la aplicación de la propuesta. En cada gráfico, se compara la cantidad total de turistas que se atienden durante un año, versus la cantidad de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea en un momento puntual (suponiendo una demanda ilimitada).

- Servicio "camping"

El cálculo no presenta mayores dificultades, debido a que el número de sitios es fácilmente cuantificable, y usando nuevamente el criterio que indica que la cantidad de personas promedio por cada sitio es de cinco turistas, se llega un valor final que representa con gran exactitud el número de personas simultáneas que este servicio puede atender. Los valores calculados se presentan en el GRÁFICO 9.

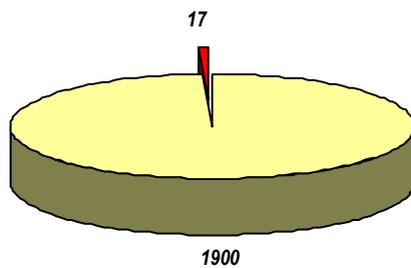


-

### Servicios "excursión a caballo" y "mountainbike"

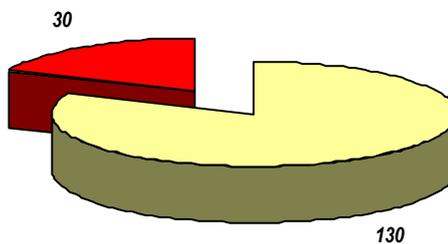
Estos dos servicios son fácilmente cuantificables, debido a que el número de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea, está en directa relación con la cantidad de caballos o de bicicletas, según sea el caso, que poseen las empresas que ofrecen alguno de estos dos servicios; este hecho, permite obtener un valor absolutamente exacto para este indicador. Los valores calculados se presentan en los GRÁFICOS 10 y 11.

**GRÁFICO 10: Cantidad de Personas Simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Excursión a caballo"**



■ Total turistas ■ Turistas simultáneos

**GRÁFICO 11: Cantidad de Personas Simultáneas que pueden ser atendidas por el servicio "Mountainbike"**

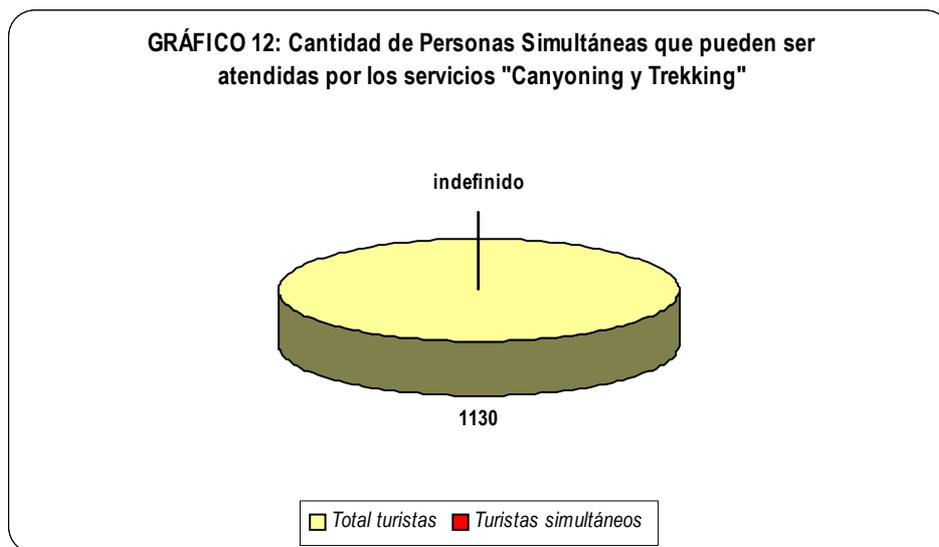


■ Total turistas ■ Turistas simultáneos

## Servicios "canyoning" y "trekking"

Ambos servicios, dada su similitud, presentan la misma dificultad al tratar de determinar el número de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea. Ésta radica en que la cantidad de personas que pueden desarrollar la actividad con un solo guía es muy variable, y por lo tanto, es demasiado impreciso aproximar un número.

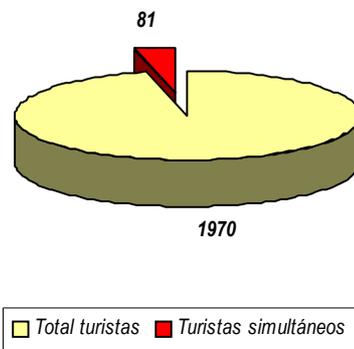
Por la situación expuesta con anterioridad, no se considera este indicador como recomendable para evaluar estos servicios. No obstante, los valores calculados se presentan en el GRÁFICO 12.



### Servicios "floating" y "rafting"

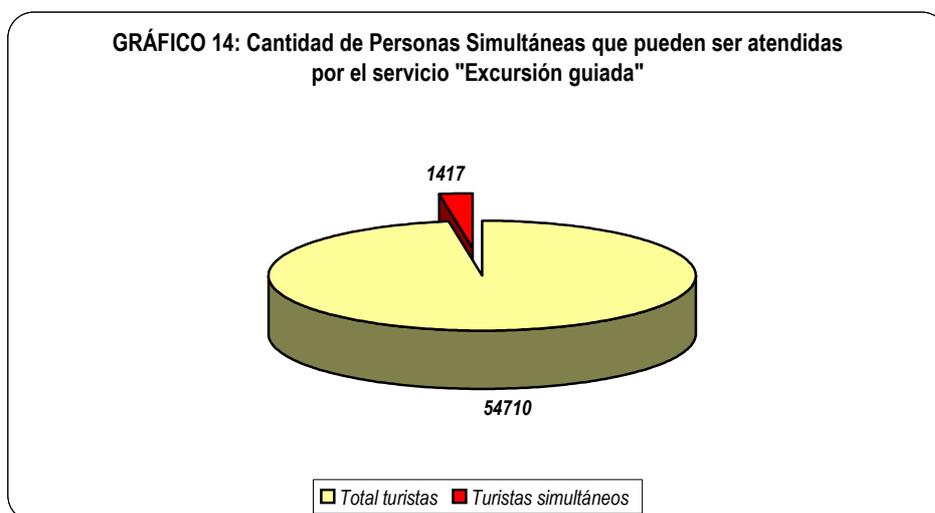
Ambos servicios presentan características excluyentes, es decir, si existe un número determinado de personas que contrata uno de estos, inmediatamente se produce un efecto sobre el otro. Éste se manifiesta en una baja en la oferta de atención de un servicio, en la misma cantidad en que fue contratado el otro. Esta situación se presenta básicamente porque, para desarrollar ambos servicios se utilizan exactamente las mismas balsas, por lo tanto, si se están utilizando en un servicio, no pueden ser utilizadas en el otro. Por último, se desprende que el número de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea, es idéntico para ambos servicios. Los valores calculados se presentan en el GRÁFICO 13.

**GRÁFICO 13: Cantidad de Personas Simultáneas que pueden ser atendidas por los servicios "Floating y Rafting"**



### Servicio "excursión guiada"

Este servicio presentó dos dificultades bastante claras; las que radican en que para desarrollar la actividad, las empresas deben contar con móviles. Algunas de éstas no cuentan con dichos elementos y deben arrendarlos para realizar el traslado de los turistas, es por eso que para ellos resulta imposible determinar la cantidad de personas que podrían atender simultáneamente, ya que si se presentara una demanda sumamente alta, estarían en condiciones de satisfacerla, ya que les bastaría solamente con arrendar un número mayor de móviles. La segunda dificultad la representa una situación absolutamente opuesta, este es el caso de las empresas que se dedican en forma normal al transporte de pasajeros y esporádicamente realizan excursiones guiadas, por esta situación, si existiera una gran demanda, estas empresas podrían teóricamente satisfacerla, dirigiendo hacia allá su flota de móviles. En el caso de las empresas que se dedicaban exclusivamente a los servicios turísticos y que además eran dueñas de sus móviles, no existía ninguna dificultad para determinar el valor del indicador propuesto. La situación se resolvió del siguiente modo, las empresas que no tenían móviles propios fueron consideradas como incapaces de atender turistas en forma simultánea y por el otro lado, las que se dedicaban habitualmente al transporte de pasajeros, fueron clasificadas como si efectivamente pudieran atender a tantos turistas como asientos tienen en sus flotas de buses. Los valores calculados se presentan en el GRÁFICO 14.



#### 4.4.3.- Determinación de los precios unitarios de los servicios asociados al bosque

Se consideró que una buena manera de comparar los distintos servicios, con el fin de establecer una escala jerárquica entre ellos, era la determinación de precios unitarios. En este caso

corresponde calcular el precio/hora/persona que tiene cada uno de los servicios detectados, de esta forma se obtiene un primer punto de comparación entre ellos.

Se determinó calcular los siguientes cuatro precios unitarios:

- i.- **Precio Bruto:** Representa el precio teórico que debería haber pagado una persona por cada hora de servicio turístico o recreativo que se encuentra asociado con el bosque y/o con una formación vegetal silvestre.
- ii.- **Precio Bruto Ponderado:** Representa el precio que efectivamente pagó una persona por cada hora de servicio turístico o recreativo que se encuentra asociado con el bosque y/o con una formación vegetal silvestre.
- iii.- **Precio Neto:** Representa el precio teórico que debería haber pagado una persona por cada hora de contacto directo con el bosque y/o con una formación vegetal silvestre.
- iv.- **Precio Neto Ponderado:** Representa el precio que efectivamente pagó una persona por cada hora de contacto directo con el bosque y/o con una formación vegetal silvestre.

La forma de calcular cada uno de estos precios, se detalla a continuación:

Datos:

- Empresa X; (1)
  - Servicio Y; (2)
  - Precio por persona del servicio Y en la empresa X, en pesos; (3)
  - Duración del servicio Y en la empresa X, en horas; (4)
  - Duración de la actividad Y en la empresa X, en horas; (5)
  - Número de personas que tomaron el servicio Y en la empresa X; (6)
  - Número de personas que tomaron el servicio Y en todas las empresas; (7)
- **Precio bruto, por hora y por persona del servicio Y en la empresa X, en pesos. [(3)/(4)]**

Luego se calculó el promedio aritmético de todas las empresas que ofrecían el servicio Y, obteniéndose el **Precio Bruto** de este servicio. Este procedimiento se repitió para todos los servicios.

- **Precio bruto ponderado, por hora y por persona del servicio Y en la empresa X, en pesos.**

$$[(3)/(4)] * ((6)/(7))$$

Posteriormente se sumaron los porcentajes parciales correspondientes a cada una de las empresas que ofrecían el servicio Y, obteniéndose el **Precio Bruto Ponderado** de este servicio. Este procedimiento se repitió para todos los servicios.

- **Precio neto, por hora y por persona del servicio Y en la empresa X, en pesos.** [(3)/(5)]

A continuación se calculó el promedio aritmético de todas las empresas que ofrecían el servicio Y, obteniéndose el **Precio Neto** de este servicio. Este procedimiento se repitió para todos los servicios.

- **Precio neto ponderado, por hora y por persona del servicio Y en la empresa X, en pesos.**

$$[(3)/(5)] * ((6)/(7))$$

Finalmente se sumaron los porcentajes parciales correspondientes a cada una de las empresas que ofrecían el servicio Y, obteniéndose el **Precio Neto Ponderado** de este servicio. Este procedimiento se repitió para todos los servicios.

Los valores calculados para los cuatro indicadores de precios unitarios se detallan en los GRÁFICOS 15 y 16.

GRÁFICO 15: Precios Unitarios Brutos

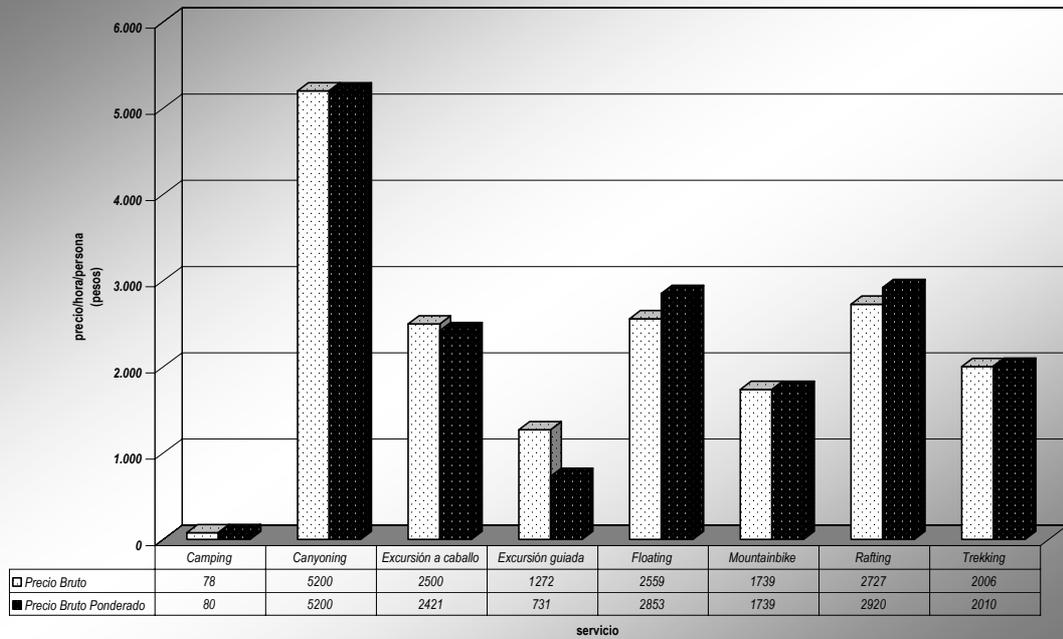
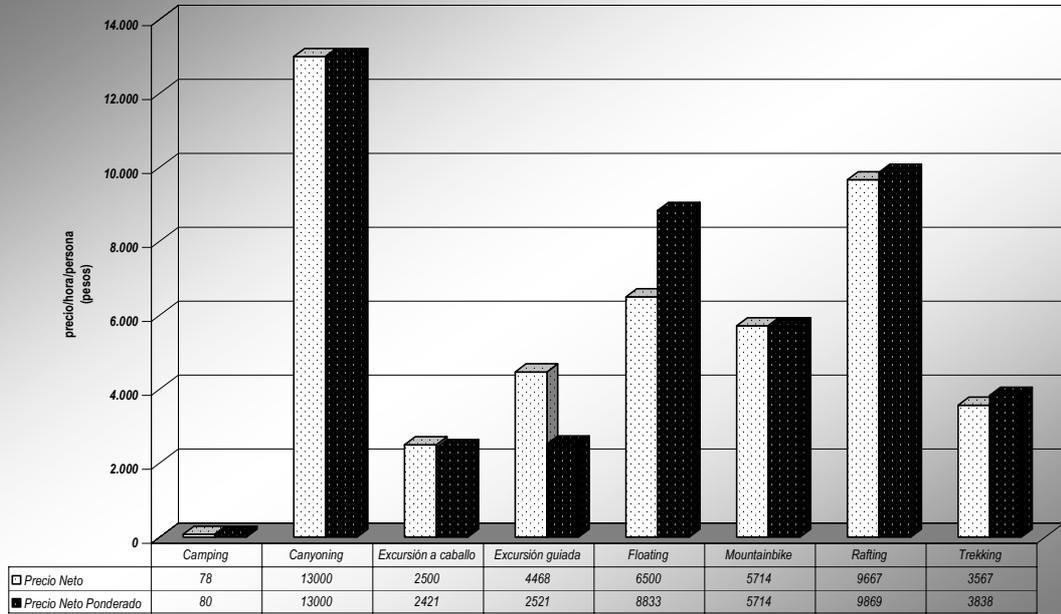


GRÁFICO 16: Precios Unitarios Netos



servicio

#### 4.5.- Determinación de una unidad de equivalencia

Se utilizaron dos unidades diferentes para cuantificar el volumen de servicios turísticos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres que se produce en la provincia; por un lado una unidad temporal (con la que se obtuvo el Volumen de Producción Temporal Bruto), y por el otro, una monetaria (con la que se obtuvo el Volumen de Producción Monetaria). La cuantificación de la producción de servicios mediante la utilización de estas unidades, es equivalente a medir en dos unidades distintas el volumen de bienes maderables producido en un predio cualquiera, por una cierta cantidad de equipos de madereo. Estas unidades, a modo de ejemplo, podrían ser metros cúbicos y pesos.

En el caso de los bienes maderables, la unidad de equivalencia es el precio de cada uno de los productos (aserrable exportación, aserrable país, metro ruma, etc.), es así como, teniendo el valor correspondiente a la producción en unidades volumétricas, es el precio de cada uno de los productos el que permite expresar la misma producción en unidades monetarias.

Un caso distinto es el de los servicios, en donde el cálculo no es tan sencillo, ya que existen grandes variaciones en la duración y en el costo de un servicio, (la diferencia de estos valores, se presenta dentro de las distintas empresas que ofrecen un mismo servicio e incide directamente sobre la relación costo/duración del servicio, ya que en distintas empresas, un mismo servicio puede presentar diferencias importantes entre estas dos variables), es por eso que no es posible establecer un precio, sino que más bien una "Unidad de Equivalencia".

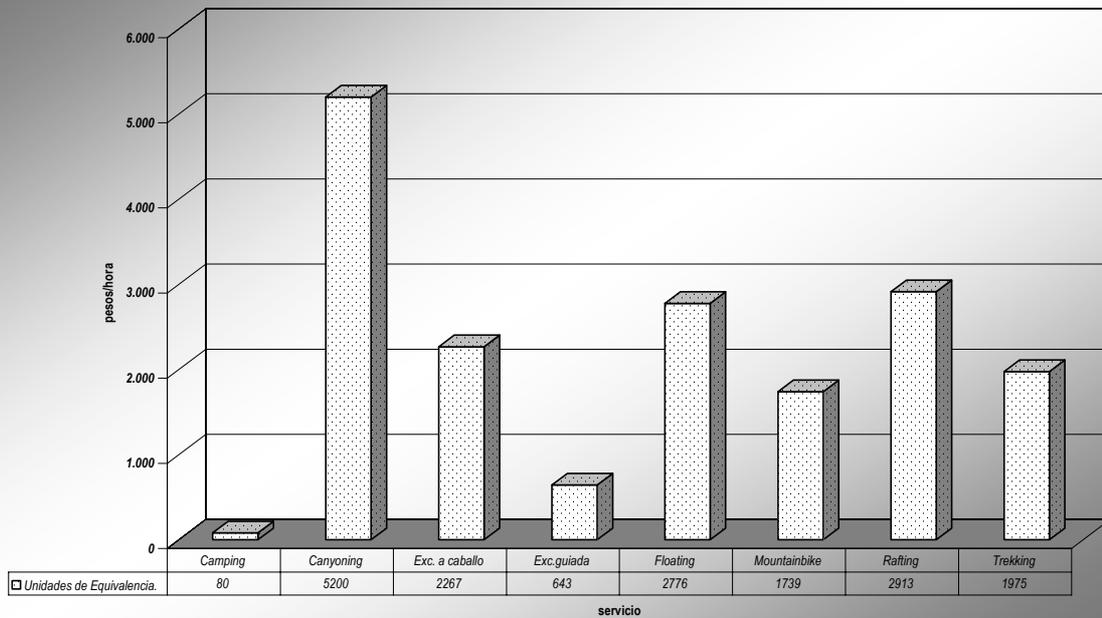
De la misma forma que cada uno de los bienes (tanto maderables como no maderables) tiene un precio distinto; igualmente, en el caso de los servicios cada uno de estos presenta un valor diferente para su "Unidad de Equivalencia", dicho valor representa la relación: costo por cada hora de servicio.

El valor de la unidad de equivalencia se realizó calculando el cociente entre el Volumen de Producción Monetaria (en pesos) y el Volumen de Producción Temporal Bruto (en horas), para cada

servicio turístico presente en el área de estudio. Se utilizó el valor de producción temporal bruto, ya que éste es el que representa verdaderamente el volumen de servicios asociados al bosque y/o a una formación vegetal silvestre, que se produjo en el área de estudio; por el contrario, el valor de producción temporal neto representa sólo el volumen de contacto directo con el bosque y/o con la formación vegetal silvestre.

Los valores calculados para cada servicio se presentan en el GRÁFICO 17.

**GRÁFICO 17: Equivalencia entre Volúmenes de Producción de Servicios Turísticos  
(Monetario/Temporal Bruto)**



#### 4.6.- Caracterización del demandante de servicios turísticos

La determinación de las características de los demandantes de cada uno de los servicios turísticos asociados al bosque se planteó, a sugerencia de profesionales de CONAF, de la forma que sigue; como ya se contaba con el dato acerca del número de turistas (tanto en temporada alta como baja), se consideró importante para desarrollar en forma eficiente la caracterización y al mismo tiempo facilitar la estimación por parte del productor, plantear la consulta mediante la utilización de tres criterios, cuyos valores fueron consultados como porcentajes del total. A su vez, cada uno de estos criterios fue subdividido en tantas categorías como fuese conveniente, de tal modo que la clasificación se estructuró de la siguiente forma:

- Porcentaje del total de turistas según sexo:
  - Masculino: ..... %
  - Femenino: ..... %
  
- Porcentaje del total de turistas según edad:
  - Entre 0 y 15 años: ..... %
  - Entre 15 y 35 años: ..... %
  - Entre 35 y 65 años: ..... %
  - Más de 65 años: ..... %
  
- Porcentaje del total de turistas según origen y estación:
  - Estación alta
    - Regional: ..... %
    - Nacional: ..... %
    - Extranjero: ..... %
  - Estación baja
    - Regional: ..... %
    - Nacional: ..... %
    - Extranjero: ..... %

Las dificultades se presentaron al tratar de describir el origen del turista, ya que esta variable no siempre es apreciable a simple vista y si existen diferencias entre las temporadas, tampoco son valores estimables por parte de los productores, por lo tanto, el tratar de describir al turista desde esa perspectiva presentó claras dificultades, lo que no quiere decir que no sea factible realizarla.

El cálculo del número de turista, según la clasificación planteada, se desarrolló de la siguiente forma:

Datos:

- Empresa X; (1)
- Servicio Y; (2)
- Número de turistas que contrata el servicio Y en la empresa X, durante la temporada alta; (3)
- Número de turistas que contrata el servicio Y en la empresa X, durante la temporada baja; (4)
- Porcentaje de turistas de sexo masculino para el servicio Y en la empresa X; (5)
- Porcentaje de turistas de sexo femenino para el servicio Y en la empresa X; (6)
- Porcentaje de turistas de edad entre 0 y 15 años, para el servicio Y en la empresa X; (7)
- Porcentaje de turistas de edad entre 15 y 35 años, para el servicio Y en la empresa X; (8)
- Porcentaje de turistas de edad entre 35 y 65 años, para el servicio Y en la empresa X; (9)
- Porcentaje de turistas de edad superior a 65 años, para el servicio Y en la empresa X; (10)

- **Número de turistas de sexo masculino, estimados para el servicio Y en la empresa X.**  
[[((3)+(4))\*(5)]]

Posteriormente se realiza la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de sexo masculino estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Número de turistas de sexo femenino, estimados para el servicio Y en la empresa X.**  
[[((3)+(4))\*(6)]]

A continuación se efectúa la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de sexo femenino estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Número de turistas de edad entre 0 y 15 años, estimados para el servicio Y en la empresa X.** [[((3)+(4))\*(7)]]

Luego se realiza la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de edad entre 0 y 15 años estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Número de turistas de edad entre 15 y 35 años, estimados para el servicio Y en la empresa X.** [[((3)+(4))\*(8)]]

En seguida, se efectúa la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de edad

entre 15 y 35 años estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Número de turistas de edad entre 35 y 65 años, estimados para el servicio Y en la empresa X.**  $[(3)+(4)]*(9)$

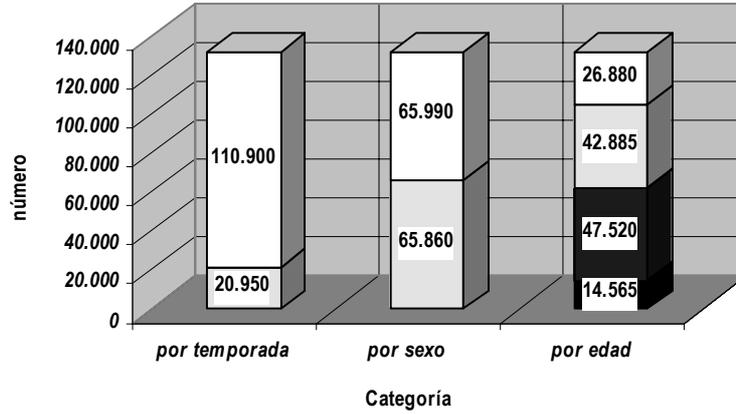
Después se realiza la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de edad entre 35 y 65 años estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

- **Número de turistas de edad superior a 65 años, estimados para el servicio Y en la empresa X.**  $[(3)+(4)]*(10)$

Por último se efectúa la suma de los valores (calculados de la misma forma) de todas las empresas que ofrecen el servicio Y, obteniéndose como resultado, el número de turistas de edad superior 65 años estimados para el servicio Y. Se procede de forma análoga para los demás servicios presentes.

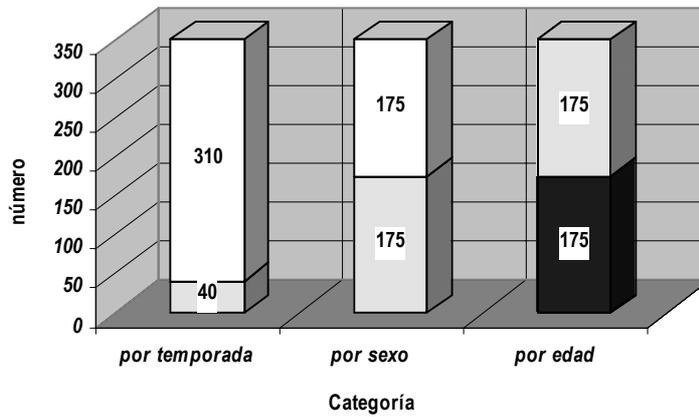
Los resultados obtenidos se presentan en los GRÁFICOS 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25 respectivamente.

**GRÁFICO 18: Desglose de turistas que contratan el servicio "Camping"**



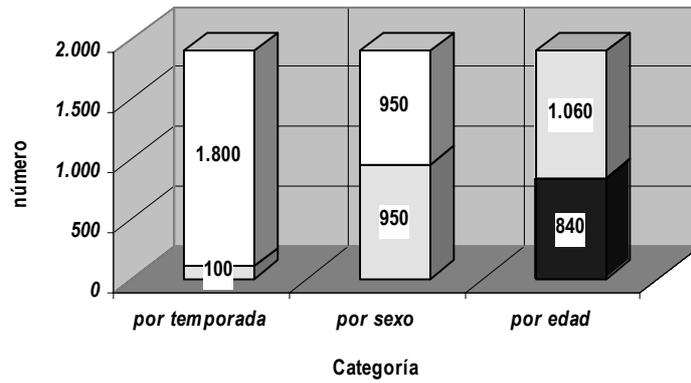
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 19: Desglose de turistas que contratan el servicio "Canyoning"**



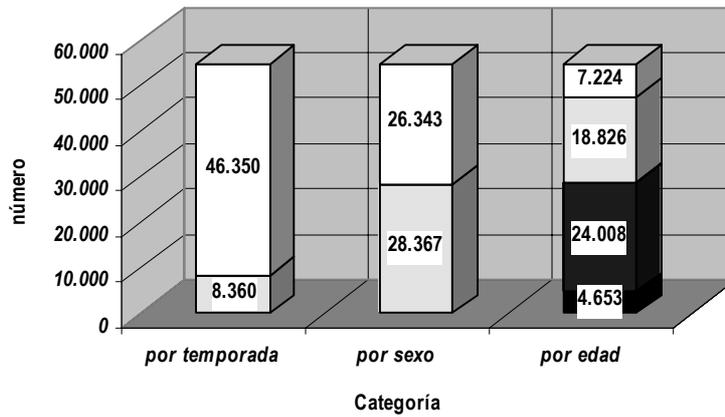
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 20: Desglose de turistas que contratan el servicio "Excursión a caballo"**



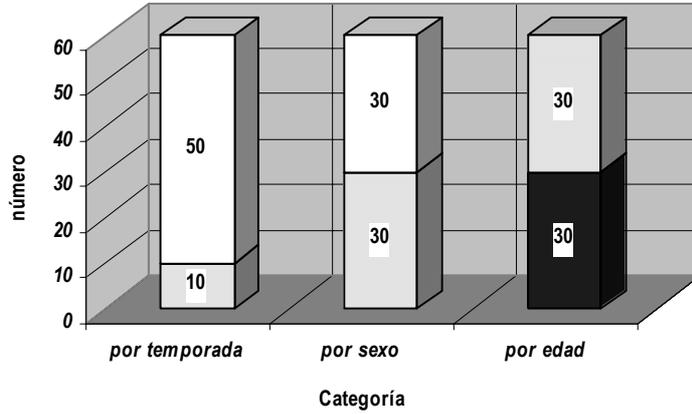
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 21: Desglose de turistas que contratan el servicio "Excursión guiada"**



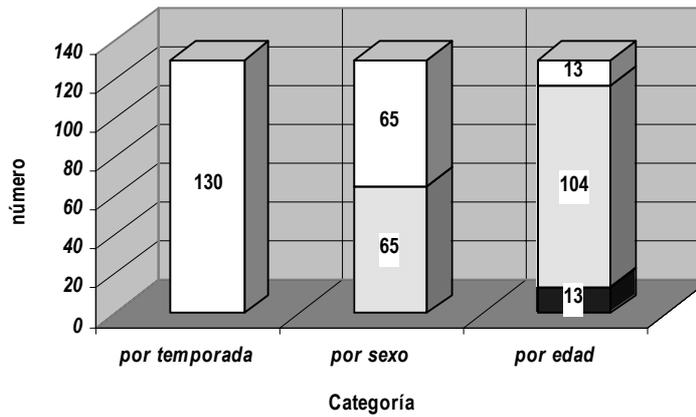
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 22: Desglose de turistas que contratan el servicio "Floating"**



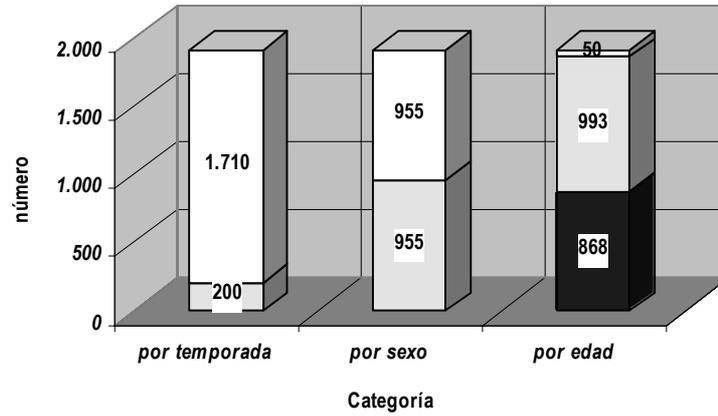
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 23: Desglose de turistas que contratan el servicio "Mountainbike"**



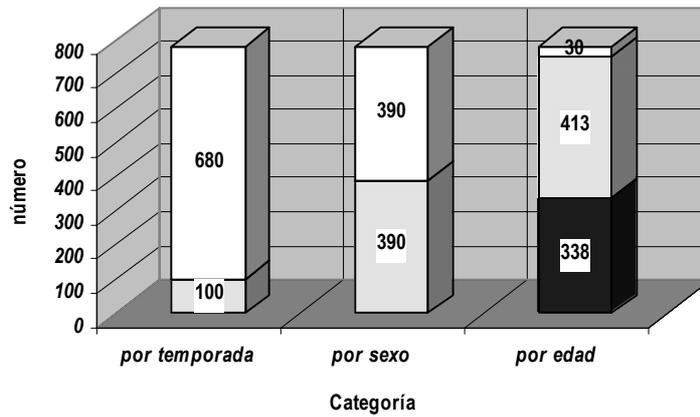
- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 24: Desglose de turistas que contratan el servicio "Rafting"**



- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

**GRÁFICO 25: Desglose de turistas que contratan el servicio "Trekking"**



- Temporada: ALTA // Sexo: MASCULINO // Edad: 0 a 15 AÑOS
- Temporada: BAJA // Sexo: FEMENINO // Edad: 15 a 35 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 35 a 65 AÑOS
- Temporada: - // Sexo: - // Edad: 65 AÑOS Y MÁS

#### 4.7.- Desarrollo de una estructura jerárquica

Dentro de los objetivos de la memoria se contempla el establecer una estructura jerárquica para los distintos servicios asociados al bosque presentes en la zona. Esta estructura servirá de apoyo para una posterior clasificación de otros servicios que puedan ser detectados en el futuro (que satisfagan las definiciones) en esta misma zona o en otra. Al mismo tiempo esta estructura será utilizada en la discusión de los criterios de análisis planteados anteriormente.

Esta labor se realizó en base a la apreciación de los propios productores, mediante la consulta del valor de ciertas variables relativas que se plantearon en un comienzo y que se consideró que podrían ayudar en esta tarea. Se estableció una pauta (APÉNDICE 3), con las posibilidades y los potenciales valores que dichas variables podrían tomar a modo de desarrollar una tabla resultado que permitiera establecer la jerarquización.

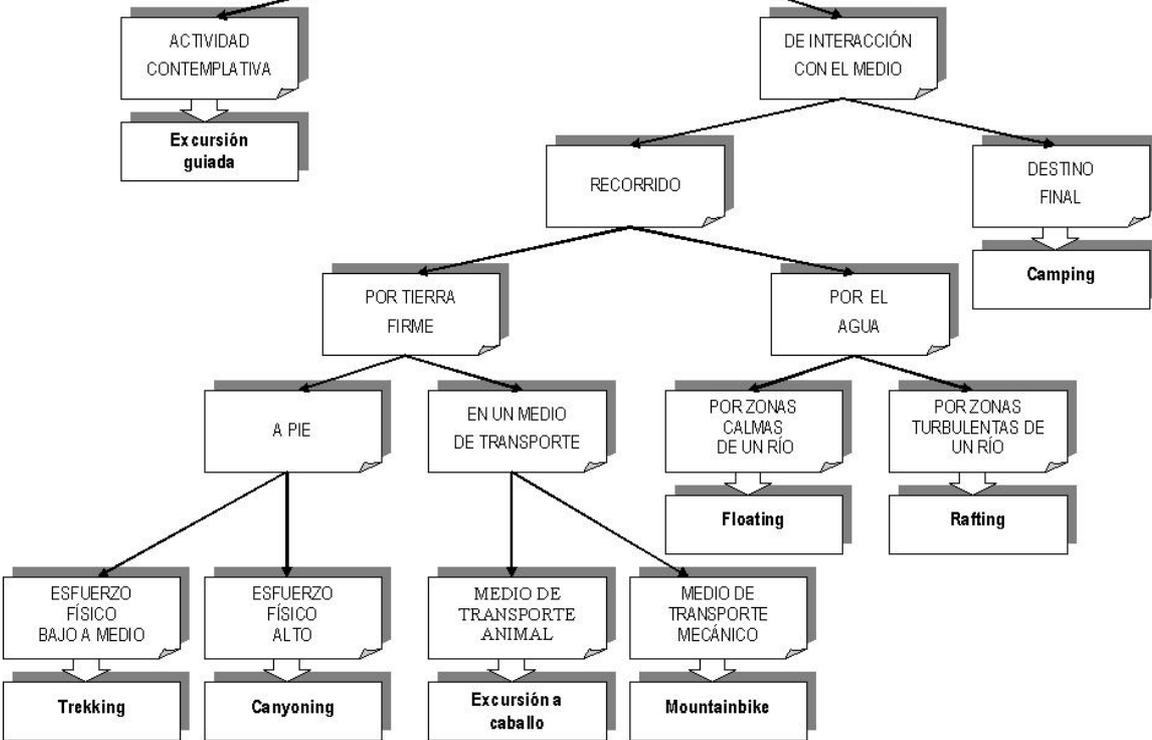
Los resultados obtenidos se expresan en la CUADRO 7. Con esta información se desarrolló la estructura jerárquica que se propuso como objetivo al comienzo, la que se presenta en la FIGURA 2.

Para la confección de dicha estructura, se tomaron sólo los datos que determinan diferencias reales entre un servicio y otro, (dadas las variantes que pueden presentar algunos de éstos, como es el caso de las excursiones guiadas, donde los distintos productores presentaron variaciones en sus apreciaciones); en conjunto con algunas apreciaciones personales que se desprenden de la naturaleza misma de cada uno de los servicios.

**CUADRO 7: Tabla de variables relativas para cada servicio**

<b>Variable Servicio</b>	<b>Tipo de Turismo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Recurso Base</b>	<b>Estado del Recurso</b>	<b>Actividad Desarrollada</b>	<b>Condición Física</b>
Camping	Ecoturismo	Destino final	Bosque/lago/río/geomorfología	Bueno	Interacción sin perjuicio/ Interacción con perjuicio	Sin limitante
Canyonig	Turismo aventura	Recorrido	Geomorfología/bosque/fauna	Bueno	Interacción sin perjuicio	Buena
Excursión a caballo	Ecoturismo/ Turismo aventura	Recorrido	Bosque/geomorfología	Bueno	Interacción sin perjuicio	Regular
Excursión guiada	Ecoturismo	Recorrido/ destino final	Río/geomorfología/bosque	Bueno	Contemplativa	Sin limitante
Floating	Turismo aventura	Recorrido	Río/geomorfología	Bueno	Interacción sin perjuicio	Regular
Mountainbike	Turismo aventura	Recorrido	Geomorfología/bosque/fauna	Bueno	Interacción sin perjuicio	Buena
Rafting	Turismo aventura	Recorrido	Río/geomorfología	Bueno	Interacción sin perjuicio	Buena
Trekking	Turismo aventura	Recorrido	Geomorfología/bosque/fauna	Bueno	Interacción sin perjuicio	Buena

**FIGURA 2: Estructura Jerárquica de los Servicios Turísticos y Recreativos Asociados al Bosque y/o Formaciones Vegetacionales Silvestres**



## **5.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1.- Reformulación de la propuesta metodológica**

Dadas las características de la memoria, el desarrollo de las conclusiones y la reformulación, se consideran procesos complementarios y dependientes entre ellos, por lo cual se presentan en un sólo capítulo.

#### **5.1.1.- Reformulación de las definiciones**

Las definiciones cumplen con el objetivo para el cual fueron desarrolladas, por lo tanto, se estima que son aptas para realizar un estudio similar en otra zona.

A continuación, se presentan dos consideraciones para el caso de las “excursiones guiadas”, que son el servicio que presenta mayor variabilidad. En primer término, existen variantes en donde sólo una parte de la excursión tiene como objetivo al bosque, en este caso de todas maneras se debe registrar dicho servicio, ya que sin entrar a discutir aspectos motivacionales, que influyen sobre la decisión del turista a contratar el servicio, es un hecho que existe “consumo de bosque”, porque el demandante entra en contacto con el bosque al desarrollar la actividad. La segunda consideración es que se deben descartar los “city tours” y las excursiones donde el bosque y/o la formación vegetal que se visita, se encuentra fuera de la zona de estudio (a pesar de que el servicio se ofrezca dentro de la zona o que la gran parte del recorrido se lleve a cabo dentro de sus límites).

#### **5.1.2.- Reformulación de los instrumentos de registro**

Los instrumentos de registro presentaron las mayores dificultades, debido principalmente a las diferencias entre los distintos servicios ofrecidos en la zona de estudio (algunos servicios presentan características específicas que dificultan su registro). Por esta razón se proponen cinco nuevos instrumentos de registro nuevos, éstos son:

- (1) Formulario para empresas que ofrecen un solo servicio.
- (2) Formulario para empresas que ofrecen varios servicios.
- (3) Formulario para empresas que ofrecen el servicio “excursión guiada”.
- (4) Formulario para empresas que ofrecen el servicio “camping”.
- (5) Formulario para empresas que ofrecen “productos mixtos”.

Estos instrumentos de registro se presentan en los APÉNDICES 4, 5, 6, 7 y 8 respectivamente.

#### **5.1.3.- Reformulación del método de registro.**

Dadas las diferencias que se pueden encontrar en distintas áreas de estudio, no se puede establecer que para otra zona elegida las condiciones sean parecidas, ni menos aún iguales. Por este motivo, es imposible determinar que para otra área los servicios presentes vayan a ser los mismos o que exista una concentración de la oferta de servicios en un par de puntos específicos (es absolutamente factible que exista una parte importante de la oferta de servicios que se ofrezcan en lugares muy variados, y a la vez muy distantes uno de otro; el caso más representativo es el de los campings). Además, existe una gran variación de precios para un mismo servicio entre las diversas empresas que lo ofrecen. Por todo lo anterior, se considera que el censo es la alternativa más correcta, ya que por lo detectado en la provincia de Llanquihue, se considera que el error asociado al diseñar un muestreo en otra zona, sería imposible de cuantificar.

#### **5.1.4.- Reformulación de la aplicación de la propuesta.**

En el caso de la aplicación, no son muchas las cosas que se pueden hacer, ya que el éxito de esta etapa depende exclusivamente del aporte de los productores de servicios.

Existen obstáculos insalvables para una aplicación totalmente efectiva, ya que si no se cuenta con la cooperación de todos los productores, en donde cada uno de éstos aporte la totalidad de la información requerida y que además, ésta sea absolutamente verdadera, es imposible

desarrollar un trabajo correcto. Una alternativa interesante que se propone, es contactar a los productores antes de que comience la temporada que será evaluada, de esta forma, el productor podría medir las variables que pueden ser cuantificables, y al mismo tiempo estimar de forma más exacta las variables no cuantificables, a modo de contar con una mejor aproximación al valor real de dichas variables.

#### **5.1.5.- Reformulación de la determinación de los volúmenes de producción de servicios turísticos.**

En el caso de la estimación de la producción bruta de servicios turísticos en la zona de estudio, las unidades elegidas fueron las únicas que se encontraron y no se detectó la presencia de alguna otra, por lo tanto los cálculos de los volúmenes producidos se deben desarrollar en unidades temporales y monetarias.

En el caso del volumen temporal, existe un problema con el servicio “camping”, debido a que el turista que contrata el servicio también incluye las horas que corresponden al descanso nocturno en el tiempo de su duración, por lo que pueden presentarse diferencias de apreciación al momento de evaluar el volumen temporal, ya que más de alguna persona puede considerar que de todas formas se “consume bosque”, a pesar que el turista duerme. Por otro lado, la determinación del volumen monetario, también presentó una dificultad, respecto al servicio “camping” (ésta fue la estimación de su precio por persona) el que se cobra en función de sitios y no de personas. Esta dificultad es considerada en los nuevos formularios propuestos.

#### **5.1.6.- Reformulación de los criterios de tamaño relativo de las empresas**

##### **5.1.6.1.- Reformulación de la cantidad de personal**

Se estima que es un buen indicador, si se toman en cuenta algunos criterios al momento de calcular el número de personas que están realmente involucradas en la oferta de servicios turísticos asociados al bosque.

En el caso de las empresas que ofrecen varios servicios, se debe determinar si ofrecen simultáneamente servicios que no entran en la categoría de asociados al bosque, de presentarse esta situación, se procede de la siguiente manera:

- Cantidad de personal dedicado exclusivamente al servicio asociado al bosque A. (1)
- Cantidad de personal dedicado exclusivamente al servicio asociado al bosque B. (2)
- Cantidad de personal dedicado exclusivamente al servicio asociado al bosque C. (3)
- Cantidad de personal dedicado exclusivamente al servicio asociado al bosque N. (4)
- Cantidad de personal dedicado a más de un servicio. (5)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado a bosque A. (6)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado a bosque B. (7)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado a bosque C. (8)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado a bosque N. (9)
- Número total de turistas que contratan servicios en la empresa. (10)

De esta forma:

- Cantidad de personal dedicado al servicio A:  $[(1) + ((5)*((6)/(10)))]$

Se procede de manera análoga para los demás servicios.

En el caso de las excursiones guiadas sucede algo similar, ya que existen empresas que ofrecen un conjunto de servicios, pero que realizan sólo las excursiones, ya que derivan a las personas que contratan cualquiera de los otros servicios hacia las empresas que realmente cuentan con la capacidad de atender al turista. Además, sólo algunos de estos servicios ofrecidos entran en la categoría de asociados al bosque. Estas empresas cuentan con un gran contingente de personal encargado de captar a los interesados, en este caso se procede como sigue:

- Cantidad de guías y de conductores. (1)
- Cantidad de personal dedicado a captar turistas. (2)

- Número de turistas que contratan el servicio “excursión guiada”. (3)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado al bosque A. (4)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado al bosque B. (5)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado al bosque C. (6)
- Número de turistas que contratan el servicio asociado al bosque N. (7)
- Número total de turistas que contratan servicios en la empresa. (8)

A partir de esta información es posible determinar la cantidad de personal (del que está dedicado a captar turistas) involucrado en cada uno de los servicios turísticos que se ofrecen en la zona. Aunque la empresa no realice directamente alguno de estos servicios, igualmente existe una parte del personal que está involucrado en estas actividades ya que es el nexo entre el demandante y el servicio.

De esta forma:

- Cantidad de personal dedicado al servicio “excursión guiada”:  $[(1) + ((2)*((3)/(8)))]$
- Cantidad de personal dedicado al servicio A:  $[(2)*((4)/(8))]$

Se procede de manera análoga para los demás servicios.

En las demás situaciones, todo el personal está implicado directamente sobre el servicio que se ofrece, por lo tanto, el número de personas que trabajan en la empresa, coincide exactamente con la cantidad de personal asociado al servicio turístico en cuestión.

#### **5.1.6.2.- Reformulación del número de personas simultáneas**

El método de personas simultáneas no es un indicador recomendable, ya que presenta grandes dificultades en algunos servicios. Por un lado, en las excursiones guiadas el problema está representado por la presencia de tres tipos de productores muy definidos, éstos son:

- (a) Empresa dedicada exclusivamente a los servicios turísticos con móviles propios.
- (b) Empresa dedicada exclusivamente a los servicios turísticos sin móviles propios.
- (c) Empresa de transportes dedicada a los servicios turísticos.

Los problemas para la cuantificación, nacen de la imposibilidad de determinar el número de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea para los casos de las empresas de categorías (b) y (c). En la situación de las empresas de categoría (b), que no cuentan con móviles, es imposible determinar el valor de la variable controlada al presentarse una demanda ilimitada. Por otro lado, las empresas de categoría (c), se dedican a los servicios turísticos en forma esporádica y no efectúan las excursiones con la totalidad de sus buses, por lo que al contabilizarlos, se está sobrestimando el número de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea.

Adicionalmente, en las actividades que según la estructura jerárquica se realizan “a pie” (“trekking” y “canyoning”), es imposible determinar el número exacto de turistas que pueden ser atendidos simultáneamente, ya que este indicador simplemente no es aplicable dada la naturaleza de estos servicios.

En el caso del “camping”, el indicador es aplicable si se registra el número promedio de turistas por sitio.

Con los demás servicios detectados en la zona no existen problemas para la utilización de este indicador.

A pesar de no considerarse un buen indicador, los nuevos formularios de registro están diseñados para controlar estos valores, y proporcionarles un tratamiento similar al que se les da en este trabajo, o algún otro que se considere más adecuado.

### **5.1.6.3.- Reformulación de los precios unitarios.**

Este criterio es recomendable para desarrollar una clasificación entre los distintos servicios ofrecidos en la zona de estudio, no presenta dificultades en la estimación de los datos necesarios y permite establecer un orden entre ellos, ya que la unidad (precio/hora/persona) es común a todos los servicios detectados. Además, se agrega una ventaja adicional, ya que de existir otros servicios que entren en la categoría, son cuantificables en esta unidad. Como se señaló, la desventaja es que no representa volúmenes de producción, sino que solamente describe el precio (en pesos) que debe pagar por una hora de servicio cada uno de los turistas.

### **5.1.7.- Reformulación de la unidad de equivalencia.**

El cálculo de este indicador no presenta dificultades. De encontrar otra unidad de medición (para el volumen), se debe tener en consideración, de qué forma se realizaría la equivalencia, ya que si no es posible dicha transformación, pierde sentido la propuesta de una nueva unidad de medición.

### **5.1.8.- Reformulación de la caracterización del demandante.**

Esta estimación no presentó mayores dificultades, salvo el desconocimiento por parte de los productores del origen del turista que demanda cada uno de los servicios. Por esto se plantea que los criterios utilizados para dicha caracterización son correctos y permiten tener una imagen precisa de las personas que demandan servicios turísticos asociados al bosque. Los nuevos formularios de registro cuentan con una estructura similar a la utilizada durante el desarrollo del presente trabajo para registrar las características del turista.

## 5.2.- Consideraciones finales

A pesar de la naturaleza de la memoria (cuyos objetivos fueron definidos anteriormente), el hecho de consultar a los productores y de registrar información, permitió obtener algunos resultados y conclusiones. No obstante, antes de plantear dichas conclusiones, es necesario hacer algunas consideraciones que hasta el momento no han sido mencionadas:

- i) En primer término, es necesario destacar que el turismo, como actividad productiva en Chile, se encuentra en una etapa de crecimiento, es por esto que la cantidad de servicios turísticos que se ofrecen en el país en general y en la provincia de Llanquihue en particular, ha ido aumentando en forma significativa con el paso del tiempo, es decir, si este estudio se hubiera realizado con anterioridad, el volumen de servicios habría sido considerablemente menor. Por este mismo motivo, de realizarse una experiencia similar en el futuro, es claro el hecho que se deberían obtener volúmenes superiores a los que se presentan en esta memoria. Este crecimiento debería ir a la par con el aumento del número de turistas que visitan la provincia.
- ii) Existen actividades que se encuentran en el límite para ser consideradas dentro de la categoría de servicios turísticos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres, un ejemplo claro de estas actividades es el ski de marcha, el cual se lleva a cabo en los límites vegetacionales.
- iii) Difícilmente se puede afirmar que existen actividades desaparecidas, más bien lo que sucede es que dichas actividades se trasladan a otros lugares, es decir, los servicios no desaparecen, sino que un lugar puede pasar de moda y no resultar atractivo para el desarrollo de las actividades que históricamente se efectuaban en un sitio determinado.
- iv) Constantemente están naciendo nuevas inquietudes y necesidades en el demandante de servicios turísticos, junto con esto aparece una estructura que satisface dichas necesidades a través de nuevas actividades.

## 6.- CONCLUSIONES

Como se expuso en el punto anterior, si bien el objetivo de la memoria no era obtener conclusiones específicas sobre algún tema, sino más bien desarrollar un instrumento para ser utilizado en posteriores estudios más acabados; igualmente se obtuvieron algunos resultados, los que se presentan a continuación:

- i) El servicio más masivo es el camping. Éste, alcanza un volumen temporal bruto de 2.109.000 hrs., le siguen las excursiones guiadas con un volumen de 468.275 hrs. Los demás servicios, desde el punto de vista temporal, sólo alcanzan valores marginales. El volumen temporal bruto total, que corresponde al conjunto de servicios turísticos asociados al bosque presentes en la provincia, es de 2.601.360 hrs.
- ii) Las excursiones guiadas son el servicio que posee la mayor importancia, desde el punto de vista económico, ya que alcanzan un monto de 301.010.000 pesos chilenos de 1997, de un total de 532.595.000 pesos chilenos de 1997, que genera el conjunto de servicios. A continuación, se encuentra el camping con 169.660.000 pesos chilenos de 1997 y el resto de ellos aporta cifras bastante inferiores. No obstante, es necesario destacar los valores alcanzados por el rafting y el trekking, que son de 28.275.000 y de 14.220.000 pesos chilenos de 1997 respectivamente.
- iii) Sobre un tercio de las actividades que realizan los turistas extranjeros, que visitan la provincia en alguno de los viajes denominados en este estudio como “productos mixtos”, se efectúan en áreas con presencia de bosques.
- iv) El personal que depende directamente de los servicios turísticos asociados al bosque, en temporada alta alcanza a 197 y en baja a 82 personas respectivamente. Las excursiones guiadas y el camping, en ese orden, son nuevamente las actividades más importantes tanto en temporada alta como en baja, ésto en función del criterio analizado.

- v) Los servicios que poseen una mayor capacidad para atender a turistas en forma simultánea son, en términos nominales; el camping y las excursiones guiadas. Por otra parte, en términos reales (calculando el cociente entre la cantidad de personas que pueden ser atendidas en forma simultánea y la cantidad total de personas que atiende el servicio respectivo) el servicio que posee la mayor capacidad es el mountainbike, que es capaz de atender de una vez al 23% del total de personas que atiende normalmente en una temporada; le siguen el conjunto conformado por el rafting y el floating con un 4,1%; a continuación se encuentran el camping y las excursiones guiadas con un 2,7% y un 2,6% respectivamente. En último lugar, están las excursiones a caballo con un porcentaje del 0,9%. Como se explicó con anterioridad, los servicios trekking y canyoning no pueden ser evaluados con este indicador.
- vi) El servicio que alcanza un precio unitario (precio por hora por persona) más alto, es el canyoning; seguido por el rafting, el floating, las excursiones a caballo, el trekking y el mountainbike, los que poseen valores relativamente similares. Más abajo se encuentran las excursiones guiadas y por último está el camping.
- vii) La tendencia de este indicador (precio unitario) es a mantener o aumentar su valor durante la temporada baja. Sólo son excepciones a dicha tendencia, las excursiones guiadas y las excursiones a caballo. Las primeras muestran una disminución significativa en el valor de la hora de servicio, explicable aparentemente por la sobreoferta establecida para este servicio, ya que para los demás, de no presentarse interesados, simplemente no se realizan, ya que no son más de tres las empresas que desarrollan un mismo servicio.
- viii) El porcentaje de demandantes de un sexo u otro, es prácticamente idéntico para todos los servicios ofrecidos en la provincia; la excepción está en las excursiones guiadas, donde, del total de turistas que contratan el servicio, el 52% es del sexo masculino versus un 48% del femenino.

- ix) En los únicos servicios donde participan personas de la tercera edad, son en el camping y en las excursiones guiadas (en ambos servicios existe participación de personas de las cuatro categorías propuestas).
  
- x) Se presentan personas menores a 15 años contratando los servicios de camping, excursiones guiadas, mountainbike, rafting y trekking. El resto de los servicios no acusa la presencia de menores; es así como, para el canyoning, las restricciones son de orden físico; para las excursiones a caballo, lo inhóspito del terreno que se recorre determinaría la ausencia de personas menores de 15 años. El caso del floating es algo más extraño, ya que por definición está pensado en una actividad familiar, no obstante, este servicio está perdiendo rápidamente terreno frente al rafting, lo que determinaría el por qué nunca llegó a ser masivo.

## **7.- PROPUESTA REVISADA**

En términos generales, existen dos variables que inciden sobre la magnitud del proceso de cuantificación de la producción de servicios turísticos asociados al bosque. Estas variables son; por un lado el tamaño de la zona de estudio y por el otro la duración del período a evaluar. Dadas estas circunstancias, que son características para cualquier proceso de cuantificación, se propone estructurar un futuro estudio en las siguientes etapas:

Etapa 1: Identificación y preparación de la zona a evaluar en un determinado período.

Etapa 2: Transcurso del período a evaluar.

Etapa 3: Recolección y análisis de la información obtenida.

El desarrollo de las etapas 1 y 3 son de exclusiva responsabilidad de la persona a cargo del estudio, es decir, su velocidad y éxito dependen del individuo que realice la actividad. Por otra parte, la etapa 2 (que puede ser la más larga) involucra el compromiso de los productores de servicios turísticos. Más aún, el desarrollo satisfactorio de ésta, está ligado íntimamente a que cada uno de los oferentes comprenda la importancia de contar con esta información, la que puede ser utilizada como un elemento más que contribuya a enfrentar los actuales peligros a que se ve enfrentado el recurso bosque.

Durante el transcurso de la etapa 2, no hay actividades que cumplir para el encargado del estudio, salvo que se considere pertinente realizar una supervisión de la toma de información que están llevando a cabo los productores. Esta etapa, a pesar de extender el estudio en el tiempo, se considera necesaria dada la circunstancia que no todos los productores sistematizan su información. Además, para ellos cierta información puede parecer irrelevante, pero para los objetivos del estudio puede ser de gran importancia.

## 7.1.- Etapa 1.

Durante la etapa número 1 se deben desarrollar ciertas actividades (subetapas) y cumplir algunos objetivos que se detallan a continuación:

- Revisión y/o confección de las definiciones

Esta subetapa se requerirá necesariamente, al evaluar la propuesta en una situación en dónde los conceptos de bosque y de formación vegetal propuestos no correspondan. El caso más ejemplificador de lo que se pretende exponer, es una evaluación en la zona norte del país.

- Determinación del área de estudio

En esta etapa se deben definir claramente los límites del área donde se realizara el censo de los servicios turísticos asociados al bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres.

- Identificación de los servicios presentes en la zona

Posteriormente se deben identificar cuántos y cuáles son los servicios turísticos que se ofrecen en la zona, realizando en forma simultánea la discriminación entre los que se considerarán asociados a bosque y/o formaciones vegetacionales silvestres y los que no entran en la categoría. Para realizar esta labor se recomienda junto con la utilización de una definición eficiente y el conocimiento exacto de cada uno de los servicios, el uso de algún criterio de discriminación (se recomiendan la interpretación del oferente y los objetivos del demandante), ésto debido a que constantemente están naciendo nuevas actividades y algunas son más cercanas a la definición que otras.

- **Identificación de los agentes productores de servicios**

Se deben identificar todos y cada uno de los productores de servicios turísticos asociados al bosque que estén presentes en la zona de estudio, este proceso puede ser algo largo y al mismo tiempo complicado, pero se recomienda realizar las mismas actividades que se utilizaron para desarrollar esta memoria (PUNTO 3.2.1.1)

- **Entrevista con el personal a cargo y entrega de los instrumentos de registro**

Esta subetapa es muy importante, ya que el éxito del estudio depende de la capacidad que tenga el encargado de comprometer al productor en esta tarea y al mismo tiempo, de la claridad de las instrucciones que le entregue para la toma de la información requerida. Se recomiendan los instrumentos de registros desarrollados durante la confección de la memoria (APÉNDICES 4 al 8), junto con la pauta de registro (APÉNDICE 3), sin perjuicio de la utilización de otros que se consideren más adecuados para una situación particular.

## **7.2.- Etapa 2.**

Como se explicó anteriormente, durante el desarrollo de la etapa 2, no hay actividades concretas a realizar; sólo un objetivo que se debe cumplir, éste es la obtención de información fidedigna, para esto es recomendable realizar una supervisión de la toma de información que están llevando a cabo los productores.

## **7.3.- Etapa 3.**

Por último, durante la etapa número 3, las actividades que se deben llevar a cabo son básicamente:

- Recolección de la información

Se visitan nuevamente todos los productores de servicios y se recolectan los formularios con la información correspondiente a cada uno de ellos.

- Análisis de los datos

Se analiza la información recolectada, obteniéndose los indicadores que se consideren necesarios, se recomiendan los usados durante el desarrollo de la presente memoria (PUNTOS 4.3 al 4.6), sin perjuicio de otros que se consideren más acertados para una situación distinta.

- Presentación de la información y conclusiones

Se estructura la información obtenida y se presenta en forma conjunta con las conclusiones que se obtuvieron del desarrollo del estudio.

## **8.- BIBLIOGRAFÍA**

**BOULLÓN, R.** 1985. "Planificación de espacio turístico". Editorial Trillas, México D.F., México.

**BOULLÓN, R.** 1990. "Las actividades turísticas y recreacionales, el hombre como protagonista", Editorial Trillas, México D.F., México.

**BOULLÓN, R.** 1992. "II Simposio ecología, turismo y municipio". Instituto costarricense de turismo, San José, Costa Rica.

**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL.** 1993. "Políticas técnicas para el desarrollo del ecoturismo en Áreas Silvestres Protegidas del Estado", Santiago, Chile.

**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL.** 1996. "Memoria 1994-1995", Santiago, Chile.

**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL.** 2002. Página Web, ([www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)).

**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL.** 1999. Unidad de Gestión de Patrimonio Silvestre; Gerencia de Operaciones, Santiago, Chile.

**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL.** 2001. "Visitantes Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado", Período 1990-2000, Santiago, Chile.

**DANIEL, T., HELMS, J. Y BACKER, F.** 1982. "Principios de Silvicultura", Mc Graw-Hill, México D.F., México.

**FAO.** 1994. "El Desafío de la Ordenación Forestal Sostenida, Perspectivas de la Silvicultura Mundial", Roma, Italia.

**GUNN, C. Y MCMILLEN, J.** 1979. "Tourism Development, Assessment of Potential in Texas". Texas, U.S.A.

**MINDSCAPE.** 1995. "The 1995 Grolier Multimedia Encyclopedia".

**NUÑEZ, J.** 1994. "Regulación forestal en Chile: Desafíos y posiciones", Santiago, Chile.

**RAMÍREZ, M.** 1993. "Teoría general del turismo", Editorial Diana, México D.F., México.

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.** 1993. " Ecoturismo, antecedentes y definiciones", Santiago, Chile.

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.** 1995. "Reglamento general del turismo aventura". Convenio de cooperación (Servicio Nacional de Turismo, Armada de Chile, Corporación Nacional Forestal, Servicio Agrícola y Ganadero, Dirección General de Aeronáutica Civil, Asociación Gremial de Agencias de Turismo de Aventura, Federación de Andinismo de Chile y Escuela Nacional de Montaña), Santiago, Chile.

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.** 2001. " El turismo chileno en cifras", Santiago, Chile.

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.** 1999. "Pasos fronterizos de la región de Los Lagos", (informe preliminar), Puerto Montt , Chile.

**TORRUCO, M. Y RAMÍREZ, M.** 1987. "Servicios turísticos, la oferta turística y sus principales componentes", Editorial Diana, México D.F., México.

Nombre de la empresa:

Tipo servicio	Tipo turismo	Tipo empresa	Categoría	Estacionalidad		Número Tur./ año	Núm. tur/temp.		T. servicio		T. actividad	
				alta	baja		alta	baja	horas	días	horas	días

Tipo Servicio	Costo del servicio				Cantidad pers. simultáneas	Cant. personal		Porcentaje turistas captados	
	precio	\$/hora	\$/día	\$ sin lim. tiempo		alta	baja	por agencias	public. propia

Tipo Servicio	Recurso Base	Estado recurso	Actividad desarrollada	Condición física			Colación		Transp. incluido		Transp. propio	
				Buena	Regul.	S/restr.	si	no	si	no	si	no

Tipo servicio	Características del turista (en porcentajes)												Patrimonio de la empresa			
	Sexo		Edad				Origen (alta)			Origen (baja)			n° inlub.	n° veh.	Otros	
	M	F	0-15	15-35	35-65	65-...	Región	Nación	Extranj	Región	Nación	Extranj				

Productos Mixtos					
Número de viajes/año	días país	días Llanquihue	días/bosque	Costo total viaje	Número/personas/viaje

1.- Nombre de la empresa:

2.- Tipo de empresa:   
( Sociedad limitada, Sociedad anónima, Cooperativa, etc.)

**3.- Servicios turísticos ofrecidos:**

( Se deben incluir solo los que están asociados a formaciones vegetacionales silvestres como: Picnic, Camping, Caminatas (Trekking), Excursiones guiadas, Montañismo, Canyoning Mountain bike, Bajadas en río ( Rafting, Floating, Canotaje), etc; No se incluyen servicios como: Rent a car, reserva de pasajes, Restaurant, etc.)

servicio a:	
servicio b:	
servicio c:	
servicio d:	
servicio e:	

**4.- Tiempos ocupados y precios:** Tiempo de duración del servicio ( desde que se toma al turista en la ciudad y se deja en ella nuevamente) y tiempo de duración de la actividad (tiempo ocupado en desarrollar la actividad en sí, descontando los tiempos de transporte, de alimentación y demás tiempos muertos)

	Tiempo de duración del servicio	Tiempo de duración de la actividad	Precio del servicio por persona
servicio a			
servicio b			
servicio c			
servicio d			
servicio e			

**5.- Porcentaje de turistas captados:**

	Por otras agencias	Por publicidad propia
servicio a		
servicio b		
servicio c		
servicio d		
servicio e		

**6.- Cantidad de turistas que pueden ser atendidos en forma simultánea:**

	Número de turistas
servicio a	
servicio b	
servicio c	
servicio d	
servicio e	

**7.- Extensión de las temporadas:**

	Desde el mes de...	Hasta el mes de...
Temporada ALTA		
Temporada BAJA		



**11.- Productos mixtos:**

La empresa realiza un servicio intermedio que consiste en que otras empresas traen turistas al país pero dadas sus limitaciones y/o políticas de trabajo, no son precisamente ellas las que se encargan de mostrarle Chile a los visitantes

Productos mixtos					
N° viajes/año	Días país	Días Llanquihue	Días bosque	Costo total viaje	N° personas/viaje

Pauta de registro de las variables relativas

**De la empresa:**

Tipo de empresa:
Persona Natural
Personal
Familiar
Amigos
Otra
Persona Jurídica
Sociedad Anónima
Sociedad Limitada
Cooperativa
Otra

**Del servicio:**

Tipo de servicio:
Bajadas en río
Rafting
Floating
Canotaje
Otros
Canyoning
Caminatas (Trekking)
Camping
Excursiones guiadas
Mountainbike
Picnic
Otro
Tipo de turismo:
Ecoturismo
De Aventura
Científico
De Supervivencia
Medicinal
Otro
Categoría del servicio:
Destino final
Recorrido

### **Del recurso:**

Recurso base
Bosque
Formación Vegetacional
Fauna
Río
Lago
Geomorfología
Clima
Otro
Estado de recurso
Bueno
Regular
Malo
Actividad desarrollada
Contemplativa
Interacción sin perjuicio
Interacción con Perjuicio

### **Del turista:**

Condición física
Buena
Regular
Sin limitante

## Empresas que ofrecen sólo un servicio (hoja 1)

Fecha: ...../...../.....

Nombre de la persona que entrega la información: .....

Cargo de la persona que entrega la información: .....

### 1.- Del servicio propiamente tal:

1.1.- Tipo de servicio: .....

1.2.- Tipo de turismo: .....

1.3.- Categoría: .....

1.4.- Estacionalidad:

Alta: ¿de qué mes a qué mes? .....

Baja: sí ..... ¿de qué mes a qué mes? .....

no ....

1.5.- Número de turistas.

Total anual: .....

Estación alta: .....

Estación baja: .....

1.6.- Duración del servicio:

total: ..... hrs.

de la actividad propiamente tal: ..... hrs.

1.7.- ¿Existe diferencia de precio según la temporada?

Sí ..... Precio del servicio por persona en temporada alta: ..... pesos

Precio del servicio por persona en temporada baja: ..... pesos

No ..... Precio del servicio por persona: ..... pesos

1.8.- Nombre del lugar o sector donde se ofrece el servicio: .....

1.9.- Nombre del lugar o sector donde se lleva a cabo el servicio: .....

### 2.- De la empresa:

2.1.- Nombre de la empresa: .....

2.2.- Tipo de empresa: .....

2.3.- Cantidad de personas que puede atender la empresa en forma simultánea: .....

2.4.- Cantidad de personal:

Temporada alta: .....

Temporada baja: .....

2.5.- Porcentaje de turistas captados mediante:

Publicidad propia: ..... %

Por derivación de otros organismos (agencias): ..... %

## Empresas que ofrecen sólo un servicio (hoja 2)

### 2.6.- Patrimonio de la empresa:

Número de inmuebles: .....

¿Cuáles? .....

Número de vehículos: .....

¿Cuáles? .....

Otros bienes:

Sí ..... ¿Cuáles? .....

No .....

### 3.- Del recurso:

3.1.- Recurso(s) base(s): .....

3.2.- Estado del recurso: .....

3.3.- Actividad desarrollada: .....

### 4.- Del turista:

#### 4.1.- Porcentaje del total de turistas según sexo:

Masculino: ..... %

Femenino: ..... %

#### 4.2.- Porcentaje del total de turistas según edad:

Entre 0 y 15 años: ..... %

Entre 15 y 35 años: ..... %

Entre 35 y 65 años: ..... %

Más de 65 años: ..... %

#### 4.3.- Porcentaje del total de turistas según origen y estación:

Estación alta

Regional: ..... %

**Nacional: ..... %**

Extranjero: ..... %

Estación baja

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

4.4.- Condición física: .....

## Empresas que ofrecen varios servicios (hoja 1)

Fecha: ...../...../.....

Nombre de la persona que entrega la información: .....

Cargo de la persona que entrega la información: .....

### 1.- De los servicios propiamente tales:

1.1.- Número de servicios (asociados a bosque) que ofrece la empresa: .....

(llenar hojas 2 y 3, para cada uno de los servicios que ofrece la empresa)

1.2.- Estacionalidad:

Alta: ¿de qué mes a qué mes? .....

Baja: sí ..... ¿de qué mes a qué mes? .....

no ....

1.3.- Nombre del lugar o sector donde se ofrece el servicio: .....

1.4.- Número de total de turistas que atiende la empresa (incluyendo a los turistas que contrata servicios NO asociados al bosque): .....

### 2.- De la empresa.

2.1.- Nombre de la empresa: .....

2.2.- Tipo de empresa: .....

2.3.- Cantidad de personal dedicado a atender más de un servicio:

Alta: .....

Baja: .....

2.4.- Patrimonio de la empresa:

Número de inmuebles: .....

¿Cuáles? .....

Número de vehículos: .....

¿Cuáles? .....

Otros bienes:

Sí ..... ¿Cuáles? .....

No .....

## Empresas que ofrecen varios servicios (hoja 2)

### 1.- Del servicio propiamente tal:

- 1.1.- Servicio número: ..... , de un total de: ..... que ofrece la empresa: .....
- 1.2.- Tipo de servicio: .....
- 1.3.- Tipo de turismo: .....
- 1.4.- Categoría: .....
- 1.5.- Número de turistas.  
Total anual: .....  
Estación alta: .....  
Estación baja: .....
- 1.6.- Duración del servicio:  
total: ..... hrs.  
de la actividad propiamente tal: ..... hrs.
- 1.7.- ¿Existe diferencia de precio según la temporada?  
Sí ..... Precio del servicio por persona en temporada alta: ..... pesos  
Precio del servicio por persona en temporada baja: ..... pesos  
No ..... Precio del servicio por persona: ..... pesos
- 1.8.- Nombre del lugar o sector donde se lleva a cabo el servicio: .....

### 2.- De la empresa:

- 2.1.- Cantidad de personas que puede atender la empresa en forma simultánea: .....
- 2.2.- Porcentaje de turistas captados mediante:  
Publicidad propia: ..... %  
Por derivación de otros organismos (agencias): ..... %
- 2.3.- Cantidad de personal dedicado a atender exclusivamente este servicio:  
Alta: .....  
Baja: .....

### 3.- Del recurso:

- 3.1.- Recurso(s) base(s): .....
- 3.2.- Estado del recurso: .....
- 3.3.- Actividad desarrollada: .....

## Empresas que ofrecen varios servicios (hoja 3)

### 4.- Del turista:

#### 4.1.- Porcentaje del total de turistas según sexo:

Masculino: ..... %

Femenino: ..... %

#### 4.2.- Porcentaje del total de turistas según edad:

Entre 0 y 15 años: ..... %

Entre 15 y 35 años: ..... %

Entre 35 y 65 años: ..... %

Más de 65 años: ..... %

#### 4.3.- Porcentaje del total de turistas según origen y estación:

Estación alta

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

Estación baja

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

#### 4.4.- Condición física: .....

## Empresas que ofrecen el servicio “Excursión guiada” (hoja 1)

Fecha: ...../...../.....

Nombre de la persona que entrega la información: .....

Cargo de la persona que entrega la información: .....

### 1.- De la excursión propiamente tal:

1.1.- Número de destinos de las excursiones ofrecidas por la empresa: .....

(llenar hojas 3 y 4, para cada una de la excursiones)

1.2.- Tipo de turismo: .....

1.3.- Categoría: .....

1.4.- Estacionalidad:

Alta: ¿de qué mes a qué mes? .....

Baja: sí ..... ¿de qué mes a qué mes? .....

no ....

1.5.-Nombre del lugar o sector donde se ofrece(n) la(s) excursión(es): .....

### 2.- De la empresa:

2.1.- Nombre de la empresa: .....

2.2.- Tipo de empresa: .....

2.3.- Forma de operación:

Empresa dedicada exclusivamente a los servicios turísticos

Sí ..... ¿opera con móviles propios? Sí .....

No .....

No ..... ¿es una empresa de trasportes? Sí .....

No ..... ¿otra? Sí ..... ¿cuál? .....

No .....

2.4.- Cantidad de personal:

Guías y conductores:

Alta: .....

Baja: .....

Personal destinado a captar turistas:

Alta: .....

Baja: .....

## Empresas que ofrecen el servicio “Excursión guiada” (hoja 2)

2.5.- Patrimonio de la empresa:

Número de inmuebles: .....

¿Cuáles? .....

Número de vehículos: .....

¿Cuáles? .....

¿Cuál es la capacidad de cada uno? .....

Otros bienes:

Sí ..... ¿Cuáles? .....

No .....

### 3.- De los otros servicios ofrecidos:

3.1.- Número de turistas que contratan el servicio A asociado al bosque:

Alta: .....

Baja: .....

3.2.- Número de turistas que contratan el servicio B asociado al bosque:

Alta: .....

Baja: .....

3.3.- Número de turistas que contratan el servicio C asociado al bosque:

Alta: .....

Baja: .....

3.4.- Número de turistas que contratan el servicio D asociado al bosque:

Alta: .....

Baja: .....

3.5.- Número de turistas que contratan el servicio E asociado al bosque:

Alta: .....

Baja: .....

3.6.- Número total de turistas que atiende la empresa (incluyendo la(s) excursión(es)):

Alta: .....

Baja: .....

## Empresas que ofrecen el servicio “Excursión guiada” (hoja 3)

### 1.- De la excursión propiamente tal:

- 1.1.- Nombre del lugar o sector donde se lleva a cabo la excursión: .....
- 1.2.- Número de turistas.  
Total anual: .....  
Estación alta: .....  
Estación baja: .....
- 1.3.- Duración de la excursión:  
Tiempo total: ..... hrs.  
Tiempo durante el cual el recorrido se realiza dentro de los límites del área a evaluar: ..... hrs.  
Tiempo de la actividad propiamente tal: ..... hrs.
- 1.4.- ¿Existe diferencia de precio según la temporada?  
Sí ..... Precio de la excursión por persona en temporada alta: ..... pesos  
Precio de la excursión por persona en temporada baja: ..... pesos  
No ..... Precio de la excursión por persona: ..... pesos

### 2.- De la empresa:

- 2.1.- Porcentaje de turistas captados mediante:  
Publicidad propia: ..... %  
Por derivación de otros organismos (agencias): ..... %

### 3.- Del recurso:

- 3.1.- Recurso(s) base(s): .....
- 3.2.- Estado del recurso: .....
- 3.3.- Actividad desarrollada: .....

## Empresas que ofrecen el servicio “Excursión guiada” (hoja 4)

### 4.- Del turista:

#### 4.1.- Porcentaje del total de turistas según sexo:

Masculino: ..... %

Femenino: ..... %

#### 4.2.- Porcentaje del total de turistas según edad:

Entre 0 y 15 años: ..... %

Entre 15 y 35 años: ..... %

Entre 35 y 65 años: ..... %

Más de 65 años: ..... %

#### 4.3.- Porcentaje del total de turistas según origen y estación:

Estación alta

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

Estación baja

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

#### 4.4.- Condición física: .....

## Empresas que ofrecen el servicio "Camping" (hoja 1)

Fecha: ...../...../.....

Nombre de la persona que entrega la información: .....

Cargo de la persona que entrega la información: .....

### 1.- Del servicio propiamente tal:

1.1.- Tipo de turismo: .....

1.2.- Categoría: .....

1.3.- Estacionalidad:

Alta: ¿de qué mes a qué mes? .....

Baja: sí ..... ¿de qué mes a qué mes? .....

no ....

1.4.- Número de turistas.

Total anual: .....

Estación alta: .....

Estación baja: .....

1.5.- Nombre del lugar o sector donde se ubica el camping: .....

### 2.- De la empresa:

2.1.- Nombre del camping: .....

2.2.- Tipo de empresa: .....

2.3.- Cantidad de personal:

Alta: .....

Baja: .....

2.4.- Patrimonio de la empresa:

Otros terrenos:

Sí ..... ¿Cuántos? .....

¿Dónde? .....

¿Alguno de ellos es camping?

Sí ..... ¿Cuántos? .....

No .....

No .....

### 3.- Del recurso:

3.1.- Recurso(s) base(s): .....

3.2.- Estado del recurso: .....

3.3.- Actividad desarrollada: .....

## **Empresas que ofrecen el servicio “Camping” (hoja 2)**

### **4.- Del turista:**

4.1.- Porcentaje del total de turistas según sexo:

Masculino: ..... %

Femenino: ..... %

4.2.- Porcentaje del total de turistas según edad:

Entre 0 y 15 años: ..... %

Entre 15 y 35 años: ..... %

Entre 35 y 65 años: ..... %

Más de 65 años: ..... %

4.3.- Porcentaje del total de turistas según origen y estación:

Estación alta

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

Estación baja

Regional: ..... %

Nacional: ..... %

Extranjero: ..... %

4.4.- Condición física: .....

### **5.- De los precios:**

5.1.- ¿Existe variación en los precios de los sitios según la temporada?

Sí .....

No .....

(de presentarse variación en los precios según la temporada, llenar una hoja 3 por cada una de éstas)

### Empresas que ofrecen el servicio “Camping” (hoja 3)

Temporada: .....

Nombre del camping: .....

¿Existe más de un precio, debido a diferencias existentes en la ubicación de los distintos sitios y a las diferentes comodidades con que éstos cuentan?

Si es así, responder las siguientes preguntas para cada uno de los tipos de sitios existentes, de lo contrario sólo llenar el “sitio a”:

- Sitio a:

Precio del sitio: ..... pesos

Número de sitios: .....

Número de personas promedio por sitio: .....

- Sitio b:

Precio del sitio: ..... pesos

Número de sitios: .....

Número de personas promedio por sitio: .....

- Sitio c:

Precio del sitio: ..... pesos

Número de sitios: .....

Número de personas promedio por sitio: .....

- Sitio d:

Precio del sitio: ..... pesos

Número de sitios: .....

Número de personas promedio por sitio: .....

- Sitio e:

Precio del sitio: ..... pesos

Número de sitios: .....

Número de personas promedio por sitio: .....

## **Empresas que ofrecen “Productos Mixtos”**

Fecha: ...../...../.....

Nombre de la persona que entrega la información: .....

Cargo de la persona que entrega la información: .....

1.1.- Nombre de la empresa: .....

1.2.- Número de viajes al año que le corresponde atender a la empresa: .....

1.3.- Número de persona promedio por cada viaje: .....

1.4 - Número de días promedio que los turistas permanecen en el país: .....

1.5.- Número de días promedio que los turistas permanecen en la provincia de Llanquihue:

.....

1.6.- Número de días (de los que permanecen en la provincia) promedio que los turistas están en contacto con el bosque y/o con formaciones vegetacionales silvestres:

.....

1.7 - Costo total del viaje por persona : ..... dólares

Nombre de la empresa o institución	Servicio ofrecido
Ace Turismo	Excursión guiada
Aqua Motion	Rafting
Aqua Motion	Trekking
Aqua Motion	Canyoning
Aqua Motion	Ascenso
Aqua Motion	Floating
Aqua Motion	Producto mixto
Baumbach	Camping
Buses Fierro	Excursión guiada
Buses Ghisoni	Excursión guiada
Caleta Trauco	Camping
Cidtur	Excursión guiada
Costa Azul	Camping
Eco Travel	Rafting
Eco Travel	Trekking
Eco Travel	Floating
Eco Travel	Producto mixto
El Ciervo	Camping
Estación experimental U. de Chile	Excursión guiada
Extremo Sur	Excursión guiada
Las Rosas	Camping
Las Tranqueras	Excursión a caballo
Los Álamos	Camping
Los Alpes	Excursión a caballo
Los Cisnes	Camping
Los Troncos	Camping
Mirador	Camping
Montaña	Camping
Monttour	Excursión guiada
Municipal	Camping
Ocean Travel	Excursión guiada
Pangal	Camping
Paredes	Camping
Playa Hermosa	Camping
Playa Maqui	Camping
Playa Niklitschek	Camping
Playa Opitz	Camping
Playa Venado	Camping
Playa Werner	Camping
Puerto Varas Tour	Rafting
Puerto Varas Tour	Trekking

Nombre de la empresa o institución	Servicio ofrecido
Punta Pangal Queilen Bus Santuario de Los Alerces Tamitur Tony Tours Travel Art Travel Art Turimontt Turismo Adriazola Turismo Adriazola Turismo Galeón Turismo Nieve Turismo Pacífico Turismo Tepual Varas Tour Varas Tour	Camping Excursión guiada Excursión guiada Excursión guiada Excursión guiada Mountainbike Producto mixto Excursión guiada Excursión guiada Producto mixto Excursión guiada Excursión guiada Excursión guiada Excursión guiada Excursión guiada Producto mixto

<b>No prestaron información:</b> Petrel Tour Alsur
--