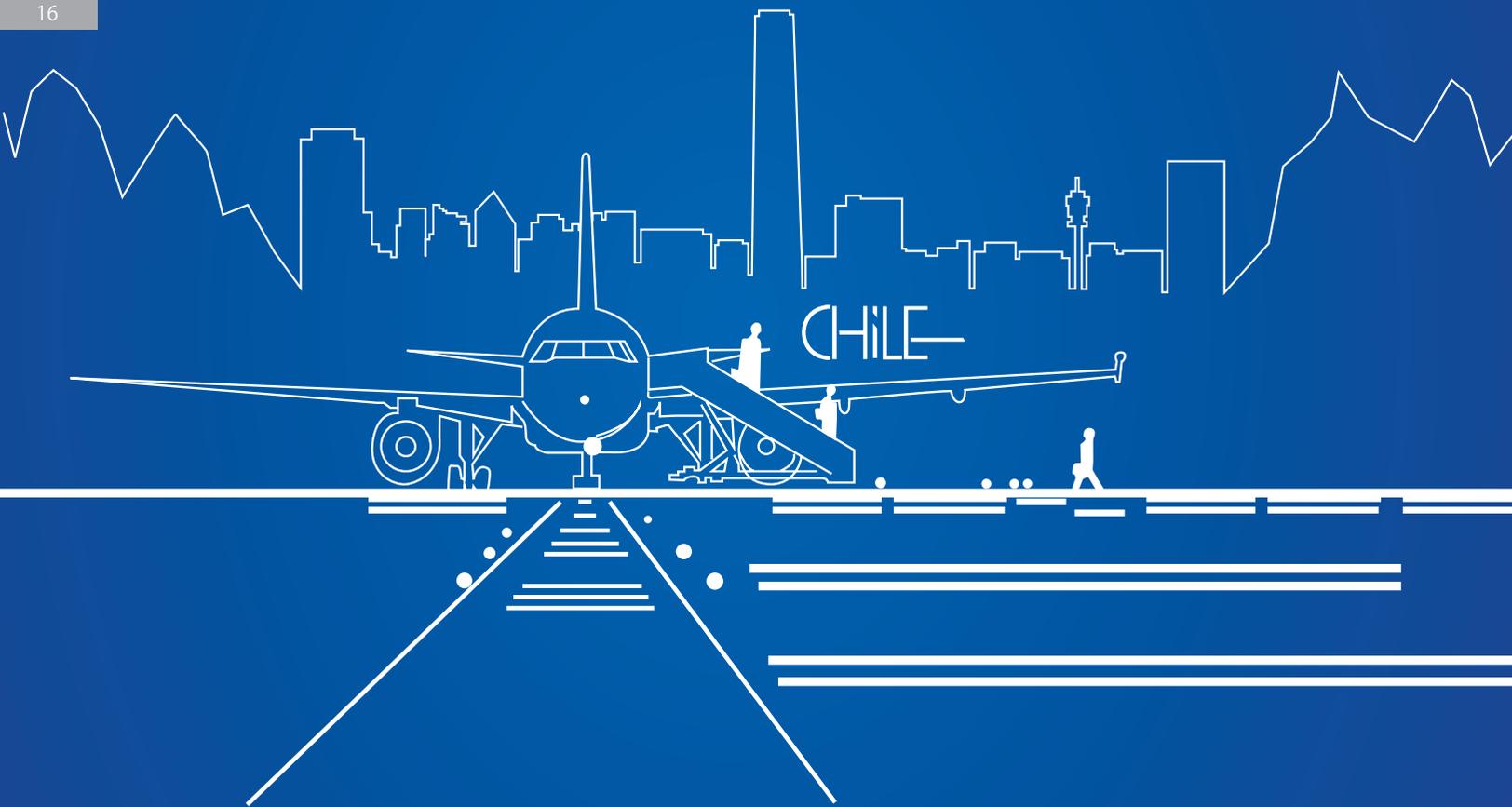


# Turismo: Una Industria Estratégica

16



• Por Verónica Kunze

## 1.- El turismo en cifras - Chile

Turismo no se trata sólo de una actividad cuya importancia económica se ha consolidado en el tiempo, sino que además presenta una serie de características favorables que hacen de su fomento un objetivo de alto interés para Chile: genera empleo y crecimiento, contribuye a fortalecer la identidad nacional y local a través del reconocimiento de nuestros valores, incentiva el emprendimiento y la innovación, favorece la integración regional y fomenta la protección del patrimonio natural y cultural, solo por mencionar algunas<sup>1</sup>.

Durante el 2015, ingresaron a Chile un total de 4.478.336<sup>2</sup> turistas extranjeros, en su gran mayoría provenientes de países de América Latina, región que aporta con más de dos tercios del total de llegadas. Entre los años 2005 y 2015, el aumento de llegadas de turistas internacionales al país se ha más que duplicado, presentando un crecimiento promedio anual de un 8,0% en este período. El incremento en la llegada de turistas ha estado acompañado con incrementos en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros. El ingreso de divisas por Turismo también se ha más que duplicado en los últimos 10 años<sup>3</sup>, pasando de US\$1.324 millones el 2005, a US\$2.910 millones el 2015<sup>4</sup>, con una tasa de crecimiento media anual de 8,2% en estos 10 años.

Ahora bien, si a las divisas que aporta el turismo receptivo se suma el gasto realizado por los chilenos que viajan cada año por el país, cercano a los USD 5.100 millones<sup>5</sup>, es posible afirmar que la industria genera una cifra superior a los USD 8.000 millones. El turismo interno equivale a cerca de un 64% del total del gasto turístico en el país, participación que ha crecido en un poco más de un punto porcentual en los últimos 4 años.

Considerando sólo las divisas por turismo receptivo y el crecimiento que éstas han tenido en los últimos 10 años, la participación del turismo en las exportaciones tanto de bienes como de servicios ha llegado, el 2015, a cifras históricas. En efecto, los ingresos por turismo receptivo representaron un 4,7% de las exportaciones de bienes, un 29,8% en las exportaciones de

servicios, y un 4,0% de las exportaciones de bienes y servicios. Los ingresos de divisas por turismo receptivo equivalen al 8,9% de las exportaciones de minería (el 2005, turismo representaba un 6% de las exportaciones de minería) y al 94,7% de las exportaciones de salmón, superando en un 57,5% a los ingresos por exportaciones de vino y en un 27,1% a los productos forestales y muebles de madera<sup>6</sup>.

El turismo ayuda a dinamizar las economías regionales del país, pues es un motor de distribución de riquezas, produce empleos y genera mayor producción de bienes y servicios. El aporte directo del turismo al PIB nacional es de un 3,4%, siendo el aporte total<sup>7</sup> un 10,2%. Por su parte, el aporte directo al empleo nacional también es de un 3,4%, siendo el aporte total un 9,8%.

La industria se caracteriza por tener un gran porcentaje de microempresas, las cuales, considerando las Actividades Características del Turismo<sup>8</sup>, concentran un 80,1%. Las pequeñas corresponden a un 16,5%, mientras que las medianas a un 2,2% y las grandes a un 1,1%<sup>9</sup>.

## 2.- Importancia y evolución de la institucionalidad turística

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

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

1 Programa de Gobierno, Michelle Bachelet 2014-2018.

2 Fuente: Elaboración propia en base a cifras de Policía Internacional.

3 Las cifras del ingreso de divisas y los porcentajes se encuentran expresadas en dólares de cada año.

4 Fuente: Estudio del Gasto, Subsecretaría de Turismo/Sernatur.

5 Fuente: Estimación propia en base a estudio de Turismo Interno 2012, Sernatur.

6 Fuente: Elaboración propia en base a cifras del Banco Central de Chile.

7 Aporte total considera el aporte directo, indirecto e inducido (WTTC, 2016).

8 Considera código CIU3 CL del SII y el análisis del tamaño de acuerdo a las ventas registradas en el Servicio.

9 Fuente: elaboración propia en base a información del Servicio de Impuestos Internos.

Existen una serie de argumentos<sup>10</sup> que señalan el valor del turismo como factor de mejora en el desarrollo de nuestro país:

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

Dado este diagnóstico, a partir de la promulgación de la ley, en febrero del 2010, se reconoce el turismo como un sector económico estratégico en el desarrollo del país. La promulgación de la Ley de turismo (Ley 20.423) crea un nuevo sistema institucional, constituido por el Comité de Ministros para el Turismo<sup>11</sup>, el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, la Subsecretaría del Turismo, el Servicio Nacional de Turismo y el Consejo Consultivo de Promoción Turística. Asimismo, a partir del 2012, se elabora la Estrategia Nacional de Turismo 2012 -2020.

La misión de la Subsecretaría de Turismo es fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas. Este propósito está en consonancia con los compromisos emanados del programa de gobierno y las medidas de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento asociadas con la industria turística.

Dentro de la Agenda se crea, entre las inversiones estratégicas, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable<sup>12</sup>, para dar un nuevo impulso a la industria y crear trabajos de calidad, constituyendo un fondo que financiará acciones de promoción, infraestructura habilitante en zonas de alto potencial turístico, diversificación de experiencias, actividades de fomento y capacitación sectorial. Éste cuenta con recursos por US\$100 millones para el período 2015-2018 para financiar las distintas acciones.

A continuación, se resumen las principales acciones estratégicas de la Subsecretaría de Turismo para el período 2015-2018, que se basan en los compromisos establecidos en el

programa de gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet Jeria y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo desde el año 2014.

### 3.- Acciones estratégicas y énfasis para el periodo 2014-2018

#### 3.1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

##### a) Diversificación de experiencias

Este componente busca desarrollar una oferta de experiencias innovadoras con un contenido diferenciador y auténtico que ponga en valor los recursos turísticos en conexión con la comunidad local. Tiene dos líneas de acción: el desarrollo turístico sustentable en áreas protegidas, y el desarrollo de nueva oferta de productos turísticos.

##### b) Desarrollo de destinos

A través de este componente se busca fortalecer e impulsar destinos con potencial turístico, apuntando a acortar brechas de competitividad en ámbitos tales como infraestructura habilitante, inversión privada, asociatividad e innovación. Este componente tiene cuatro líneas de acción: Desarrollo de Zonas de Interés Turístico, Habilitación de infraestructura para el turismo, Impulso al desarrollo de destinos turísticos y Fortalecimiento de la articulación de actores.

##### c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

Este componente busca apoyar iniciativas de capacitación laboral, mediante el desarrollo de competencias para quienes trabajan en la industria, así como también el apoyo en el desarrollo de capacidades en la gestión de servicios turísticos. El componente tiene cuatro líneas de acción: Calificación del recurso humano, Certificación de servicios turísticos, Buenas prácticas de gestión de calidad y Promoción y valorización de las certificaciones de calidad y protocolos de sustentabilidad.

##### d) Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo

Mediante distintos programas, se facilitará el acceso a familias vulnerables, jóvenes estudiantes de enseñanza media de colegios municipales, particulares subvencionados y adultos/as mayores para beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo. En esta línea, se crea el nuevo Programa de Turismo familiar.

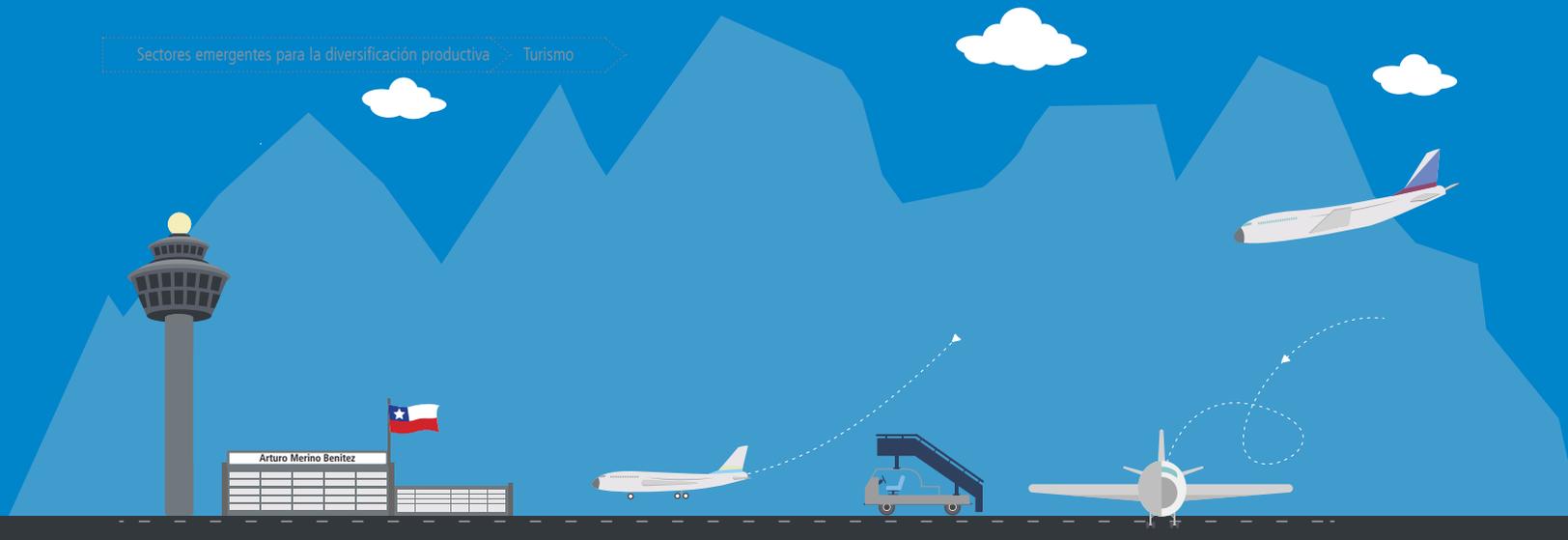
##### e) Promoción nacional e internacional

A través de acciones de marketing integradas, para lo cual se duplicará el presupuesto en promoción, se busca posicionar a Chile como destino turístico, asegurar la consistencia del mensaje a través de la industria y enfocar las estrategias de promoción en consumidores finales. Este componente tiene tres líneas de acción: Desarrollo del Plan de marketing nacional 2016-2018, Desarrollo del Plan de marketing internacional 2016-2018 y

10 Conclusiones de los Diálogos de Productividad de Turismo, 2015, iniciativa donde el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Subsecretaría de Turismo invitan al sector privado, para que éste – representado por actores relevantes de la industria – estableciera los temas prioritarios que, a su parecer, deberían abordarse.

11 Preside el Comité de Ministros el ministro de Economía, Fomento y Turismo, y lo integran los ministros de Obras Públicas, Vivienda y Urbanismo, Agricultura, Bienes Nacionales, Medio Ambiente y el presidente del Consejo Nacional de la Cultura y la Artes.

12 <http://www.subturismo.gob.cl/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-turistico-sustentable/>



Fortalecimiento de la inteligencia de mercado en turismo.

### 3.2. Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y de Áreas Silvestres Protegidas del Estado

La Subsecretaría de Turismo ha trabajado activando mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de recursos y atractivos turísticos. Entre estos mecanismos se destacan los procesos que permiten la declaratoria de ZOIT (Zona de Interés Turísticos) y la priorización de Áreas Silvestres Protegidas del Estado para ser sometidas a procedimiento de desarrollo turístico.

Con respecto al proceso que permite la declaratoria de ZOIT, destacan el rediseño del reglamento que regula dicho proceso, la asistencia técnica para la actualización y declaración de nuevas ZOIT, y la elaboración de documentos (manuales y guías) de apoyo.

En cuanto al proceso que permite la priorización de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, destaca, a la fecha, la priorización de siete unidades, siendo uno de los desafíos mayores la concreción de procedimientos de desarrollo turístico.

### 3.3. Articulación internacional

Con el fin de potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del turismo, se han realizado diversas gestiones. Mediante un trabajo en relaciones bilaterales con los respectivos ministerios y sus áreas internacionales, por país se lograron firmas de convenio y planes de acción conjunta con Argentina, El Salvador, Francia, México y Uruguay. Adicionalmente a lo anterior, se participó en distintas instancias como Mercosur, OECD, Alianza del Pacífico, OMT, APEC y OEA.

### 3.4 Estudios y estadísticas sectoriales

Como parte de los productos estratégicos, se considera de gran relevancia recolectar, generar, publicar y difundir información periódica, pertinente, oportuna, exacta y confiable, para apoyar

y orientar la toma de decisiones en torno al diseño, planificación, seguimiento y evaluación de políticas públicas que afectan el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística. Destaca en esta materia el aumento significativo del presupuesto asignado a inteligencia de mercado, el restablecimiento de alianzas de cooperación técnica internacional y la constitución de un Comité Técnico Asesor de Estadísticas y Estudios.

Con todo lo anterior, se espera que al finalizar la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y se lleven a cabo las acciones estratégicas definidas, el turismo aumente su importancia relativa dentro de la economía del país, incrementando los ingresos de turismo receptivo y facilitando que distintos segmentos de nuestra sociedad puedan viajar por Chile mediante la implementación de acciones que favorezcan el emprendimiento y la innovación, la creación de empleo en el ámbito turístico, el desarrollo de competencias en las trabajadoras y trabajadores de la industria, el refuerzo de acciones de promoción en mercados internacionales prioritarios, el desarrollo sustentable de destinos turísticos y la diversificación de experiencias de viaje para quienes nos visiten o viajen por Chile, por medio de productos y servicios turísticos innovadores, creativos y especializados. Asimismo, se busca fortalecer el desarrollo turístico de los territorios y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

#### SOBRE LA AUTORA



**Verónica Kunze N.**  
Ph.D. (c) and Master of Philosophy,  
Cambridge University.  
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile  
Jefa División Estudios, Subsecretaría de  
Turismo, Ministerio de Economía, Fomento  
y Turismo.