



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Semestral. Volumen 18, n.º 2, Diciembre 2024

REVISTA CHILENA DE ECONOMÍA Y SOCIEDAD



ARTÍCULO

IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES
Guido Valdebenito-Valenzuela | Hugo González | Tirza González
Eva Orellana | Alejandro Álvarez

NOTA TÉCNICA

TURISMO SUSTENTABLE EN CHILE 2035: PANORAMA,
OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS PARA EL DESARROLLO.
Boris Araya Castro | Deniss Donoso Muñoz | Patricio Torres Luque (ed.)

NOTA TÉCNICA

TRIBUTARIO PARA INSTRUMENTOS DE DEUDA DE OFERTA PÚBLICA: UN
ENFOQUE ESTRATÉGICO DESDE EL ARTÍCULO 104 DE LA LIR
Jorge Martínez Belmar

HOMENAJE

SERGIO CEPPI MAYOL DE LUPÉ (1911-1994) Y LA ÉTICA EMPRESARIAL
Enrique Maturana Lizardi | Luis A. Valenzuela Silva

18

Nota Técnica

TURISMO SUSTENTABLE EN CHILE 2035: PANORAMA, OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS PARA EL DESARROLLO.

SUSTAINABLE TOURISM IN CHILE 2035: PANORAMA, OPPORTUNITIES
AND CHALLENGES FOR DEVELOPMENT.

Boris Araya Castro

Deniss Donoso Muñoz

Patricio Torres Luque (ed.)

Palabras clave: política turística, turismo

Key words: tourism policy, tourism

Códigos JEL: Z18, Z32

Fecha de recepción: 13 de septiembre 2024

Fecha de aceptación: 14 de octubre 2024

* Sociólogo, Universidad de Chile. Investigador independiente, Santiago de Chile. Email: boris.araya@ug.uchile.cl

** Socióloga, Universidad de Chile. Investigador independiente, Santiago de Chile. Email: deniss.donosos@ug.uchile.cl

*** Universidad de Artes y Ciencias de la Comunicación, Santiago de Chile. Doctor en Cs. Sociales y del Comportamiento, Universidad de La Coruña. Académico investigador Observatorio de Bienestar y Negocios Sustentables. Facultad de Negocios y Tecnologías Uni-acc. Email: patricio.torres@uniacc.cl



INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores económicos más grandes y de más rápido crecimiento en el mundo (Cepal, 2023). Es clave en la economía global, ya que en 2019 la producción turística representó el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial (USD 3,5 billones). Además, es una importante fuente de exportaciones y de divisas para los países receptores (OMT, 2023a), llegando a constituir hasta el 50% de las exportaciones totales de algunos pequeños estados insulares en desarrollo (ONU, s. f.).

El turismo ocupa un papel relevante en el comercio y en la economía de cada país, especialmente en los que están en vías de desarrollo. Este sector crea uno de cada diez empleos en todo el mundo (WTO, 2023) y brinda oportunidades a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, que representan el 80% de la industria (OMT, 2023a), por lo que el turismo está estrechamente vinculado con el bienestar social, económico y ambiental de muchos países (Cepal, 2023), a través del cual se pueden reducir desigualdades económicas y sociales, conservar los recursos naturales y culturales y fomentar la cohesión social (WTO, 2023). Al mismo tiempo de ser un motor para el desarrollo local y las inversiones, el turismo genera impactos en las comunidades locales y en los ecosistemas, al alterar el medio ambiente y provocar cambios de comportamiento y modos de vida en las poblaciones receptoras, así como también en la estructura económica de los destinos turísticos (González Domínguez y Álvarez López, 2016).

La pandemia por Covid-19 expuso la inestabilidad de los empleos, la falta de diversificación y la baja capacidad de adaptabilidad ante circunstancias extremas (Cepal, 2023), dado el impacto que tuvo en los ingresos por turismo internacional, los que cayeron un 63% en 2020, afectando gravemente a las empresas, al empleo y los modos de subsistencia de todo el mundo (OMT, 2023b). Esto dejó en evidencia la necesidad del desarrollo de un turismo sostenible que responda a las necesidades

de los/as turistas, la industria, el medio ambiente y las comunidades locales (WTO, 2023), que contribuya a un desarrollo global resiliente y sustentable, consciente de los desafíos actuales y futuros (ONU, s. f.), para continuar garantizando su viabilidad económica y pueda seguir aportando en el desarrollo económico, natural y cultural de las comunidades y países receptores de turistas, evitando o mitigando sus efectos.

El turismo en Chile es una de las actividades económicas más dinámicas. En 2019 contribuyó directamente con cerca del 3,3% del Producto Interno Bruto nacional (Sernatur, Subsecretaría de Turismo, 2021). En 2023 empleó al 6,8% de los/as ocupados/as a nivel nacional (Sernatur, Subsecretaría de Turismo e Instituto Nacional de Estadísticas, 2024). La gran parte de la actividad se concentra en recursos naturales y culturales (Subsecretaría de Turismo, 2015a), por lo que la industria debe aprovechar de forma sustentable los recursos del país para posicionarse como un destino turístico más competitivo (Subsecretaría de Turismo, 2022), y garantizar su viabilidad a largo plazo.

Por tal relevancia, es que la siguiente nota técnica tiene como objetivos dar a conocer los esfuerzos y el estado de avance de la gestión del turismo en Chile desde la perspectiva sustentable, a partir de la contextualización y definición del turismo sostenible o sustentable, y la descripción y el contraste de los esfuerzos hechos tanto por actores públicos como privados del sector del Turismo. Teniendo en cuenta los objetivos y pilares estratégicos planteados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (Subsecretaría de Turismo, 2015a) del segundo Gobierno de Michelle Bachelet, y la Estrategia Nacional de Turismo 2030 (Subsecretaría de Turismo, 2022), del segundo Gobierno de Sebastián Piñera, así como también de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035 (Subsecretaría del Turismo y PNUD, 2024), presentada por el actual Gobierno, del presidente Gabriel Boric. Asimismo, tiene la intención de aportar a la evaluación y elaboración de estrategias y políticas públicas y privadas que propicien el desarrollo sustentable del turismo para mitigar el impacto

de la actividad y maximizar el desarrollo económico, medioambiental y sociocultural de los destinos nacionales y sus comunidades.

I. ANTECEDENTES

La sustentabilidad como enfoque de desarrollo

La sustentabilidad en el turismo aparece en el debate público en la década de 1980, luego del reconocimiento de la comunidad internacional de que ya no era posible impulsar el crecimiento de la sociedad sobre la base de la explotación de los recursos naturales y la destrucción del medio ambiente. Esto planteó la necesidad del surgimiento de un nuevo modelo de desarrollo, que sea capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer el futuro de las próximas generaciones (ONU, 1987).

Debate en el que el turismo como actividad económica y práctica social no se ha mantenido al margen, puesto que a finales de los años ochenta, el modelo turístico convencional *avión, hotel y playa* entró en crisis, debido a los cambios de comportamiento de los/as turistas, influenciados por la conciencia de los daños ecológicos y medioambientales en los entornos donde se sustenta la actividad. Motivo por el cual, en la década de los noventa, los operadores-promotores del turismo y los gobiernos de los países receptores, para responder a la creciente demanda de destinos naturales y exóticos y al turismo especializado (turismo aventura, científico, montañismo, ecoturismo, etc.) (López y Palomino, 2001), comenzaron a promover el desarrollo de un turismo sustentable. Perspectiva turística que según la Organización Mundial del Turismo (s. f.a), es aquella que tiene en cuenta las repercusiones económicas, sociales y medioambientales del presente y del futuro, para satisfacer las necesidades de los/as turistas, la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Concepto que ha evolucionado desde la Conferencia Globe 90 de Vancouver (1990), hasta la actualidad, en la que se reconoce a nivel global su contribución

a la creación de empleos, crecimiento económico y la reducción de la pobreza (WTO, 2023) directrices y prácticas del turismo sostenible que son aplicables a todas las formas de turismo, en todo tipo de destinos, y en los que se deben aplicar los principios de la sostenibilidad, compuesto por los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, estableciendo un equilibrio adecuado entre ellas para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. De esta manera, según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la Organización Mundial del Comercio (WTO) (2005), el turismo sostenible debería:

- Usar de forma óptima los recursos ambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y contribuir en la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.
- Respetar la identidad, valores tradicionales, las prácticas sociales y culturales de las comunidades locales, junto con conservar su patrimonio histórico y vivo. Además de contribuir a la comprensión y tolerancia entre culturas.
- Garantizar la viabilidad económica a largo plazo, distribuyendo los beneficios económicos de la actividad turística de manera justa, creando empleos estables y oportunidades para que las comunidades receptoras puedan generar ingresos y servicios sociales, contribuyendo a la erradicación de la pobreza.

Imagen 1. Tres Pilares del Desarrollo Sostenible



Fuente: Cepal, s. f.

El desarrollo del turismo sostenible requiere de la participación informada de todas las partes interesadas, así como también de un liderazgo institucional que garantice el consenso y la participación de todos los actores. Además, de mantener la satisfacción de los/as turistas, ofrecerles experiencias significativas, sensibilizarlos sobre la sostenibilidad y promover prácticas de turismo sostenible entre ellos. Para alcanzar un turismo sostenible se debe seguir un proceso continuo, hacer un seguimiento constante de los impactos e introducir medidas preventivas o correctivas cuando sea necesario (UNEP y WTO, 2005).

En la comunidad y organismos internacionales este tipo de turismo es concebido como un aporte importante a las tres dimensiones del desarrollo sostenible (ambiental, económico y sociocultural), dado los estrechos vínculos de la actividad con diversos sectores de la sociedad y su capacidad para generar oportunidades comerciales y un empleo decente, como se consignó en el documento final de la Conferencia de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Río +20, del 2012 (ONU, s. f.).

Por tal relevancia, en la adopción de la agenda para el desarrollo pos 2015 y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General

de las Naciones Unidas en 2015, se indica que el turismo puede contribuir de forma directa o indirecta al alcance de los diecisiete objetivos propuestos para erradicar la pobreza y el hambre en 2030. Sin embargo, es considerado en específico en las metas de los objetivos ocho, doce y catorce, relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, al consumo y la producción sostenible y al uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (OMT, 2023), motivo por el cual la Asamblea General de la ONU, en su resolución 70/193, declaró el 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo (ONU, s. f.), organismo que recibe con regularidad informes de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo sobre la aplicación de las resoluciones, con recomendaciones para promover el desarrollo de un turismo resiliente y sostenible (OMT, s. f.b).

Panorama del turismo sustentable en Chile

El turismo en Chile es uno de los sectores más dinámicos de la economía (Subsecretaría de Turismo, 2015a), llegando a aportar de forma directa con el 3,3% del PIB nacional en 2019, una contribución estimada de 6.489 miles de millones de pesos chilenos (Sernatur; Subsecretaría de Turismo, 2021). Pero además de su contribución económica, es un sector que aporta a la diversificación de la matriz económica del país y a la protección del medioambiente (al ser un sector económico que reúne a industrias no extractivistas), además genera empleo, especialmente a jóvenes y mujeres, e incentiva la innovación y el emprendimiento. Asimismo, fortalece la identidad nacional y local, favorece la integración regional y fomenta la protección del patrimonio natural y cultural (Subsecretaría de Turismo, 2022).

La actividad del sector turístico en el país se desarrolla en las bondades de los recursos nativos y culturales (Subsecretaría de Turismo, 2015a). Chile, para ser un destino turístico más competitivo debe sacar provecho de manera sustentable a los recursos culturales y naturales del país, además deben trabajar de forma

coordinada, el ámbito público como el privado, para así potenciar los productos y servicios que Chile les ofrece a los/as turistas (Subsecretaría de Turismo, 2022). Preocupación que ha estado presente desde la primera Política Nacional del Turismo (1998), ya que en sus objetivos se planteaba facilitar y estimar el desarrollo de la industria de forma armónica, planificada y sustentable (Sernatur, 1998).

La sustentabilidad es uno de los principales atributos de la marca turística del país, la Marca Chile, así como también un eje primordial del programa del actual Gobierno y de los lineamientos de la Subsecretaría de Turismo. De esta manera, se plantean como visión estratégica “propiciar el crecimiento de un turismo económicamente viable, pero también ambientalmente responsable y socialmente más justo”, según las declaraciones de la directora nacional (s) de abril 2022 a enero de 2023 del Servicio Nacional de Turismo, Beatriz Román (Sernatur, 2022).

Gestión sustentable de los recursos económicos, sociales y ambientales que en la Estrategia Nacional del Turismo Sostenible 2035, se plantea implementar a partir de seis pilares estratégicos, con el desarrollo de 33 planes de acción (Subsecretaría de Turismo y PNUD, 2024). Los pilares de la nueva Estrategia son:

1. Gobernanzas Público-Privadas descentralizadas, para fomentar la inclusión activa de las comunidades locales y regionales.
2. Turismo Sustentable, con enfoque en la conservación del medio ambiente y la regeneración de los ecosistemas.
3. Posicionamiento de experiencias turísticas únicas en el territorio.
4. Inteligencia Turística, para fortalecer la gestión y medición del turismo en los destinos y territorios.
5. Ecosistemas productivos de alto impacto, aumentando la inversión en infraestructura y conectividad.
6. Inversión turística verde, para impulsar un crecimiento económico con propósito y pertinencia territorial.

Estrategia que además se define como una herramienta importante para cumplir con los ODS y continuar el plan de acción de la Agenda 2030. Ya que, de acuerdo con la Estrategia Nacional del Turismo 2030, estos marcos estatales de desarrollo turístico permiten focalizar los esfuerzos de gestión del turismo para aprovechar sus contribuciones, a partir de un marco de aplicación claro, financiamiento e inversiones tecnológicas, en infraestructura y de recursos humanos (Subsecretaría de Turismo, 2022).

Mientras que entre los instrumentos que ha empleado Sernatur en trabajo asociativo con órganos públicos y privados para propiciar que la oferta turística adopte los criterios de sustentabilidad se encuentran: cursos gratuitos en modalidad *e-learning* acerca de sustentabilidad turística, siete manuales de orientación y guías para aplicar la sustentabilidad en los distintos subsectores del turismo, una guía interactiva para mejorar la ecoeficiencia en alojamientos turísticos y la alianza pública privada impulsada por la Corporación Nacional de Fomento a la Producción (Corfo), Transforma Turismo, la cual tiene a disposición de los servicios turísticos y destinos una serie de herramientas para mejorar la productividad del turismo sustentable (Sernatur, 2022). Además de las distinciones por prácticas sustentables a las que pueden acceder algunos servicios turísticos: el Sello S y el Certificado de Compromiso Sustentable. Las diversas riquezas del entorno natural del territorio son uno de los principales soportes para el desarrollo del turismo nacional, motivo por el cual en 2015 se presentó el documento del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018, en el que se dan a conocer los lineamientos del plan para promover de forma planificada y sustentable el ecoturismo en las áreas protegidas por el Estado. Las que se propusieron poner en valor a través de la implementación de infraestructura pública y el desarrollo de servicios que faciliten el acceso al patrimonio natural y cultural, enriqueciendo la experiencia de quienes los visitan, propiciando el desarrollo local y la conservación de la biodiversidad (Subsecretaría de Turismo, 2015b). El Estado de Chile en la actualidad protege, a través

del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (Snaspe), administrado por la Corporación Nacional Forestal (Conaf), a 46 Parques Nacionales, 45 Reservas Nacionales y 18 Monumentos Naturales (Conaf, s. f.).

Además de estas acciones, desde el 2010 la Ley 20423 incentiva la declaración y creación de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), con el objetivo de fomentar la actividad turística a través de la construcción participativa, coordinación y el compromiso de ejecución de un Plan de Acción en un territorio con características turísticas. Estos ZOIT están liderados por los municipios, en conjunto con otros actores (públicos y privados) y organizaciones de carácter local, acompañados técnicamente por las Direcciones Regionales de Turismo de Sernatur, para desarrollar y fomentar, de manera planificada y sustentable, la actividad turística (Subsecretaría de Turismo, s. f.a). Desde la implementación de la ley hasta la fecha, se han declarado 43 ZOIT, entre las que se encuentran los territorios de Lonquimay, el Archipiélago de Chiloé, el destino Torres del Paine, la ciudad de Valparaíso y la Zona San Pedro de Atacama-Cuenca Geotérmica el Tatio (Subsecretaría de Turismo, s. f.b).

II. DIAGNÓSTICO

Demanda de sustentabilidad en el turismo

En línea con la tendencia mundial de desarrollo sostenible, estamos presenciando un cambio significativo en las preferencias de los viajeros, donde la creciente conciencia ambiental y social está impulsando una demanda cada vez mayor de turismo sostenible. En el informe *State of Mind*, que evaluó la situación actual y porvenir de la industria de los Viajes y del Turismo, publicado por Allianz Partners en diciembre de 2022, se destaca que el 41% de los consumidores son conscientes del impacto ambiental de los viajes (Allianz Partners, 2022).

Es en este escenario, y para alcanzar la meta de instaurar y poner en práctica políticas encauzadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales de aquí a 2030 (CEPAL, 2016), que la Subsecretaría de Turismo y Sernatur lanzaron, en enero de 2023, la campaña: Chile, impulsando un turismo sustentable; que invita a los prestadores de servicios turísticos a comprometerse con las ofertas sustentables con el fin de “posicionar a Chile como un destino atractivo para un segmento de turistas más conscientes con el cuidado del medio ambiente y las comunidades locales” (Sernatur, 2023a). Campaña que además va en línea con los objetivos de la Estrategia Nacional de Turismo Sustentable 2035, para fortalecer el turismo en Chile como una actividad clave para su crecimiento económico y desarrollo, avanzando con una perspectiva de sostenibilidad (Subsecretaría de Turismo y PNUD, 2024).

Estas iniciativas responden al hecho de que la sustentabilidad sería clave para la elección de un destino turístico y está estrechamente ligado con cuestiones como la naturaleza y paisaje. Los y las turistas aspiran a vivencias de índole local y genuina, y están dispuestos a desembolsar un precio superior por destinos que promuevan la sostenibilidad, abarcando desde el turismo de aventura y naturaleza, el ecoturismo y el agroturismo (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2023).

En términos de turismo interno, Chile se destaca por su variada geografía, la cual convierte al país en un destino sumamente atractivo debido a sus diversos paisajes. Esto se refleja en las estadísticas de las regiones que reciben turistas nacionales, donde las cifras son bastante equilibradas, mostrando que diferentes destinos atraen entre el 6% y el 20% del total de los viajes (Sernatur, 2023d).

Respecto del turismo receptivo, durante el segundo semestre de 2022, en Chile cerca de 743.000 turistas ingresaron al país por vía aérea, de ellos, el principal motivo de viaje fueron vacaciones (alrededor de 368.000

personas). En referencia a las razones específicas del viaje, del total de extranjeros que visitaron el país con motivo vacacional, el 60,6% declaró que la principal razón para venir a Chile es disfrutar de paisajes, naturaleza, flora y fauna.

Cuadro 1. Perfil Turismo Receptivo ingresado por vía aérea según motivo del viaje. Segundo Semestre 2022

De las siguientes razones ¿Cuál/es fue/ron la/s que más influyó/eron en su decisión de elegir a Chile como destino turístico? (respuesta múltiple) (Base: Motivo Vacaciones múltiple=Si)	Total	%
Naturaleza/paisajes/flora y fauna	222.934	60,6
Conocer Chile por primera vez	119.780	32,6
Cultura local	76.852	20,9

Fuente: Subsecretaría de Turismo y Sernatur, 2023a.

Verónica Kunze, quien fue subsecretaria de Turismo entre marzo de 2022 y marzo de 2023, bien señala que estos datos demuestran la importancia de “acelerar transformaciones profundas en la forma de operar los servicios turísticos, no solo entendiendo que la sustentabilidad agrega valor al negocio, sino también para avanzar hacia un turismo desarrollado bajo criterios sostenibles e inclusivos” (Sernatur, 2023a).

Políticas de sustentabilidad en Latinoamérica

América Latina y el Caribe se enfrentan al desafío de fomentar un turismo sostenible y regenerativo. Green Destinations¹ presentó el *Sustainable Top 100* con el propósito de reconocer las destacadas prácticas de sostenibilidad en destinos emergentes. Las nominaciones se fundamentan en treinta criterios esenciales de sostenibilidad del estándar de destinos ecológicos, así como en un historial de buenas prácticas en materia de sostenibilidad en el destino. Según la última publicación, en 2023, solo veintiún de los cien

destinos están ubicados en Latinoamérica: ocho en Brasil, ocho en Perú, cuatro en México y uno en Chile (Green Destinations, 2023).

Considerando esta situación, el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) ha establecido una oficina dedicada a promover el desarrollo de un turismo sostenible y regenerativo en la región de América Latina y el Caribe. El objetivo principal no es solo prevenir impactos negativos en el medio ambiente, sino también trabajar en la restauración y mejora del patrimonio natural y cultural, lo que a su vez redundará en el bienestar de la población local.

Imagen 2. Logo de Reconocimiento Sustentable en Chile



Fuente: Servicio Nacional de Turismo, 2023.

1. Organización de Países Bajos, creada para incentivar el turismo responsable mediante el apoyo a destinos sostenibles, sus negocios y sus comunidades.

Cuadro 2. Resumen nueva propuesta de CAF en Turismo

Identidad, Equidad Social y Patrimonio Cultural	Se busca garantizar el bienestar de las comunidades locales y respetar sus derechos y patrimonio, involucrando su conocimiento en metas ambientales y de desarrollo.
Biodiversidad y Servicios ecosistémicos	Se promueve la protección de los ecosistemas y la biodiversidad a través del uso sostenible de los recursos naturales, minimizando el impacto ambiental.
Vulnerabilidad ante los desastres naturales derivados del cambio climático	Se enfatiza la necesidad de fortalecer sistemas de monitoreo y adaptación frente a fenómenos climáticos extremos, especialmente en pequeños estados insulares.
Gobernanzas Local y Nacional	Se apoya la planificación turística a nivel local y nacional, respetando la capacidad del territorio y promoviendo la coordinación entre los actores sociales y subsectores del turismo.
Sostenibilidad y Economía Circular	Se busca la descarbonización del sector turismo, promoviendo modelos de negocio basados en la reutilización de recursos, la eficiencia energética y la gestión de los recursos hídricos.
Regeneración Urbana y Economías Creativas	Se impulsa la preservación del patrimonio cultural y la creación de infraestructura para el desarrollo de economías creativas y culturales, fomentando la participación en actividades culturales y artísticas.

Fuente: Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), 2023.

Estas propuestas abordan los puntos más importantes acerca del turismo sustentable en América Latina, que está emergiendo como una prioridad para muchos países que buscan llevar a cabo un desarrollo turístico en equilibrio y consideración con la conservación del medio ambiente y la preservación de la diversidad cultural de la región; haciendo hincapié en que el turismo sustentable no solo contribuye a la conservación del medio ambiente y la cultura, sino que también beneficia a las comunidades locales.

Medidas gubernamentales chilenas: Sello S, Compromiso de Turismo Sustentable y Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST)

Dentro de los esfuerzos estatales concretos por incentivar la sustentabilidad en el turismo, se encuentra la certificación de Compromiso de Turismo Sustentable, que es un reconocimiento para prestadores de servicios turísticos que se comprometen a iniciar prácticas sustentables. Además, existe también la

distinción de Turismo Sustentable, que se reconoce gráficamente con el Sello S. Esta garantiza a los/as visitantes que el servicio turístico que porta esta marca cumple con los criterios globales de sostenibilidad en los ámbitos sociocultural, medioambiental y económico (Sernatur, s. f.b).

El principal objetivo del Sello S es reconocer los esfuerzos de los servicios que han logrado avances en cualquier aspecto de la sostenibilidad, ofreciendo a los/as turistas la seguridad del compromiso de la empresa con los pilares de la sostenibilidad y diferenciándolos de sus competidores. Muchos establecimientos turísticos necesitan certificaciones y sellos que respalden públicamente sus prácticas sostenibles.

Asimismo, en 2013 se estableció una Mesa de Trabajo con el propósito de fortalecer la industria turística en términos de políticas y prácticas sustentables. Esta plataforma de colaboración, que involucra tanto al sector público como al privado, está compuesta, entre otros, por la Subsecretaría de Turismo, el Ser-

vicio Nacional de Turismo, el Ministerio de Medio Ambiente, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), Hoteleros de Chile y la Asociación Chilena de empresas de Turismo A.G. (Achet), y tiene por funciones:

- Evaluar y otorgar las distinciones de Turismo Sustentable (Sello S).
- Proponer lineamientos estratégicos para el desarrollo turístico sustentable.
- Dar a conocer y recomendar incentivos y otros instrumentos de política pública para fomentar la innovación y adopción de buenas prácticas sustentables en el sector turístico.
- Abordar otras materias de interés relativas a la sustentabilidad turística.

Sumado a lo anterior, se han realizado importantes esfuerzos respecto de sustentabilidad y cambio climático. Por ejemplo, en 2019 se dio a conocer el Plan de Adaptación al Cambio Climático para el sector Turismo en Chile, fruto del trabajo conjunto entre el Ministerio del Medio Ambiente, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo. Este plan incluye, entre otros elementos, un estudio de Diagnóstico de Vulnerabilidad del Cambio Climático en el sector, desarrollado de manera participativa a través de talleres presenciales en distintas regiones, complementado con una consulta ciudadana en línea (Ministerio del Medio Ambiente, Sernatur y Subsecretaría de Turismo, 2019).

III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Desempeño de Chile como destino turístico sustentable

Chile, a partir de estas acciones, ha logrado posicionar a la industria del turismo en el escenario interna-

cional, ya que ha recibido 35 premios World Travel Awards (s. f.) desde 2015. En categorías como Mejor Destino Verde del Mundo, Mejor Destino Aventura de Sudamérica y el mundo, Mejor Destino Viajes para Jóvenes de Sudamérica y Mejor Destino Romántico de Sudamérica.

Además, desde 2011 el país ha mejorado sustancialmente su posición en el Travel & Tourism Development Index (antes The Travel & Tourism Competitiveness)² del Foro Económico Internacional. Este índice mide el conjunto de factores y políticas que propician el desarrollo sostenible y resiliente de la industria de viajes y turismo, tales como el entorno adecuado, las políticas y condiciones, la infraestructura para desarrollar la actividad, los factores de la demanda de viajes y turismo, así como también su capacidad de sostenibilidad. Dimensión en la que se consideran la sostenibilidad ambiental, la presión e impacto de la demanda de viajes y turismo, junto con las condiciones y resiliencia socioeconómica de los países (World Economic Forum, 2022a).

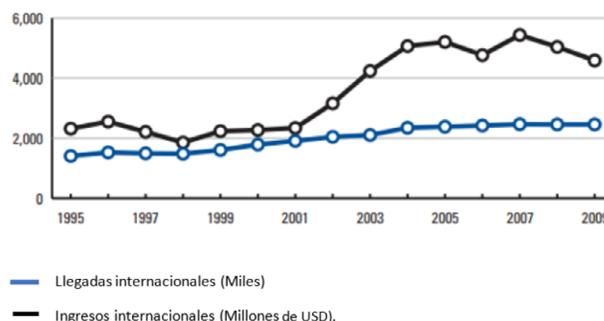
De tal manera, Chile pasó del puesto 57° (Travel & Tourism Competitiveness de 2009 y 2011) (World Economic Forum, 2011), a ser el segundo país sudamericano mejor posicionado en el informe del Travel & Tourism Development Index 2024, al alcanzar el puesto número 31 del ranking de 119 países, con un puntaje de 4,3 de máximo 7 (World Economic Forum & University of Surrey, 2024). Subiendo tres puestos de la medición anterior (World Economic Forum, 2022b), evidencia su mejora sustancial de posición respecto del informe de 2019, en el cual se posicionó en el puesto 52 del ranking, detrás de Brasil (puesto 32°), Perú (puesto 49°) y Argentina (puesto 50°) (World Economic Forum, 2019), países que en el último reporte se ubican en los puestos 26°, 62° y 49° respectivamente (World Economic Forum & University of Surrey, 2024).

2. Índice del Foro económico internacional que anteriormente indagaba el nivel de desarrollo de la industria del turismo de cada país (World Economic Forum, 2022a).

A pesar de estos reconocimientos internacionales, el país no ha logrado incrementar significativamente sus ingresos por turismo en comparación con la llegada de turistas internacionales. Entre 2012 y 2019 la tasa promedio de crecimiento de llegadas extranjeras al país fue de un 27,1%, mientras que los ingresos por divisas disminuyeron un promedio del 12% en términos reales. En la última década (2013-2023), se aprecia un aumento de 4,3% de turistas internacionales y una disminución del 24% en ingresos por divisas en términos reales³.

Estos datos dan cuenta que Chile no ha seguido la tendencia de países como Nueva Zelanda, Australia y Austria, quienes aumentaron significativamente sus ingresos por turismo a partir de la década de 2000, luego de haber apostado por desarrollar una oferta de turismo sustentable y posicionado una imagen consecuente en los mercados de interés. En Nueva Zelanda, por ejemplo, luego de lanzar en 2001 la campaña promocional *100% Pure*, en la que se destacan sus parques nacionales y paisajes, se produce un alza significativa de los ingresos de turismo, logrando más que duplicar sus ingresos con una tasa de crecimiento del 9,7% y con casi la misma cantidad de visitas de turistas extranjeros (Font y Román, 2016).

Gráfico 1. Llegada e ingresos internacionales de Nueva



Zelanda (1996-2009)

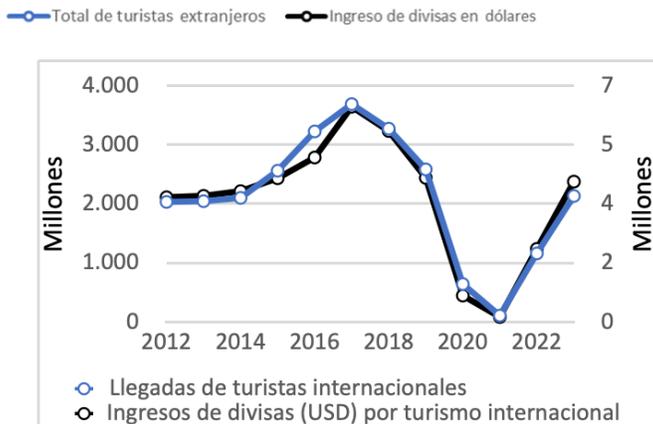
Fuente: Organización Mundial del Turismo, citado por World Economic Forum, 2011.

Mientras que, en Chile, la evolución de los ingresos de divisas por las llegadas internacionales se ha mantenido a la par con la fluctuación de ingreso de turistas, con excepción del año 2016, donde el ingreso de divisas fue mucho menor al total de turistas extranjeros que llegaron al país, creciendo casi la mitad de lo que lo han aumentado las llegadas internacionales.

Cifras que iban en aumento hasta 2018 y que luego tendieron a la baja, donde la llegada de turistas en 2019 se redujo a cerca de la mitad de los/as turistas que ingresaron en 2017, llegadas de turistas e ingreso de divisas que se redujo drásticamente durante la pandemia y que aún se encuentran por debajo de las cifras de 2019. Esto evidencia que el país no se ha logrado posicionar totalmente como una oferta de destino sustentable, teniendo en cuenta que los/as turistas que prefieren viajes con características sustentables tienen un mayor gasto de viaje (Román y Font, 2014).

3. Cifras estimadas a partir de los datos disponibles en las bases de datos: Gasto, Permanencia Promedio e Ingreso de Divisas de los turistas extranjeros que visitan Chile. Serie 2001-2016, Cuadros Turismo Receptivo Anual 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, de la Subsecretaría de Turismo y Sernatur. Para el cálculo de la tasa de crecimiento real del ingreso de divisas, se consideró la inflación acumulada de Estados Unidos en los períodos comparados. Estos datos que se extrajeron de los datos del porcentaje anual de inflación y precios al consumidor del Banco Mundial (s. f.).

Gráfico 2. Llegada e ingresos internacionales de Chile (2012-2023)



Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR.

Notas metodológicas

- Debido al cierre de fronteras para el ingreso de extranjeros, adoptada por el Gobierno para hacer frente a la pandemia por Covid-2019, la llegada de turistas extranjeros e ingresos de divisas tuvieron cifras nulas (o) durante el segundo y tercer trimestre de 2020 y 2021.
- El segundo, tercer y cuarto trimestre de 2020 y durante todo 2021, se suspendió el levantamiento de datos del Estudio del Turismo Receptivo y Emisivo.
- Con la apertura temporal de la frontera para el ingreso de extranjeros al país, a partir del 23 de noviembre 2020, se estimó estadísticamente el ingreso de las divisas y la llegada de turistas extranjeros. Las cifras de las divisas de turistas del cuarto trimestre de 2020, y del primer y cuarto trimestre del 2021, se capturaron mediante indicadores de fuentes externas relacionadas al turismo, como la tarifa promedio de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico y el Índice de Ventas de Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas.

Como ejemplo, para conocer el desempeño de Chile como destino sustentable se compara el gasto total del turista alemán y su permanencia con datos de Nueva Zelanda y Australia. Países que, al igual que Chile, tienen una oferta turística basada en sus recursos naturales y se encuentran lejos de los principales centros emisores de turistas (Román y Font, 2014; Font y Román, 2016) (ídem).

Al 2011, de acuerdo con la comparativa presentada por Font y Román (2016), ya existía una diferencia significativa de gastos, dado que el turista alemán gastaba 1132 dólares en Chile, 2,8 veces menos que en Nueva Zelanda (3120) y seis veces menos que en Australia (6751). Mientras que su permanencia en estos países era el doble de lo que permanecía en el territorio chileno.

Cuadro 3. Gasto total turista alemán, 2023

País	Gasto total individual (US\$) ¹	Permanencia promedio
Chile ²	1275*	24,8 noches
Nueva Zelanda ³	5290,68* (8600 NZD\$)	26 días
Australia ⁴	5140,69** (7726 AUD\$)	41 noches

1. Los datos de esta fila corresponden a los estadísticos Gasto Total Individual (GTI), Average spend per trip y Total individual spend, proporcionados por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur del Gobierno de Chile; el Ministry of Business, Innovation & Employment y Department of Conservation del Gobierno de Nueva Zelanda; y el Tourism Australia del Gobierno de Australia, respectivamente. Según la metodología de producción y presentación de los datos de los tres países, estos indicadores representan el gasto promedio total que realizan los/as turistas durante sus viajes en estos destinos. Para efectos de comparación, se tratarán como equivalentes. Para mayor información, revisar los siguientes sitios web: <https://www.tra.gov.au/en/about-tra/methodology/regional-expenditure-methodology#refo> (Australia); <https://www.mbie.govt.nz/assets/90da4ae56a/understanding-variability-in-tourism-spend.pdf> (Nueva Zelanda).

2. Subsecretaría de Turismo y Sernatur (2023b). Cuadros de Resultados Turismo Receptivo Anual 2022.

3. Datos correspondientes al promedio anual de junio de 2023 a junio 2024, del estadístico proporcionados por Ministry of Business, Innovation & Employment y Department of Conservation. (Nueva Zelanda) (2024). International Visitor Survey (Rolling Annual).

4. Datos correspondientes al promedio anual de junio de 2023 a junio 2024, proporcionados por Tourism Australia (s. f.). International Market Performance Statistics.

*Valor estimado de acuerdo con el precio del dólar neozelandés con el dólar americano del 10 de septiembre de 2024.

**Valor estimado de acuerdo con el precio del dólar australiano con el dólar americano del 10 de septiembre de 2024.

Fuente: elaboración propia.

Diferencia de gastos que aún persiste, debido a que mientras que los/as turistas alemanes gastan en promedio más de cuatro mil dólares en Nueva Zelanda y Australia, en Chile estos/as turistas aún gastan en sus viajes por el país menos de 1500 dólares.

Aunque, las brechas de gasto y permanencia se mantenían antes de la pandemia por Covid-19, en tanto que turistas alemanes en 2019 se quedaron doce noches más en Australia (40 noches) (Tourism Australia, s. f.) que en Chile (22,7 noches) (Subsecretaría de Turismo, Sernatur, 2020), y el gasto total individual de turistas alemanes en Chile era de 1079 dólares y en Australia cerca de 4060 dólares, 3,7 veces más que en Chile.

Estos datos indican una reducción en la brecha entre Chile y Australia; sin embargo, también sugieren que Chile aún no se ha logrado afianzar totalmente en la competitividad internacional por la demanda del turismo con características sustentables. Del mismo modo, en comparación con los/as turistas chinos, quienes por lo general son turistas de alto gasto, en 2019,

en Australia gastaron 6428 (USD) (Tourism Australia, s. f.), 4,3 veces más que en sus viajes por Chile (1489 USD) (Subsecretaría de Turismo, Sernatur, 2020) y permanecieron en promedio 29,2 noches menos que en el país Oceánico (13,8 versus 43 noches de estancia).

Avance en las estrategias nacionales de desarrollo del turismo sustentable

Como se mencionó anteriormente, son dos las distinciones que ha implementado el Estado de Chile para incentivar el desarrollo del turismo con perspectiva sustentable: el Certificado de Compromiso Sustentable y el Sello S. Hasta agosto de 2024, Sernatur ha entregado 802 Certificados de Compromiso Sustentable a 396 guías turísticos, 169 alojamientos, 147 tour operadores, 46 agencias de viajes y 44 restaurantes (Sernatur, 2024), quienes han comenzado a poner en práctica acciones concretas de sostenibilidad, para reducir el impacto de sus operaciones, así como también, para contribuir positivamente a sus negocios, el medioambiente y las comunidades (Sernatur, s. f. a).

Certificados que se les han otorgado a solo el 3,55%⁴ de los servicios turísticos registrados a nivel nacional a los que está orientada la distinción (restaurantes, alojamientos, tour operadores, agencias de viaje y guías de turismo). Por debajo de los 1.500 compromisos en innovación sustentables, planificado por el Programa de Innovación de Turismo Sustentable (PITS) (Román y Font, 2014). La motivación por implementar prácticas sustentables es complementada con la formación proporcionada por el curso gratuito Turismo Sustentable, en el que, a diciembre de 2022, participaron más de dos mil emprendedores (Sernatur, 2023b), cifra que supera los mil emprendedores y empresarios que se esperaba sensibilizar y capacitar a 2016 (Román y Font, 2014).

Por otra parte, hasta agosto de 2024 existen 148 servicios turísticos con el Sello S vigente, entre los que se encuentran 108 alojamientos, 35 tour operadores y 5 agencias de viaje (Sernatur, 2024), los que garantizan a sus visitantes que sus servicios cumplen con los criterios de sostenibilidad en los ámbitos sociocultural, medioambiental y económico (Sernatur, 2023c). Esto corresponde a aproximadamente el 1,23% de los servicios turísticos registrados a la misma fecha a nivel nacional⁵ a los que está dirigido el sello (alojamientos, tour operadores y agencias de viaje). Dando cuenta que, en los diez años del Plan de trabajo propuesto por el Programa de Innovación de Turismo Sustentable (PITS), recién supera en ocho servicios la meta de cien alojamientos a los que se esperaba llegar para 2014. Font y Román (2016), en un diagnóstico de turismo sostenible, en el marco del Programa de Innovación de InnovaChile de Corfo, identificaron ocho brechas que dificultan el alcance de las oportunidades del mercado

del turismo sustentable, las que están vinculadas: (1) a las brechas de comercialización, relacionadas con los procesos y actividades que facilitan la llegada al mercado objetivo y (2) a la falta de gestión para proporcionar incentivos, apoyos y resolver las debilidades del empresariado.

4. Cifra estimada a partir de los datos de Sernatur del Registro Nacional de Servicios Turísticos, en el que se indica que, a agosto de 2024, a nivel nacional se han registrado 6.558 restaurantes, 8.241 alojamientos, 2.512 tour operadores, 1.294 agencias de viaje y 3.967 guías de turismo.

5. Cifra estimada a partir de los datos del Sernatur, del Registro Nacional de Servicios Turísticos. En el que se indica que, a agosto de 2024, a nivel nacional se han registrado 8.241 alojamientos, 2.512 tour operadores y 1.294 agencias de viaje.

Cuadro 4. Resumen de Brechas para el desarrollo del turismo sustentable

Brechas de incentivos, apoyos y debilidades del empresariado	Insuficientes herramientas técnicas y financieras en materia de sustentabilidad.	Falta de una plataforma que reúna información, acciones, proyectos y herramientas financieras relacionadas con la sustentabilidad, lo que impide la masificación de buenas prácticas en el sector empresarial.
	Asimetría de información conceptual, técnica y financiera.	Falta de conocimiento sobre la sustentabilidad y sus beneficios. Percepción errónea de que ser sustentable es dificultoso y aumenta los costos.
	Falta de gestión de la sustentabilidad turística.	Ausencia de estrategias de sustentabilidad, lo que impide que las empresas mejoren sus prácticas sustentables, especialmente en acciones de alto impacto.
	Falta de incentivos para el turismo sustentable.	Carencia de incentivos dificulta que las empresas turísticas chilenas alcancen niveles altos de sustentabilidad.
Brechas de comercialización	Falta de estrategias de mercado para un turismo sustentable.	Escasez de información sobre la demanda de sustentabilidad dificulta la toma de decisiones acertadas, considerando las diversas necesidades de demanda.
	Asimetría de información de marketing y comercialización.	Empresas carecen de conocimiento sobre la importancia de comunicar acciones de sustentabilidad y utilizarlas como herramientas de marketing.
	Inexistencia de un método de diferenciación.	Falta de un estándar de sustentabilidad y de certificaciones deja a Chile en desventaja frente a otros destinos, limitando los incentivos para mejorar y competir.
	Inexistencia de una imagen de Chile como destino sustentable.	Falta de un posicionamiento como destino turístico sustentable, dificulta el acceso a mercados relevantes, afectando oportunidades de negocio.

Fuente: adaptación propia de información de Font y Román, 2016.

La Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Fedetur y Corfo establecieron un plan estratégico para abordar y focalizar los esfuerzos en reducir las brechas de asimetría de información conceptual, herramientas y financiera, entre los operadores de servicios turísticos y la falta de métodos de diferenciación. Falencias en las que se ha avanzado en los últimos años a través del curso *e-learning* gratuito de turismo sustentable, de los manuales de orientación y guía para aplicar la sustentabilidad en los distintos subsectores del turismo, la guía interactiva para mejorar la ecoeficiencia en alojamientos turístico, la alianza pública-privada Transforma Turismo, el Sello S, el Certificado de Compromiso de Prácticas Sustentables, así como también con el Buscador de

Servicios Turísticos⁶ y el nuevo Portal para el Prestador de Servicios Turísticos,⁷ en el que se fusiona e integra la información y procedimientos para la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y acceder a las distinciones de calidad y sustentabilidad turística (MNST, 2023a).

Sin embargo, estas brechas aún no se han podido erradicar del todo, puesto que según lo discutido en las primeras dos sesiones de la MNST de 2023 (de enero y mayo), el alcance de las herramientas de sustentabilidad y los programas de distinción todavía es limitado. Existe

6. Sernatur. Servicios Turísticos. <https://serviciosturisticos.sernatur.cl/>

7. Sernatur Registro. <https://registro.sernatur.cl/>

una falta de formación continua y de incentivo para establecer lazos entre los capacitados; son escasos los vínculos y difusión de las vías de financiamiento, por ejemplo, con el Banco Estado que tiene una división de cambio climático y sustentabilidad. De igual forma, por la carencia de métricas que permitan monitorear el avance del sector en sustentabilidad y diagnosticar las brechas de los destinos turísticos para alcanzar la sostenibilidad, la poca información acerca de los planes de gobernanza público-privadas en los destinos del territorio, sumado a la limitada capacidad de la MNTS para promover estrategias que les entreguen herramientas concretas a los prestadores de servicios y así impulsar el desarrollo del turismo desde una perspectiva sustentable (MNST, 2023a, 2023b).

Mientras que, de acuerdo con los informes del estado de avance de los planes de acción para gestión de las 43 Zonas de Interés turísticas del territorio nacional, publicados por la Subsecretaría de Turismo, se han planificado e implementado (algunas de ellas), una serie de actividades para implementar medidas de sustentabilidad en los destinos (Subsecretaría de Turismo, s. f.b). En el ámbito ambiental se encuentran acciones de instalación de puntos de reciclaje en los principales atractivos turísticos, la promoción del manejo sustentable de los recursos naturales y patrimoniales, así como la ejecución de programas de educación ambiental. Además, se busca implementar medidas concretas para la gestión integral de residuos, la reforestación con especies nativas y la creación de áreas de protección ecológica. El monitoreo constante de la calidad del agua y la regularización de la disposición final de residuos.

En el aspecto cultural, algunos planes de acción han puesto énfasis en el rescate y la promoción de las tradiciones locales, mediante la creación de programas de educación y valoración del patrimonio natural y cultural, para fomentar la comprensión del medio y el reconocimiento del entorno. Talleres de educación patrimonial, encuentros con comunidades indígenas que reflejan un compromiso con la preservación de la

identidad cultural. Asimismo, se promueven actividades artísticas y se plantea el desarrollo de planes de rescate de tradiciones artesanales como parte esencial de la oferta turística.

Finalmente, en el pilar económico del desarrollo sustentable, se han propuesto capacitaciones y asesorías a microempresarios del sector turístico, la promoción de certificaciones y sellos de sustentabilidad, así como la creación de estrategias para atraer inversión y fomentar el emprendimiento local. La articulación de programas que integren la economía circular en los servicios turísticos y la formación de redes de observadores para el cuidado del patrimonio natural reflejan un enfoque en la generación de empleo y el impulso de una economía local activa y responsable. Acciones planificadas para las zonas de interés turístico que demuestran un enfoque integral y proactivo para alcanzar desarrollo del turismo más sustentable, que permiten mejorar la oferta turística, así como también, establecer condiciones que propician el bienestar y el desarrollo de las comunidades locales y la preservación del entorno natural que albergan estas áreas de interés turístico. Generando beneficios a largo plazo tanto para los visitantes como para las comunidades anfitrionas y su entorno natural.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los y las viajeros/as están buscando experiencias que no solo enriquezcan sus vidas, sino que también contribuyan positivamente a las comunidades locales y minimicen su impacto en el entorno. La reactivación y el futuro de la industria turística se sustentan de manera fundamental en la sustentabilidad ambiental, dada la preferencia de viajeros/as por experiencias sostenibles (Cepal, 2023). Este cambio refleja la creciente comprensión de que el turismo sostenible no es simplemente una opción, sino una necesidad para preservar nuestro patrimonio. En este sentido,

enfrentar los desafíos para adoptar políticas para la sustentabilidad en el turismo se vuelve imprescindible. Uno de los desafíos más importantes para el desarrollo de turismo sustentable está relacionado con la potencialidad de crecimiento económico y su vinculación positiva con los activos naturales y culturales, además de materias como la equidad social (World Economic Forum, 2022). En esta misma línea, el gran reto de la política turística radica en conciliar los principios de mercado con la preservación de los recursos, garantizando así la sostenibilidad a largo plazo de la actividad turística.

El futuro del turismo se configura hacia la sostenibilidad integral, donde las microempresas y pymes, como principales proveedores turísticos, desempeñan un papel crucial en generar empleo, pero enfrentan desafíos ante las cambiantes tendencias y la necesidad de modernizar habilidades empresariales y acceder a financiamiento para la innovación. Empoderar a las comunidades locales a través de servicios atractivos y sofisticados se presenta como un medio para impulsar el desarrollo local (Cepal, 2023).

Como se aprecia en los apartados precedentes, Chile ha incentivado la implementación de prácticas sustentables en el turismo, basados en planes de gobernanza de sostenibilidad turística que compatibilizan la promoción de un desarrollo integral tanto de las actividades turísticas como de las comunidades locales y de los entornos naturales. Esto queda demostrado en las acciones planificadas para las Zonas de Interés Turístico, haciéndose presente una perspectiva global e integrada hacia el desarrollo de un turismo sostenible, que mezcla iniciativas ambientales (gestión de residuos, cuidado de recursos naturales), culturales (actividades formativas, educativas y de valorización de tradiciones locales) y económicas (capacitación, certificación e inversión).

La reciente publicación de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035 presenta una visión integral y ambiciosa para el desarrollo del turismo en Chile,

abordando de manera detallada los aspectos económicos, sociales y ambientales. No obstante, para garantizar que las metas propuestas se materialicen efectivamente, es crucial que la implementación de esta estrategia no quede en el ámbito de los documentos y declaraciones, sino que se traduzca en acciones concretas y medibles. Aunque la estrategia define claramente los pilares y objetivos en cada área, como el incremento de llegadas de turistas, el crecimiento del empleo y la mejora en la gestión de áreas protegidas, la efectividad de estos planes dependerá en gran medida de la implementación y del seguimiento continuo. Los mecanismos de seguimiento propuestos, como la elaboración de informes anuales, son un buen primer paso, pero deben ser acompañados de medidas adicionales para asegurar que se cumplan los objetivos de manera efectiva.

En conjunto, las acciones implementadas y las actividades planificadas para cumplir con las metas de turismo sostenible no solo apuntan a la preservación del entorno natural y cultural, sino que también sientan las bases para un turismo más ético, consciente y responsable. El compromiso con la sustentabilidad se convierte así en un factor clave para el desarrollo a largo plazo de las zonas turísticas, creando experiencias significativas para los/as visitantes y, al mismo tiempo, preservando y enriqueciendo los recursos locales. Pese a lo anterior, los resultados, por ejemplo, de las certificaciones de Compromiso Sustentable y Sello S están por debajo de las metas esperadas.

Esto, sumado al estancamiento del gasto turístico que reflejan los números inferiores en términos comparativos de gastos de turistas extranjeros con países como Nueva Zelanda y Australia, indican que Chile, aunque ha dedicado esfuerzos, no ha conseguido consolidarse como una opción de destino sostenible. En vistas a que los/as turistas que prefieren destinos con características sustentables tienen un mayor gasto de viaje, las estrategias deberían apuntar a atraer a este tipo de turistas que aportan en mayor grado monetariamente, al aumentar los ingresos por gasto turístico al país,

en lugar de un mayor número de visitas turísticas, evitando así, incluso, posibles fenómenos de turismo masificado u *overtourism* que terminan por saturar no solo la oferta de destinos turísticos, sino que también a las comunidades locales.

A partir de los datos analizados, es posible concluir que las medidas estatales por fomentar el turismo sustentable han tenido un bajo impacto en nuestro país. Pareciera ser que, en este caso, Chile se encuentra todavía en una fase de diagnóstico y acción incipiente de formación y certificación de turismo sustentable, quedando al debe en aspectos de intervención y monitoreo. Esto quiere decir que las políticas públicas de turismo sustentable todavía no dan alcance a la necesidad acelerada mundialmente de crear y preservar destinos sustentables y amigables con el medio ambiente y las comunidades.

Por lo tanto, se vuelve esencial profundizar las acciones a nivel gubernamental, ya que el Estado tiene un papel fundamental como promotor del desarrollo de políticas sostenibles en el turismo. Estas políticas deben continuar abordando de manera interconectada la conservación del medio ambiente, la inclusión social y el respeto a la cultura local. En este sentido, y en pos de un empoderamiento regional y diversificación de destinos turísticos, se proponen las siguientes recomendaciones para ahondar el trabajo de políticas y estrategias de implementación de turismo responsable y sostenible:

- A corto plazo: (1) la realización de diagnósticos e intervenciones participativas, que incluyan a las comunidades y diversos actores involucrados en los servicios de turismo, para la toma de decisiones de políticas sustentables. (2) Realizar un trabajo continuo de educación y sensibilización destinado a la población local, a los/las turistas y a los actores del sector turístico sobre la importancia del turismo sostenible y su influencia en el ecosistema social y medioambiental. (3) Continuar promoviendo procesos de certificación y entrega de sellos de sostenibilidad. En concreto, esto puede facilitar

la identificación de opciones sostenibles para los/las turistas y promover mejores prácticas.

- A mediano plazo: (1) entregar incentivos y reconocimientos a pequeñas y medianas empresas que adopten prácticas sostenibles. Esto puede incluir beneficios como certificaciones y acceso preferencial a recursos y subvenciones. (2) Destinar recursos de inversión para desarrollar infraestructura turística sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Aquí se pueden incluir proyectos de energía renovable y gestión eficiente de recursos que añadan valor a los servicios ofertados y emprendimientos turísticos.
- A largo plazo: (1) establecer mecanismos eficientes y constantes de recopilación de datos para el monitoreo y evaluación, que permitan medir el impacto de las actividades turísticas en el medio ambiente y la sociedad con el fin de ajustar políticas y estrategias de sostenibilidad. (2) Establecer sistemas de regulación del desarrollo turístico, que sigan estándares internacionales, para prevenir la sobreexplotación de recursos naturales y culturales, así como establecer límites y normas para el crecimiento turístico que garanticen la sostenibilidad a largo plazo e incentiven la diversificación de las ofertas turísticas. (3) Promover la coordinación y el trabajo conjunto entre diferentes instituciones de Gobierno para abordar de manera integral los desafíos y oportunidades relacionados con el turismo sostenible.

Además de lo mencionado anteriormente, se propone integrar de manera transversal el componente tecnológico en todas las prácticas, con el objetivo de transformar el sector turístico y aprovechar plenamente el potencial tecnológico. Esto se traduciría en mejoras significativas en la gestión de destinos, facilitando la toma de decisiones en tiempo real.

La contribución de una planificación adecuada para el desarrollo de turismo sostenible es innegable, ya que representa un componente esencial para la competi-

tividad turística al asegurar, por un lado, la integración del turismo en la economía, sociedad, cultura y medio ambiente locales, y, por otro lado, la satisfacción de la demanda turística. A pesar de ello, son pocos los destinos que han sistematizado y analizado de manera exhaustiva los planes, políticas y estrategias implementadas para fomentar la sostenibilidad en la industria turística (Font y Román, 2016).

En resumen, la promoción hacia un turismo sustentable no solo emerge como una necesidad en el panorama actual, sino también como una oportunidad para reconstruir la industria turística con principios éticos y responsables medioambientalmente. Las múltiples discusiones sobre cambio climático y buen vivir resaltan la importancia de una planificación adecuada, tanto a nivel gubernamental como empresarial, para llevar a cabo un desarrollo turístico con preservación ambiental e inclusión social. La consideración activa de las comunidades locales y el respeto a la cultura son aspectos clave que deben integrarse en la estrategia global de turismo sostenible. Este enfoque no solo promueve la conservación de los recursos, sino que también contribuye al desarrollo económico local y al bienestar de las poblaciones involucradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allianz Partners (2022). *States of Mind centrado en el Viaje*. Recuperado de: https://www.allianz-partners.com/es_ES/sala-de-prensa/notas-de-prensa/noticias-2022/states-of-mind-centrado-en-el-viaje.html.

Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2023). *Hacia un turismo vivo y regenerativo en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2023/01/hacia-un-turismo-vivo-y-regenerativo-en-america-latina-y-el-caribe/>.

Banco Mundial (s. f.). Inflación, precios al consumidor (% anual) [archivo de Excel]. Recuperado de: <https://datos.bancomundial.org/indicador/FP.CPI.TOTL.ZG> [2 de octubre de 2024].

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (s. f.). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y su demanda por indicadores ambientales*. Área de Estadísticas Ambientales y de Cambio Climático, División de Estadística. Santiago: Organización de Naciones Unidas.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: Organización de Naciones Unidas.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (2023). *Turismo Sostenible*. Recuperado de: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=1041476&p=7670182>.

Corporación Nacional Forestal (Conaf) (s. f.). *Nuestros Parques*. Recuperado de: <https://www.conaf.cl/parques-nacionales/nuestros-parques/> [2 de septiembre de 2024].

Estenssoro Saavedra, J. (2007). Antecedentes para una historia del debate público en torno al medio ambiente: la primera socialización de la idea de crisis ambiental (1945-1972). *Universum* (Talca), 22(2), 88-107. DOI: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=en.

Font, X. y Román, B. (2016). Diagnóstico Sustentable. Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Fosis (Gobierno de Chile) y Fedetur, Santiago de Chile. Recuperado de: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/242-diagnostico-turismo-sustentable.pdf>.

González Domínguez, M. y Álvarez López, A. (2016). Debate sobre el desarrollo del turismo y la sustentabilidad. *Arquitectura y Urbanismo*, XXXVIII(2), 88-94. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376846860008>.

Green Destinations (2023). Green Destinations Top 100 stories. Recuperado de: <https://www.greendestinations.org/top-100-destinations/>.

López, G. y Palomino, B. (2001). El turismo sostenible como estrategia de desarrollo. En J. D. Macías (2001). Los terrenos de la política ambiental en México. Pp. 263-297). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística (MNST) (2023a). Acta de sesión ordinaria N°1/2023, 26 de enero. Santiago de Chile: Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wpcontent/uploads/2023/03/acta-mnst-26-01-2023.pdf> [1 de diciembre de 2023].

Mesa Nacional de Sustentabilidad turística (MNST) (2023b). Acta de sesión ordinaria n.º 2/2023, 19 de mayo. Santiago, Chile: Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wpcontent/uploads/2023/06/acta-mnst-19-05-2023.pdf> [1 de diciembre de 2023].

Ministerio del Medio Ambiente, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y Subsecretaría de Turismo (2019). Plan de Adaptación al Cambio Climático del sector Turismo en Chile. Recuperado de: <https://mma.gob.cl/wp-content/uploads/2020/01/Plan-de-Adaptacion-al-Cambio-Climatico-del-sector-Turismo-en-Chile.pdf>.

Ministry of Business, Innovation & Employment, Department of Conservation (2024). International Visitor Survey (Rolling Annual). Nueva Zelanda. Recuperado de: <https://teic.mbie.govt.nz/teiccategories/datareleases/ivs-annual/> [9 de septiembre de 2024].

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (s. f.). Turismo sostenible. Department of Economic and Social Affairs. Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://sdgs.un.org/es/topics/sustainable-tourism>.

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: “Nuestro futuro común”. Nueva York, Estados Unidos: Secretaría General de la ONU, Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (s. f.a). Desarrollo sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (s. f.b). Resoluciones de la ONU sobre el turismo sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/sustainable-development/onu-turismo-sostenible>.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (1990). El turismo hasta el año 2000. Aspectos cualitativos que afectan su crecimiento mundial. Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2023a). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Madrid, España: OMT. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2023b). International Tourism Highlights. The impact of Covid-19 on tourism (2020-2022) [Turismo Internacional Destacado. El impacto de Covid-19 en el turismo (2020-2022)]. Madrid, España: Unwto. Recuperado de: <https://doi.org/10.18111/9789284424504>.

Román, B. y Font, X. (2014). Turismo sustentable como herramienta de competitividad en Chile. Estudios y perspectivas en turismo, 23(3), 421-446. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180731336001>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (s. f.a). Compromiso Turismo Sustentable. Portal de Prestadores de Servicios Turísticos. Recuperado de: <https://portal-serviciosturisticos.sernatur.cl/diferenciate/sustentabilidad-turistica/compromiso-turismo-sustentable/>

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (s. f.b). Sello S. Portal de Prestadores de Servicios Turísticos. Recuperado de: <https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/diferenciate/sustentabilidad-turistica/sello-s/>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (1998). Política Nacional de Turismo. Santiago. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/02/politica-nacional-de-turismo-1998.pdf>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2022). Chile apuesta por un turismo sustentable como factor clave de diferenciación. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/chile-apuesta-por-un-turismo-sustentable-como-factor-clave-de-diferenciacion/> [2 de diciembre de 2023].

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2023a). Chile, impulsando un turismo sustentable: turismo lanza campaña para fomentar las buenas prácticas en el sector. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/chile-impulsando-un-turismo-sustentable-turismo-lanza-campana-para-fomentar-las-buenas-practicas-en-el-sector/>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2023b). Más de dos millones de turistas extranjeros visitaron Chile en 2022. Noticias. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/mas-de-dos-millones-de-turistas-extranjeros-visitaron-chile-en-2022/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Subsecretar%20%C3%ADa%20de%20Turismo,4.517.962%20de%20legadas>).

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2023c). Registro Nacional de Servicios Turísticos. Actualización octubre de 2023. Recuperado de: <https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/2023/10/Registro-nacional-de-servicios-turisticos-Actualizacion-octubre-2023.xlsx>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2023d). Big Data Turismo. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/dataturismo/big-data-turismo-interno/>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2024). Buscador de Servicios Turísticos. Recuperado de: <https://serviciosturisticos.sernatur.cl/>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y Subsecretaría de Turismo (2021). Informe de Resultados: Aproximación PIB turístico de Chile. Período 2013-2019. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/03/informe-de-resultados-pib-turistico-2013-2019-1.pdf>.

Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), Subsecretaría de Turismo e Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2024). Empleo en las Actividades Características del Turismo. Indicadores anuales. Data turismo Chile. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/dataturismo/empleo-en-las-actividades-caracteristicas-del-turismo/>.

Subsecretaría de Turismo (s. f.). Zonas de Interés Turístico (ZOIT) declaradas. Recuperado de: subturismo.gob.cl/development-de-destinos-y-gestion-territorial/zonas-de-interes-turistico/zoit-declaradas/ [12 de diciembre de 2023].

Subsecretaría de Turismo (2015a). Plan Nacional de Desarrollo Turismo Sustentable. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/02/20150701-plan-de-desarrollo-sustentable-28-xpag.pdf>.

Subsecretaría de Turismo (2015b). Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/02/plan-de-accion-de-turismo-sustentable-en-areas-protegidas-del-estado.pdf> [20 de noviembre de 2023].

Subsecretaría de Turismo (2017). Gasto, Permanencia Promedio e Ingreso de Divisas de los turistas extranjeros que visitan Chile. Serie 2001-2016. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F10%2F20170605-Pa%25C3%25ADs-de-Residencia-motivo-del-viaje-y-pasos-2001-2016.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [6 de diciembre de 2023].

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2018). Cifras Recalculadas Ingreso de Divisas de los turistas extranjeros que visitan Chile. Año 2016. Recuperado de: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F10%2FCuadros-de-Resultados-Turismo-Receptivo-Anual-2016-30_09_2018.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK.

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2018). Cifras Recalculadas Ingreso de Divisas de los turistas extranjeros que visitan Chile. Año 2017. Recuperado de: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F10%2FCuadros-de-Resultados-Turismo-Receptivo-Anual-2017-30_09_2018.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK [5 de diciembre de 2023].

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2019). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2018. Recuperado de <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F10%2FCuadros-de-Resultados-Turismo-Receptivo-A%25C3%25B1o-2018.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK>.

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2020). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2019. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F10%2FCuadros-Turismo-Receptivo-A%25C3%25B1o-2019.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [5 de diciembre de 2023].

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2021). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2020. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F04%2FCuadros-de-Resultados-Anuales-Turismo-Receptivo-2020-1.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [30 de septiembre de 2024].

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2022). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2021. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2023%2F05%2FCuadros-de-resultados-anuales-del-turismo-receptivo-2021-2.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [30 de septiembre de 2024].

Subsecretaría del Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur). (2023a). Cuadros turismo receptivo. Perfil del turista extranjero que ingresa al país por vía aérea. Segundo semestre año 2022 [Excel]. Rescatado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2023%2F07%2FCuadros-perfil-turismo-receptivo-aereo-segundo-semestre-2022.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK>

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2023b). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2022. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2023%2F10%2FCuadros-de-resultados-turismo-receptivo-ano-2022-rectificado.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [30 de septiembre de 2024].

Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) (2024). Cuadros Turismo Receptivo Anual 2023. Chile. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.subturismo.gob.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2024%2F08%2FCuadros-de-resultados-turismo-receptivo-ano-2023.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK> [30 de septiembre de 2024].

Subsecretaría de Turismo (2022). Estrategia Nacional del Turismo 2030. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2022/03/Estrategia-Nacional-de-Turismo-2030.pdf>.

Subsecretaría de Turismo (2023). Mesa Nacional de Sustentabilidad. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/coordinacion-institucional/mesa-nacional-de-sustentabilidad-2/>.

Subsecretaría de Turismo y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). Estrategia Nacional del Turismo Sostenible 2035. Recuperado de: <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2024/07/estrategia-nacional-de-turismo-sostenible-2035-2.pdf> [9 de septiembre de 2024].

Tourism Australia (s. f.). International market performance statistics. Australia. Recuperado de: <https://www.tourism.australia.com/en/insights/tourism-statistics/international-market-performance.html> [9 de septiembre de 2024].

United Nations Environment Programme (UNEP) y **World Trade Organization** (WTO) (2005). Making Tourism more Sustainable: A guide for Policy Makers. Recuperado de: <https://wedocs.unep.org/20.500.11822/8741>.

World Economic Forum (2011). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011. Beyond the Downturn. Geneva. Recuperado de: <https://www.globalwellness-summit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Global/2011-WEF-Travel-Tourism-Competitiveness-Report.pdf> [5 de diciembre de 2023].

World Economic Forum (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019. Travel and Tourism at a Tipping Point. Geneva. Recuperado de: https://www.weforum.org/publications/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019/?-DAG=3&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA98Wr-BhAYEiwA2WvhOsL7iQFmKkkRwOO-26lgiwJ2E7nc-blV8FCypobtpspgaCno2xpp9MBoC_psgQAvD_BwE [2 de septiembre de 2023].

World Economic Forum (2022a). Travel & Tourism Development Index 2021. Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future. Insight Report. Recuperado de: <https://www.weforum.org/publications/travel-and-tourism-development-index-2021/in-full/about-the-travel-tourism-development-index/> [2 de septiembre de 2023].

World Economic Forum (2022b). Travel & Tourism Development Index 2021: Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future. Recuperado de: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_Tourism_Development_2021.pdf [5 de diciembre de 2023].

World Economic Forum y University of Surrey (2024). Travel & Tourism Development Index 2024. Insight Report. Recuperado de: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_and_Tourism_Development_Index_2024.pdf [2 de diciembre de 2023].

World Tourism Organization (WTO) (2023). Achieving the sustainable development goals through tourism. Toolkit of indicators for projects (TIPs). UNWTO, Madrid, <https://doi.org/10.18111/9789284424344>

World Travel Awards (s. f.). Nominees. Sernatur-National Tourism Board of Chile. Recuperado de: <https://www.worldtravelawards.com/profile-2246-sernatur-national-tourist-board-of-chile>.



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile



EDICIONES UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA METROPOLITANA

ISSN (EN LÍNEA) 0719-0891

ISSN-L: 0718-3933