

LA REGION DE LOS LAGOS COMO DESTINO TURISTICO: *Situación actual y proyecciones*

Claudio Muñoz Pereira.

Director Ejecutivo

Red de Turismo Sur Austral

Valdivia, Chile

Concepto de Turismo

Tradicionalmente, el turismo ha sido caracterizado como “el desplazamiento de personas desde una localidad a otra por un período que incluye al menos una noche de pernoctación”.

Para el presente estudio se asumirán las definiciones aportadas por la Red de Turismo de la Región de Los Lagos al Programa Chile Califica, que señala: “Fortalecer el desarrollo de áreas con potencial productivo en función de los recursos naturales, los que sumados a la incorporación de tecnologías y procesos productivos limpios, dinamizan la economía regional, diversificando y modernizando los rubros productivos tradicionales haciéndolos más competitivos, considerando al turismo como eje orientador de las demás actividades económicas de la Región.”

En un turismo caracterizado como receptivo, los elementos que constituyen la oferta turística son: Atractivo Turístico, Planta Turística e Infraestructura. El Producto Turístico, es la integración de estos tres elementos, más la gestión que desarrollan los actores involucrados en la actividad turística, la imagen del destino y el precio.

Eduardo Fayos-Solá dice: “La nueva era del turismo se caracteriza fundamentalmente por la supersegmentación de la demanda, la necesidad de flexibilidad en la oferta y la distribución, y la búsqueda de rentabilidad en las economías de escala”.

El nuevo paradigma del NET debe permitir al sector turístico ofrecer productos que se adapten a unas necesidades de demanda cada vez más complejas y diversas, manteniendo la competitividad con los viejos productos estandarizados.

La supersegmentación de la demanda exige un profundo conocimiento del mercado que permita identificar los cluster de características y necesidades de los consumidores. Este conocimiento permitirá a la empresa turística desarrollar productos en los que la organización puede

obtener una mayor ventaja competitiva, y ponerlos en el mercado en condiciones eficientes de comunicación y distribución.

Lo anterior deberá inscribirse en una lógica proactiva de desarrollo del sector. En esta programación resulta obvio que la preparación del recurso humano agrega un valor cualitativo al atractivo que se oferta y que se convierte en producto.

Según previsiones de la OMT, las llegadas de turistas en el mundo pasarán de los 528 millones registrados en 1995 a los 1.018 millones en el 2010, mientras que en el 2005 la actividad turística generará puestos de trabajo para 305 millones de trabajadores y contribuirá en el 11,4% del PIB mundial, lo que significa que la actividad turística mundial proyecta al año 2010 equivalente al doble del registrado en 1995 (100%). En términos económicos, el crecimiento será del 150%, en tanto los productos turísticos incorporarán valor en un 50%. Estas cifras, naturalmente, corresponden a la acción de los recursos humanos en la agregación de valor y al uso de nuevas tecnologías.

En el caso chileno, todavía se observa la tendencia a un turismo de masas, en un intento por responder a las necesidades crecientes del mercado, provocando como consecuencia que muchas de las necesidades de recurso humano se cubra con trabajadores de otros sectores económicos, sin ninguna formación específica en turismo. Todavía la formación de recursos para el turismo se limita a una formación ocupacional o para determinados puestos de trabajo.

En ese contexto, el diseño y contenido de los sistemas educativos en turismo está sujeto a fuertes presiones del entorno, ya que el factor humano constituye uno de los elementos clave en la consecución de la competitividad de la empresa y el enclave turístico, y ello en términos de implantación de una cultura de calidad de servicio.

Los Destinos Turísticos de la Región de Los Lagos

La región de Los Lagos es una de las más extensas del país, con una superficie equivalente al 10% del territorio nacional. Cuenta con variados recursos y una gran dispersión demográfica.

La región se puede dividir en cinco zonas turísticas: Marítima Continental, Lacustre Andina, Continental - Marítima - Insular - Andina, Marítima Insular y Marítima Andina. Estas zonas dan origen a distintos destinos turísticos, concepto que identifica de mejor manera el fenómeno del turismo que la distribución administrativa del país.

Descripción de los Destinos Turísticos de la Región de Los Lagos

Destino Turístico: Panguipulli.

El turismo en el área muestra una tendencia al alza a lo largo del periodo de 1994 - 2002, aunque no de forma lineal (1). Así mismo, los niveles de ocupación del área turística de Panguipulli, presentaron una ascensión en el período de temporada alta (Diciembre de 2001 a Febrero de 2002). La localidad del destino con mayor permanencia es Coñaripe, seguido de Panguipulli y Liquiñe. Una vía relevante de ingreso de turistas extranjeros al territorio comunal, son los pasos fronterizos de Hua - Hum y Carririñe, algunas características de estos pasos son:

- Paso Hua - Hum: Eje estructurante más importante de la Provincia de Valdivia y una importante vía de ingreso de turistas a Panguipulli.

- Paso Carririñe: Asociado a un importante producto turístico como son las termas, con menores ingresos de personas por esta vía.

Destino Turístico: Valdivia

Los flujos de demanda de la Comuna de Valdivia están caracterizados por fuertes llegadas de turistas nacionales y extranjeros en la temporada veraniega. En temporada baja (Marzo - Noviembre) disminuye la actividad y es posible observar turismo de «La Tercera Edad», sin mayores productos exceptuando el festival de Cine de Valdivia, de connotación nacional.

En localidades costeras de Niebla y Corral, se registra una influencia fuerte de turistas que provienen del resto del país (localidades cercanas y de la Región de la Araucanía). La celebración de la «Semana Valdiviana» es determinante para este destino, que durante su realización cubre toda la capacidad hotelera, pero con promedios bajos de pernoctación.

Destino Turístico: Puyehue

Esta área basa su aprovechamiento turístico en un corredor binacional que facilita el desplazamiento de un flujo importante de turistas y uniendo las ciudades de San Carlos de Bariloche (Argentina) y Osorno (Chile). El movimiento de pasajeros por el paso internacional Cardenal Samoré en el año 2000 fue de 251.011 personas, de las cuales 125.439 fueron chilenos y 125.572 fueron extranjeros. Es un destino estratégico para el desarrollo turístico regional, puesto que desde Osorno se inicia un desplazamiento hacia el sur y norte de Chile

Destino turístico: Llanquihue - Todos los Santos

La Provincia de Llanquihue concentra la mayor proporción de llegadas a establecimiento turísticos (40%). Puerto Varas constituye el principal polo de desarrollo. Según datos de la Secretaría de Turismo de Puerto Varas, el número de visitantes que han pasado por la oficina municipal de turismo ha experimentado un significativo aumento, de 10.681 en 1994 a 17.980 en el año 2000.

El turismo en la alta temporada se encuentra fuertemente influenciado por la demanda interna. Los flujos internacionales más relevantes son: Argentina, USA, Inglaterra, Brasil y Alemania.

Destino Turístico: Puerto Montt - Calbuco

Puerto Montt es el principal centro distribuidor de esta área, posee buenas condiciones de acceso y comunicaciones para captar gran volumen de mercado al ser el punto de conexión del transporte aéreo, marítimo y terrestre. De Puerto Montt se inician los flujos hacia el sector Marítimo Continental (Palena) y el cordón Puerto Varas - Bariloche. Siendo Puerto Montt la capital, ha concentrado la actividad informativa, tanto de agencias de viajes como de guías turísticos, según los distintos destinos de la región.

Destino Turístico: Chiloé

El aprovechamiento turístico en la Isla de Chiloé es de 3,57 turistas/día. La mitad de los turistas nacionales provenientes de la Región Metropolitana, además de la región de los Lagos y Valparaíso. El atractivo principal se encuentra en las costumbres, mitos y leyendas sobre el archipiélago y en la última década la producción de salmonidos, actividad productiva de alta incidencia en la capacidad exportadora del país y a sus vez un producto turístico. En la temporada estival (enero - marzo), Chiloé aumenta su población en 20.000 personas diarias.

Destino Turístico: Palena y Futaleufú.

Es un territorio organizado administrativamente en cuatro comunas: Chaitén, Hualaihué, Futaleufú y Palena, siendo su capital la localidad de Chaitén. El actual gobierno ha determinado potenciar el desarrollo de las zonas extremas y aisladas del país, entendiendo que son territorios de oportunidades y de gran potencial económico para el país, por ello han elaborado la «Agenda Palena», la constituye un esfuerzo para apoyar el desarrollo de la infraestructura provincial, entendiendo que el turismo es la principal fuente económica de la provincia junto con la pesca artesanal y recolección de algas marinas.

La Demanda de Servicios Turísticos y Actividades Asociadas.

- Entre 1997 - 2001, la visita de turistas extranjeros a la región muestra un crecimiento promedio anual es de 7,5%. El lugar que recibe más ingresos de pasajeros extranjeros es el paso Cardenal Samoré, Provincia de Osorno. En cuanto a las llegadas de turistas al país, la participación alcanzo en 1997 al 7,7% porcentaje que incremento en 9,6% en el año 2001.

- La llegada de pasajeros nacionales y extranjeros a establecimientos hoteleros. En la Región de los Lagos ha tenido un crecimiento promedio de 2,3% anual, pasando de 327.000 llegadas a 358.000 (año 2001). las llegadas se concentran en los meses de enero y febrero, los que en conjunto abarcan el 30% del total anual.

-Tipos de turismo y turistas. En general los turistas que visitan la Región de Los Lagos son familias (38%) o en pareja (26%). La principal modalidad comercializada es el Ecoturismo con cerca al 80% con respecto a otras modalidades le siguen el turismo Patrimonial y Cultural (11%)

La Estrategia de Desarrollo Turístico regional.

La Estrategia Regional de Desarrollo 2000 - 2010 y la Agenda de Gestión 2002 -2005 "Unidos creando futuro", impulsada por el GORE de Los Lagos, proponen un marco general y una imagen objetivo de la región que se desea construir. Los lineamientos estratégicos para el fomento y desarrollo productivo regional consideran:

- 1) Producción limpia y desarrollo sustentable.
- 2) Acuerdos de Producción Limpia (APL).
- 3) Formación de capacidades públicas y privadas.

- 4) Desarrollo de capacidades tecnológicas regionales.
- 5) Cultura y difusión para la producción limpia.

Durante el último año (2004), el gobierno regional ha puesto una especial énfasis en el turismo, implementando el Programa de Fortalecimiento Integral de Destinos Turísticos, FODETUR, en el cual se han priorizado las siguientes líneas estratégicas de trabajo:

- 1) Información para la Gestión Turística.
- 2) Desarrollo de Recursos Humanos.
- 3) Cultura Turística.
- 4) Marketing Nacional e Internacional.
- 5) Infraestructura de apoyo al turismo.
- 6) Desarrollo Organizacional.
- 7) Desarrollo de Productos Turísticos.
- 8) Calidad de los Destinos.
- 9) Desarrollo e Innovación de Negocios.

La Estacionalidad del Producto Turístico.

El fenómeno de la estacionalidad de los productos turísticos se observa como un desafío que es necesario superar en el corto plazo. Existe una reducción en la Industria que ascienda al 20% de brecha entre temporada alta y baja, con una ocupabilidad de infraestructura del 70% en temporada alta, lo que indica que hay una sobredotación de recursos en la zona, la que se intensifica en la temporada baja (solo ocupa el 50% del total).

Las tendencias y las proyecciones, al menos manifestadas por las políticas de desarrollo, indican que el sector se debe constituir en un polo de desarrollo permanente y estable. Por otra parte, se debe considerar dos fenómenos que minimizan el impacto de la estacionalidad en los recursos humanos: 1) la multifuncionalidad de los trabajadores permite superar el fenómeno, y 2) la temporada alta congrega una gran cantidad de prestaciones de servicios ocasionales.

La Inversión en el sector y el Desarrollo en las Empresas.

El sector turismo se ha convertido en uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional en la década de los '90. Es una época de crecimiento acelerado de la actividad turística, tanto en los destinos ubicados en el litoral como en el entorno rural, lo que ha facilitado la ampliación de servicios y la creación de nuevos productos. Se estima que en el futuro, esta tendencia se

mantendrá, impactando en la formación y capacitación de los recursos humanos del sector y de las actividades encadenadas, ya que puede ser una alternativa de crecimiento y mejor distribución del ingreso (camino hacia la equidad).

Sin embargo, la tipología hotelera de la Región, aún debe superar los indicadores de pernoctación, los que se encuentran bajo la media nacional, lo que explicaría el porcentaje de ocupación ocioso al menos por cuatro años más, si mantiene el crecimiento anual del 7%. Casi nueve de diez establecimientos alojamientos predomina la gestión mediante marca propia, por sobre opciones de cadenas hotelera y gestión mixta. Esta situación provoca la necesidad de generar agrupaciones o redes comerciales y/o empresariales para homogeneizar acciones conjuntas de comercialización. El instrumento para su concretización pueden ser los operadores turísticos, figura no conocida en la Región.

El 99% de los establecimientos son de gestión privada, hecho que condiciona su desarrollo a las decisiones privadas de inversión. El Estado promueve, mediante instrumentos específicos, la generación de iniciativas de desarrollo económico, sin embargo no logra conducir un mejoramiento de la actividad. En este sentido, la iniciativa empresarial queda sujeta a la proactividad de los propios empresarios, los que al descubrir un nuevo nicho de mercado, invierten bajo la premisa de retornos a corto plazo (temor al riesgo).

La Inversión en Turismo es reducida. En cifras macroeconómicas, la inversión pública efectiva en Industria, Comercio, Finanzas y Turismo ascendió a M\$ 4.650.431 en el período 1990 - 2002, lo que constituye el 0,4% de las inversiones totales de la región. Estas cifras muestran que el sector turismo se desarrolla mucho más con aportes privados que con la participación de fondos públicos.

Proyecciones y Tendencias

El sector turismo, tanto a nivel mundial como, en especial, en ciertas zonas específicas, tiende a transformar sus conceptos básicos. Por un parte se deja de privilegiar el turismo de masas, con niveles de optimización relativos, por un concepto más segmentado que pone énfasis en la calidad. Esto es lo que se ha llamado la Nueva Era del Turismo (NET), movimiento iniciado en Europa en la primera mitad de la década pasada. Por otro lado en una era globalizada, surge como nueva concepción turística el llamado "Ecoturismo". Lo concreto de esta Era es que supera el reduccionismo del turismo a las temporadas estivales y al goce sólo de sol y playa que han sido por décadas relevantes en el país.

Sin embargo, siguen subsistiendo problemas claves en relación a los campos propiamente tal de turismo, especialmente al observar proyecciones y tendencias, debido a que las actividades turísticas en la Región de Los Lagos, ya sea de masas o ecoturísticas comprometen una diversidad

de actores cuyos campos ocupacionales se entrecruzan o sea predomina la multifuncionalidad de los recursos humanos. Así mismo, la estacionalidad del producto turístico no muestra signos de superación, la inversión en el sector es escasa, el desarrollo de las empresas limita la estabilidad de la fuerza laboral y se observa escasa inversión en la calificación de los recursos humanos.