

Septiembre
2023



I. MUNICIPALIDAD
DE TORTEL



Universidad Austral de Chile

Conocimiento y Naturaleza

INFORME FINAL PLADETUR TORTEL

2023-2030

I. Municipalidad de Tortel
Universidad Austral de Chile



DESARROLLAN



Universidad Austral de Chile
Conocimiento y Naturaleza

FINANCIAN



COMUNIDADES PORTAL
de las áreas protegidas
Patagonia chilena

Programa
**Austral
Patagonia**
Universidad Austral de Chile



COLABORAN



Este documento fue elaborado por el Instituto de Turismo y el Campus Patagonia de la Universidad Austral de Chile, en el marco del proyecto “Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”, mandatado por la Ilustre Municipalidad de Tortel y cofinanciado por PER Turismo Aysén, ONG Pew, Estrategia Comunidades Portal de las áreas protegidas de la Patagonia chilena y el Programa Austral Patagonia de la Universidad Austral de Chile.

Edición:

Universidad Austral de Chile
Instituto de Turismo - Campus Patagonia
pladeturcomunatortel@gmail.com
www.uach.cl

Editores:

Mauricio Triviños Velásquez
Valentina Mulatti Cortés

Equipo Municipal:

Sebastián Gutiérrez Escobar, Encargado de Turismo y Fomento Productivo.
Soledad Nahuel Arratia, Encargada de Medioambiente.
Rocío Lobos Rodríguez, Directora de SECPLAN.

Equipo de trabajo:

Mauricio Triviños Velásquez, jefe de proyecto.
Guillermo Pacheco Habert, encargado de turismo.
Valentina Mulatti Cortés, profesional de apoyo en turismo.
Adriano Rovira Pinto, encargado de planificación y ordenamiento territorial.
Maritza Vera Peña, encargada de área administrativa y gestión municipal.
Eduardo Aedo Marchant, coordinador territorial.
Carla Benavides, profesional de turismo UACH.
Katerine Sáez, profesional Programa Austral Patagonia.
Felipe Maldonado, profesional Programa Austral Patagonia.

Cita recomendada: Ilustre Municipalidad de Tortel (2023). Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel 2023 – 2030.

Septiembre 2023, Chile

PALABRAS DEL ALCALDE

Me llena de emoción dirigirme a todos ustedes para presentar un proyecto que va más allá de instrumentos estratégicos, sino que es la expresión de nuestros sueños proyectados para la comuna de Tortel.

En cada rincón de nuestro territorio, la naturaleza se entrelaza con la calidez de vecinos y vecinas, formando un tejido único que nos une como un todo. Por ello, el Plan de Desarrollo Turístico que presentamos a continuación no es solo un documento; es la culminación de esfuerzos y sueños de los que llamamos a Tortel nuestro hogar.

Entre montañas, fiordos y mar, entre el susurro del viento y la incesante lluvia, hemos decidido forjar una ruta en sintonía con nuestra esencia, preservando el legado de pioneros, abriendo las puertas a un turismo que posiciona desde nuestra historia.

Por eso, este plan también es personal pues refleja mi convicción de que, al abrazar nuestro patrimonio con responsabilidad, y en línea con nuestra identidad, podemos ser un destino turístico que no sólo atraiga miradas, sino que deje una huella en quienes lo visitan. Es el compromiso de preservar lo que amamos y, al mismo tiempo, crear oportunidades que impulsen el progreso sustentable de un oficio cada vez más presente en Tortel.

En este documento encontrarán no solo estrategias y metas, sino que la visión de ustedes, pobladores y forjadores de Tortel. Cada paso que demos en este camino será guiado por el respeto mutuo, la colaboración y la convicción compartida de un futuro mejor.

Espero que este plan no solo inspire confianza, sino también un sentido de pertenencia. Que cada proyecto sea una extensión de nuestros sueños colectivos y que, al implementarlo, podamos fortalecer los lazos que nos unen como comunidad.



Abel Becerra Vidal

Alcalde de Tortel

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
1.1 CONTEXTO TERRITORIAL.....	8
2. ¿QUÉ ES UN PLADETUR?	11
3. OBJETIVOS	13
3.1 Objetivo general PLADETUR	13
3.2 Objetivos Específicos	13
4. METODOLOGÍA GENERAL DEL PLADETUR.....	14
5. ETAPA 1 – DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO	16
5.1 Participación Etapa 1	20
5.1.2 Resultados actividades participativas	22
5.2 Mapa de Actores relacionados con el turismo	25
5.2.1 Participación del Mapa de Actores	34
5.3 Planificación Turística del territorio comunal.....	36
5.3.1 Instrumentos de Nivel Nacional	36
5.3.2 Instrumentos de Nivel Regional	38
5.3.3 Instrumentos de Nivel Comunal.....	39
5.4. La Oferta Turística de la comuna de Tortel	41
5.4.1 Atractivos turísticos.....	41
5.4.2 Estadísticas Servicios Turísticos y Certificaciones SERNATUR.....	41
5.4.3 Registros y estadísticas de Patentes Municipales año 2019 y 2022	45
5.4.4 Capacidad en Servicios de Alojamiento y Restauración	47
5.4.5 Eventos programados	48
5.5. La Demanda Turística de la comuna de Tortel	49
5.5.1 Gasto Turístico.....	51
5.5.2 Satisfacción del visitante	51
5.5.3 Percepción de la demanda turística en redes sociales	52
5.4. Matriz FODA.....	55
5.5. Brechas del Desarrollo Turístico comunal	56
6. ETAPA 2 – IMAGEN OBJETIVO	58
6.1 Metodología Etapa 2.....	58
6.2 Resultados Etapa 2.....	60
6.2.1 Segunda sesión Mesa Técnica Territorial.....	60
6.2.2 Entrevistas E-1 y E-2	63
6.2.3 Resultados Sondeo Imagen Objetivo	63

6.2.4 Tercera sesión Mesa Técnica Territorial	70
6.2.5 Tercer Taller Participativo	71
6.2.6 Otras Imágenes Objetivo de Planificaciones vinculantes al PLADETUR.....	73
6.3 Elementos Estratégicos de Imagen Objetivo	74
6.3.1 Misión PLADETUR Tortel	74
6.3.2 Visión PLADETUR Tortel	75
6.3.3 Imagen Objetivo PLADETUR Tortel	75
7. ETAPA 3 - PLAN DE ACCIÓN	77
7.1 Estructura del Plan de Acción	79
7.2 Metodología Etapa 3.....	80
7.2.1 Segunda Mesa Técnica Territorial.....	80
7.2.2 Sondeo de Opinión.....	81
7.2.3 Tercera Mesa Técnica Territorial	82
7.2.4 Taller Participativo Presencial	83
7.2.5. Análisis de otras carteras de proyectos	87
7.3 Plan de Acción.....	87
7.3.1 Lineamiento estratégico de Infraestructura y Conectividad	88
7.3.2 Lineamiento estratégico de Medioambiente.....	89
7.3.3 Lineamiento estratégico de Marketing y Difusión.....	90
7.3.4 Lineamiento estratégico de Innovación y Diversificación de Productos	90
7.3.5 Lineamiento estratégico de Gestión Municipal	91
7.3.6 Lineamiento estratégico de Capital Humano.....	92
7.3.7 Lineamiento estratégico de Fortalecimiento del Capital Social	93
7.3.8 Lineamiento estratégico de Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial.....	93
7.3.9 Lineamiento estratégico de Áreas Silvestres Protegidas	94
8. ETAPA 4 – CARTERA DE PROYECTOS	95
8.1 Metodología ETAPA 4	95
8.2 Resultados Etapa 4.....	97
8.2.1. Lineamiento Gestión Municipal	98
8.2.2 Lineamiento Infraestructura y Conectividad	99
8.2.3 Lineamiento Medioambiente.....	100
8.2.4 Lineamiento Marketing y Difusión	102
8.2.5 Lineamiento Innovación y Diversificación de Productos	102
8.2.6 Lineamiento Capital Humano.....	104
8.2.7 Lineamiento Fortalecimiento del Capital Social.....	104

8.2.8 Lineamiento Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial	105
8.2.9 Lineamiento Áreas Silvestres Protegidas	106
9. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS	109
10. CONCLUSIONES.....	111
11. REFERENCIAS	113
12. ANEXOS.....	114
12.1 Anexo 1: Síntesis de Resultados Mesa Técnica Territorial “Diagnóstico para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”	114
12.2 Anexo 2: Síntesis de Resultados 1er Taller Participativo “Dialogando sobre el Desarrollo Turístico y Perspectivas Futuras de la comuna de Tortel”	120
12.3 Anexo 3: Síntesis de Resultados 2do Taller Participativo “Dialogando sobre el Desarrollo Turístico y Perspectivas Futuras de la comuna de Tortel”	127
12.4 Anexo 4: Entrevista de Diagnóstico Turístico para la comuna de Tortel.....	133
12.5 Anexo 5. Síntesis de Resultados 2da sesión Mesa Técnica Territorial	136
12.6 Anexo 6: Entrevista en profundidad E-1 y E-2	140
12.7 Anexo 7. Entrevista E-2	143
12.8 Anexo 8: Sondeo para la Construcción de la Imagen Objetivo de la comuna de Tortel.....	144
12.9 Anexo 9: Síntesis de Resultados 3ra sesión Mesa Técnica Territorial	147
12.10 Anexo 10. Síntesis de Resultados 3er Taller Participativo: Socialización Imagen Objetivo y Lineamientos del Plan de Acción.....	152
12.11 Anexo 11: Registro taller de trabajo 05-05-23	163
12.12 Anexo 12: Comparativa de Otras Carteras de Proyectos	164
12.13 Anexo 13: Síntesis de resultados 4ta Mesa Técnica Territorial.....	173

1. INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel local, nacional e internacional sigue siendo una de las industrias más dinámicas y con mayor capacidad de transformación de las estructuras productivas, ya sean estas a micro o macro escala. El turismo presenta oportunidades únicas para impulsar y en el caso de las comunidades que desarrollan el turismo de intereses especiales, favorecen con mayor énfasis el desarrollo sustentable y el crecimiento económico de dichos destinos. No obstante, para aprovechar su potencial al máximo, es fundamental adoptar una visión estratégica y estructurada que guíe sus operaciones y acciones futuras. Es en este contexto que se presenta el Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) para la comuna de Tortel.

A lo largo de este plan, se desglosará un proceso que consta de cuatro etapas cruciales:

- ✚ Diagnóstico: Una mirada introspectiva y analítica sobre la situación actual del turismo en la comuna, identificando tanto oportunidades como desafíos.
- ✚ Imagen Objetivo: Definiendo claramente cuál es la visión a largo plazo para el turismo en la comuna, y cómo se imagina el destino en el futuro.
- ✚ Plan de Acción: Un mapa detallado de las estrategias, ejes y acciones necesarias para alcanzar esa imagen objetivo, asegurando una transición efectiva y ordenada.
- ✚ Cartera de Proyectos: Una lista concreta de iniciativas y proyectos que, una vez implementados, ayudarán a materializar la visión del plan.

Más allá de la estructura mencionada, este plan reconoce y pone énfasis en aspectos fundamentales para el futuro del turismo comunal, como lo son; la imperativa necesidad de la sustentabilidad, el poder de la innovación mediante el diseño de nuevos productos turísticos, el valor insustituible de los elementos socio-culturales y la relevancia del trabajo mancomunado. Es así que este Plan destaca en su desarrollo por el trabajo asociativo y colaborativo de los actores de la cuádruple hélice de la innovación, donde es de gran relevancia el desarrollo en conjunto por la Ilustre Municipalidad de Tortel, Instituto de Turismo y Campus Patagonia como actores técnicos y a su vez el cofinanciamiento por parte PER Turismo Aysén, Estrategia Comunidades Portal y Programa Austral Patagonia, quienes fueron parte activa en la construcción de las cuatro etapas del plan, de la misma forma y por medio de diversas acciones el plan fue validado con actores de la sociedad civil, como por la contraparte municipal.

Al fusionar estos principios con una planificación estratégica, buscamos no solo potenciar el turismo en la comuna, sino también, garantizar que se desarrolle de manera equilibrada, responsable y en armonía con las comunidades locales y con el medio ambiente.

1.1 CONTEXTO TERRITORIAL

La comuna de Tortel, ubicada en la provincia de Capitán Prat, compuestas además por las comunas de Cochrane y O'Higgins, se inserta en un territorio rodeado de belleza paisajística y una rica biodiversidad. Según datos del Plan Municipal de Cultura, el origen de la caleta se remonta al año 1955 (fundacional de la localidad de Caleta Tortel). Vinculado a instalación de equipamiento de la Armada y contemporáneamente, los pobladores levantan un galpón comunitario para el acopio de mercadería.

Sin duda uno de los principales atractivos de este territorio es la presencia de los Campos de hielo Norte y Campos de hielo Sur, que constituyen una de las más importantes reservas de agua dulce del mundo, según datos del Plan de acción ZOIT, la posición estratégica de la capital comunal (Caleta Tortel se encuentra ubicada entre los Campos de Hielo Norte y Sur), le otorga un punto de referencia como un punto de estadía en expediciones a estos territorios. El centro urbano de la comuna es Caleta Tortel, que se constituye a su vez, como el centro de servicios comunal. Esta caleta maderera, declarada “Zona Típica” por su singular arquitectura y estilo de vida, siendo uno de los principales hitos de atraktividad sus pasarelas que rodean la caleta, construidas con maderas nativas, extendiéndose por casi 8 kilómetros, entre los sectores aeródromo y Junquillo.

Una de las principales rutas de acceso y conectividad de la comuna es la popular “ruta 7” o Carretera Austral, desde ella se accede a Cochrane y desde ahí es posible conectar hacia Caleta Tortel, tomando el desvío a la Ruta X 84, en el sector denominado Vagabundo, se convierte por sí solo en otro punto de atraktividad turística de este destino. Cabe señalar que este trayecto es la conexión histórica de la caleta con el resto de la región, paralelamente desde ya casi seis años (2016), es posible acceder a Caleta Tortel desde el sur, navegando por los canales Australes a bordo del Ferry Crux Australis, zarpando desde Puerto de Natales, pasando por Puerto Edén, Caleta Tortel hasta Puerto Yungay. En este sentido la conectividad, lejanía de grandes centros urbanos y aislamiento de la comuna, favorecen a algunos de sus diferenciadores asociados a la demanda del destino, como lo son el no ser un centro de turismo masivo, la presencia y conservación de ASP marinas y costeras de diferentes usos, entre otros.

Según datos del Plan de Acción ZOIT del 2017, vinculados a la motivación del viaje, un 86% declara visitar el destino turístico por descanso vacacional, mientras que sólo un 6,5% declara que visita por motivos de trabajo. Por lo general, la principal motivación para los turistas nacionales es completar el recorrido por la carretera austral y llegar al último tramo que se convierte en el más inexplorado y desafiante de la ruta, mientras que la principal motivación de los extranjeros es la de vivir la experiencia “Patagonia” (Plan de Acción ZOIT).

La actividad turística se considera una actividad interdisciplinaria, que interactúa y utiliza para su desarrollo, variadas formas de producción, como lo son la agronomía, ganadería, pesca, entre otros, a su vez también se hace parte, tanto en el uso como el desarrollo y potencialización de elementos culturales, tradicionales, oficios y/o saberes locales. La provincia Capitán Prat y por ende la Comuna de Tortel comparte, una cultura basada en elementos del mundo rural y costumbres ganaderas. Sin embargo, y como señala el Plan Municipal de Cultura, los habitantes de Tortel han desarrollado una cultura maderera de relevancia desde los orígenes de la localidad, generando un estilo de vida particular y distintivo, donde la actividad maderera de la extracción de Ciprés de las Guaitecas ha orientado por más de seis décadas el desarrollo cultural de la comuna, estos elementos asociados a la vocación productiva también se vinculan con la oferta de artesanías, saberes y tradiciones del ámbito cultural del destino, la cual se desarrolla en tres rubros principales, como lana: hilado, tejido y fieltro; cuero o soguería como herramientas para el trabajo rural y madera. Si bien la madera en especial el emblemático Ciprés de las Guaitecas, que es considerada la conífera más austral del mundo, tiene un vínculo histórico con la comuna ha experimentado un desarrollo reciente en relación directa

con la actividad turística, ejemplos souvenirs o elaboración de productos orientado a los visitantes.

En relación con la vocación productiva, saberes y tradiciones de la comuna destaca una serie de Monumentos Públicos insertos entre las pasarelas y áreas públicas de la localidad a modo de esculturas temáticas, cuyo creador es el escultor local Augusto Hernández Aguilante. Paralelamente, en esta misma línea destacan entre los elementos de “atractividad turística” las fiestas de carácter local (fiestas costumbristas), uno de las más populares es la “fiesta del maderero”, actividad cultural que se realiza en febrero de cada año atrayendo a visitantes y comunidad local entorno a esta temática histórica. Otra de estas actividades programadas es la apertura temporada turística, en donde se realizan actos con muestra del trabajo de artesanos, trabajos locales y comida típica, pudiendo realizarse entre los meses de octubre, noviembre y diciembre

Finalmente, asociada a la atractividad del territorio, la carretera austral es la columna vertebral de este gran destino, eje conector de los poblados y localidades. El destino en el cual se encuentran las tres comunas de la provincia fue declarado como “Destino turístico más sustentable de Chile”, el año 2014 por la FEDETUR. Este ámbito posiciona a la comuna de Tortel como una comunidad portal debido a su alta vinculación y relación virtuosa respecto a sus ASP circundantes, los PN Laguna San Rafael, Bernardo O’Higgins (porción norte), RN Katalalixar y AMCP-MU Tortel son fuente y base de las experiencias turísticas existentes.

2. ¿QUÉ ES UN PLADETUR?

Se trata de una herramienta de planificación turística que es utilizada para orientar el desarrollo de una comuna. En este plan se priorizan las necesidades para solucionarlas a través de una estrategia ordenada y sistemática que responda a objetivos comunes, que oriente las acciones y proyectos para un desarrollo turístico inclusivo y pertinente al territorio. Que además posibilite que distintos actores, públicos, privados, academia y comunidades locales puedan participar en el diagnóstico, diseño de estrategia y en el control de los resultados en el tiempo (Oyarzun, Pacheco y Nova, 2016).

Figura 1. ¿Qué es un PLADETUR?



Fuente: Elaboración propia.

Se planifica desde el Estado, integrando a otros actores, para dar cuenta a un fenómeno y actividad productiva como el turismo, a través de estrategias que idealmente debiesen buscar objetivos de beneficio colectivo, que estén orientadas al bien común, con foco en un desarrollo pertinente y con sentido para los propios residentes locales, fomentando la equidad en cuanto a los posibles efectos positivos de la planificación, incitando la participación plural de los actores para que tengan oportunidades de influenciar las planificaciones de forma transversal, como también ser parte de la evaluación de los resultados respecto a la política pública que se aplica al turismo en una comuna.

El PLADETUR de Tortel, se compone por un diagnóstico participativo considerando diversas opiniones de los actores locales identificados del rubro turístico que pueden ser parte de una gobernanza la cual permita dar seguimiento al proceso. Con estos mismos actores, serán identificadas las fortalezas y debilidades del territorio, desglosando en brechas para un posterior planteamiento de soluciones. Además, se proyectará una imagen futura del destino, con el propósito de definir la forma en que se comercializará y promocionará el turismo a nivel comunal. Finalmente, por medio de una visión futura de la actividad, se establecerán y priorizarán los ejes de desarrollo identificados en base a las brechas y necesidades detectadas en el territorio, con las que será construida la respectiva cartera de proyectos y acciones estratégicas para cumplir con los resultados esperados para una adecuada planificación del turismo comunal.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general PLADETUR

Elaborar el Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, que de forma efectiva y pertinente oriente en el tiempo la toma de decisiones del municipio, y de esta forma satisfacer las necesidades de la comunidad local promoviendo su desarrollo territorial, social, económico y cultural, asociado al quehacer turístico del territorio fortaleciendo la planificación, gestión e inversión municipal y comunal

3.2 Objetivos Específicos

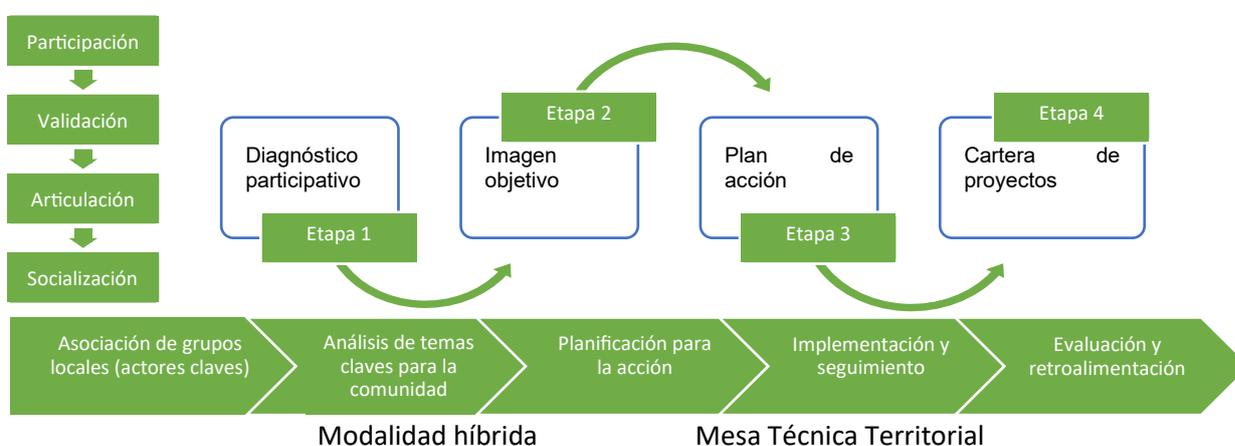
- ✚ Desarrollar de forma participativa un diagnóstico territorial asociado al desarrollo Turístico de la Comuna de Tortel, que permita desde sus fortalezas y oportunidades construir una Imagen Objetivo del territorio, que guíe a los actores involucrados en el quehacer turístico local, para corregir y superar las debilidades y/o amenazas que perjudiquen el óptimo desarrollo del turismo en la comuna.
- ✚ Construir un plan de acción basado en pilares fundamentales para un desarrollo turístico sustentable del territorio, de la mano de un plan de acción de multi-cartera, que facilite alcanzar en el mediano plazo la Imagen Objetivo construida con los actores del quehacer turístico local.

4. METODOLOGÍA GENERAL DEL PLADETUR

Se trata de una investigación cualitativa y exploratoria sobre el sistema turístico de la comuna de Tortel, para evaluar su situación actual y proyectar una situación futura a partir de un proceso participativo y vinculante con los actores y comunidad local en general. Con ese propósito se busca la construcción de un PLADETUR a partir de voces diversas de los actores identificados en el estudio de diagnóstico. Fue posible construir un mapa de actores locales relacionados con el turismo directa e indirectamente, un trabajo en conjunto con las Comisiones de Trabajo y la Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel.

El PLADETUR en general cuenta con una metodología que se basa en cuatro etapas, las cuales se presentan en la siguiente figura:

Figura 2. Esquema metodológico PLADETUR

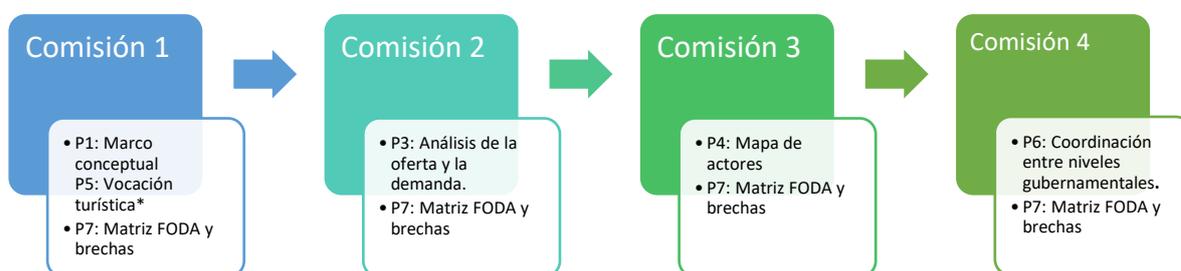


Fuente: Elaboración propia.

Estas etapas actúan como lineamientos estratégicos de la metodología y resultados del PLADETUR para la comuna de Tortel. A su vez las actividades y acciones de base para la consecución de los objetivos y etapas del presente plan se vinculan con:

- ✚ Diseño y aplicación de instrumentos de levantamiento de información.
- ✚ Actividades participativas: talleres participativos, mesa técnica territorial y acciones de validación en modalidad presencial y virtual.
- ✚ Revisión bibliográfica: Se realizará una exhaustiva revisión de fuentes secundarias.
- ✚ Entrevistas semiestructuradas: En los casos que se requiera información primaria de diversos actores claves del territorio, estas podrán ser presenciales o telemáticamente.
- ✚ Mesa Técnica Territorial: con la finalidad de socializar, dar seguimiento y buscar el compromiso de los actores gubernamentales asociados al quehacer y planificación estratégica de la actividad turística.
- ✚ Comisiones de trabajo: Se realizarán reuniones con actores públicos y privados de forma constante, al igual que con la contraparte técnica. Estas comisiones de trabajo para la Etapa 1 están compuestas por las siguientes temáticas:

Figura 3. Comisiones de trabajo E-1



Fuente: Elaboración propia.

Las Comisiones de trabajo están compuestas por representantes de los diversos departamentos municipales, PER Turismo Aysén, Estrategia de Comunidades Portal, Programa Austral Patagonia, Instituto de Turismo y Campus Patagonia UACH.

La propuesta metodológica del PLADETUR se consolida en base a tres pilares elementales para el alcance de los objetivos propuestos:

- ✚ Validación: Cada etapa del proyecto contará con la validación tanto de la contraparte técnica como de los actores territoriales.
- ✚ Articulación de actores: Para favorecer revisión de acciones e información sobre otros proyectos que se han y están desarrollando en materia de turismo en la comuna de Tortel. Se procurará mantener informada tanto a la contraparte técnica como a los beneficiarios del proyecto.
- ✚ Socialización: De sus alcances, acciones, actividades y del estado del proyecto en general de forma periódica y sistematizada según los medios pertinente para cada uno (*mailing*, RRSS, videoconferencias y otros).

Para la construcción del PLADETUR de Tortel este será nutrido con los elementos de las “Orientaciones para el Diseño de un Plan de Desarrollo Turístico en Destinos Turísticos (PLADETUR)”. Más las acciones de trabajo para facilitar la participación de los actores comunales, de modo de propiciar las acciones de articulación.

5. ETAPA 1 – DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

En la primera etapa de Diagnóstico participativo, el análisis de la oferta y demanda turística se realizó en base a información secundaria, principalmente a través de la revisión documentos de planificación territorial del turismo y registros estadísticos. También se analizó la percepción de la demanda por medio de encuestas aplicadas en la Oficina de Información Turística comunal e instancias colectivas de participación, como reuniones, entrevistas con actores locales, mesa técnica territorial y comisiones de trabajo. Se considera también un análisis de la percepción de los turistas en redes sociales, principalmente a través de la plataforma Tripadvisor, para introducir sobre la satisfacción de la calidad turística de los atractivos y servicios de la comuna.

A continuación, se describen las actividades asociadas a la E1 – Diagnóstico participativo:

Tabla 1. Plan de trabajo E-1 Diagnóstico

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES DE RESULTADO
N/A	AC-0: Ajuste Metodológico.	Acta de ajustes y acuerdos	1 acta
<ul style="list-style-type: none"> (a) Construir un marco conceptual del territorio (b) Identificar y caracterizar la infraestructura. (c) Construir un completo análisis de la oferta y demanda. (e) Identificar los elementos territoriales vinculados a la identidad y vocación turística 	AC1: Conceptualización del destino, políticas y marco gubernamental.	P1: Marco Conceptual	1 informe Diagnóstico PLADETUR
	AC-2: Catastro de Patrimonio.	P3: Análisis de la oferta y la demanda.	
	AC-3 Catastro y análisis de recursos y atractivos.	P3: Análisis de la oferta y la demanda.	
	AC-4: Análisis de la demanda y oferta.	P3: Análisis de la oferta y la demanda. P7: Matriz FODA y Brechas.	
<ul style="list-style-type: none"> (d) Identificar actores relevantes 	AC-5: Identificación y mapeo de actores clave.	P4: Mapa de Actores	
<ul style="list-style-type: none"> (f) Coordinación entre los diferentes niveles de gobierno 	AC-6: Creación de la mesa técnica.	P6: Coordinación entre niveles gubernamentales. P7: Matriz FODA y Brechas.	
<ul style="list-style-type: none"> (g) Desarrollar una matriz FODA 	AC-7 Elaboración matriz FODA.	P7: Matriz FODA y Brechas.	
<ul style="list-style-type: none"> (b) Identificar y caracterizar la infraestructura. (c) Construir un completo análisis de la oferta y demanda. (e) Identificar los elementos territoriales vinculados a la identidad y vocación turística 	AC-8: Taller participativo de validación y socialización Diagnóstico.	P6: Coordinación entre niveles gubernamentales.	1 actividad de validación 1 taller Presencial de Socialización

Fuente: Elaboración propia.

AC-0: Ajuste Metodológico.

Esta etapa se inicia con la actividad de ajuste metodológico con las partes involucradas en la propuesta “Diagnóstico para la Construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”, previo al inicio de las etapas y actividades que dan cumplimiento a lo solicitado en los términos de referencia, se propone realizar una acción de ajuste para la puesta en marcha del proyecto vía remota con el objetivo de:

- ✚ Ajustes y validación de carta Gantt propuesta.
- ✚ Lineamientos comunales y requerimientos contraparte técnica.
- ✚ Establecer el canal de comunicación formal.
- ✚ Protocolos y acciones ligadas a las restricciones COVID-19 (si corresponde).
- ✚ Otros acuerdos necesarios para llevar a cabo la consultoría.

Producto (de ahora en adelante P) 1: Marco conceptual

AC1: Conceptualización del destino, políticas y marco gubernamental.

Esta actividad busca generar una conceptualización del destino en base a los elementos vinculados a la actividad turística territorial, en especial, aquellos que son considerados de atraktividad para la demanda y constituyen la oferta actual y potencial de la comuna de Tortel. El sistema turístico territorial se debe considerar como un todo, donde interactúan oferentes, demandantes, el marco político gubernamental y la sociedad que componen el territorio.

AC-2: Catastro de Patrimonio.

En esta fase se aplicaron todos aquellos instrumentos que permiten al equipo de trabajo, levantar la información de diagnóstico necesaria para los procesos de análisis de la situación actual del turismo comunal, vinculadas con su patrimonio local, ya sea este tangible e intangible que sean susceptibles de ser incorporados a la oferta turística del territorio.

AC-3 Catastro y análisis de recursos y atractivos.

Se realizó un levantamiento de la situación actual de los atractivos y recursos turísticos presentes en el destino según el informe de catastro de atractivos turísticos de SERNATUR. Para la realización de la situación actual se elaboró un instrumento de levantamiento de información en el que se releva el estado actual y potencial del atractivo turístico. Para el caso de los recursos turísticos se identificó el grado de potencialidad y las brechas existentes para su puesta en valor. Se tomó como base a la Metodología OEA – CICATUR desarrollada por el Centro Interamericano de Capacitación Turística (CICATUR).

P2: Caracterización de infraestructura y equipamiento¹

Para la etapa de diagnóstico E-1, y en conjunto con la mesa técnica (conformado como parte de la etapa de diagnóstico), se construyeron los lineamientos vinculados a infraestructura y equipamiento de la comuna, con información relevada tanto de

¹ Producto a desarrollado en E-3 Plan de Acción.

primera fuente, como de fuentes secundarias, para luego ser profundizados en la etapa 3 – Plan de Acción.

P3: Análisis de la oferta y la demanda.

AC-4: Análisis de la demanda y oferta.

Se realizó el levantamiento de los servicios, actividades y productos existentes, con énfasis en servicios turísticos (alojamiento, alimentación, información, venta de productos, actividades turísticas, entre otros) para la oferta de servicios turísticos presentes en la comuna de Tortel. Se construyó recopilando información relativa a los siguientes ítems:

- ✚ Alojamiento: (N° Total, plazas, tipología, calidad, precios y otros).
- ✚ Gastronomía (N° Total, plazas, especialidad, eventos, medidas COVID, precios, calidad y otros).
- ✚ Ocio, entretención y actividades (oferta de actividades generales y especializadas, senderos, cabalgatas, navegación, observación de flora y fauna, bares, casinos y otros).
- ✚ Categorización de servicios registrados en RNPST/SII/Patentes municipales.
- ✚ Caracterización de ASP.
- ✚ Sellos y certificaciones de carácter nacional o internacional.
- ✚ Análisis de RRSS y OTA's.
- ✚ Aproximación a tipologías de turismo de la comuna (priorizados).
- ✚ Actividades/eventos programados.
- ✚ Actividades complementarias.

El análisis de la oferta se realizó tanto para los componentes formales y a su vez una aproximación a la oferta informal presente en la comuna. Para la demanda se realizó una descripción tanto cualitativa como cuantitativa de la demanda actual, usando los registros anuales de visitación existentes en oficina de información turística, ya sean estas locales, comunales o regionales (en caso de que exista), desde ellas se levantó indicadores como el número de pernoctaciones, estadía promedio, perfiles de visitantes, disposición de pago/gasto, origen de los visitantes, actividades realizadas durante su estadía. Para la construcción de perfiles se utilizó una caracterización/segmentación (demográfica, geográfica, psicográfica, conductual).

P4: Mapa de actores

AC-5: Identificación y mapeo de actores clave.

Durante el proceso y ejecución de la etapa uno (continuo durante todo el proyecto) se identificaron los actores claves de la actividad turística local, tanto públicos, privados, actores sociales y gremios con relevancia formal e informal para el desarrollo turístico comunal, esta acción va de la mano con el desarrollo completo de cada una de las cuatro etapas de desarrollo del PLADETUR e implica la utilización de matriz QQCC adaptada, para responsabilidades o caracterización de los perfiles de cada uno de los actores identificados.

P5: Vocación turística²

Este producto fue desarrollado íntegramente en la E-2 Imagen Objetivo, pero a su vez se levantó la línea base con información proveniente de las actividades 1 y 2, y en conjunto con la mesa técnica se construirá y se validará la vocación turística territorial, el cual fue un insumo para el desarrollo de la etapa 2 – Imagen Objetivo.

P6: Coordinación entre niveles gubernamentales.

AC-6: Creación de la mesa técnica.

En esta etapa se conformó la mesa técnica territorial que tiene como objetivo coordinar a los actores territoriales vinculados al quehacer turístico comunal y regional (PER Turismo Aysén, I. Municipalidad de Tortel, ZOIT Glaciares, SERNATUR, Comunidad Portales, entre otros) con sesiones periódicas, las cuales pueden ser presenciales y/o virtuales.

La profundización en torno a elementos solicitados en los términos de referencia de la presente consultoría, tales como:

- ✚ Instrumentos territoriales (región, provincia y comuna).
- ✚ Gobernanzas (propias y otras comunas).
- ✚ Otros, consensuados durante la consultoría.

Abordados con mayor detalle y en profundidad en la Etapa 3 y 4 – Plan de Acción y Cartera de Proyectos.

La conformación de la Mesa Técnica Territorial se realizó el 14 de noviembre de 2022 en Coyhaique, presencialmente en la sala multiuso del Campus Patagonia de la Universidad Austral de Chile, contó con la participación de 22 personas y tuvo representación de diversos departamentos municipales y servicios públicos como la Seremi de Economía, Fomento y Turismo, Seremi de Salud, Seremi de Medioambiente, Gobierno Regional, SERNATUR, INDAP, CORFO, Universidad de Concepción por medio de Copas-Coastal, PER Turismo Aysén, Programa Austral Patagonia, Estrategia de Comunidades Portal y equipo técnico UACH presencial y virtualmente.

P7: Matriz FODA y brechas.

AC-7 Elaboración matriz FODA.

En base a las acciones anteriores y el levantamiento de información (primaria y secundaria) se construyó de forma colaborativa la matriz **SWOT** (FODA), esta herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo, en este caso la sobre el entramado turístico de la comuna de Tortel. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares del momento y el territorio, de ellas se levantarán brechas agrupadas. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro, abordadas en la etapa E-3 y E-4 Plan de Acción y Cartera de Proyectos.

² Producto a entregar en E-2 Imagen Objetivo.

P8: Línea base de ordenanzas³

La construcción de la línea base de ordenanzas municipales, asociadas a la actividad turística es un producto que se abordó durante el desarrollo completo del PLADETUR de la comuna de Tortel, nutriéndose de elementos basales, levantados en cada una de las etapas como, por ejemplo: la vocación turística, el FODA, la imagen objetivo y otros que trazan los lineamientos que la comuna prioriza del quehacer turístico territorial.

AC-8: Taller participativo de validación y socialización Diagnóstico.

Esta acción participativa busca generar espacios para que los diversos actores locales participen y se empoderen del desarrollo del PLADETUR de Tortel y en especial de la E-1 de Diagnóstico, la realización del taller participativo se consideró de forma presencial.

5.1 Participación Etapa 1

En esta etapa se realizaron una serie de actividades en modalidad presencial mayoritariamente como talleres, mesa técnica y entrevistas, y algunas actividades en modalidad virtual, principalmente reuniones de coordinaciones con la I. Municipalidad de Tortel y sesiones con las Comisiones de Trabajo. En primera instancia se realizaron los primeros acercamientos con actores locales, logrando establecer contacto con 46 actores locales, con los que se han realizado reuniones, entrevistas, mesa técnica territorial y talleres⁴.

Se realizó la primera sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, presencialmente el día 14 de noviembre de 2022, entre las 09:30 y 12:00 horas en la sala multiuso del Campus Patagonia, ubicada en el km 4 camino a Coyhaique Alto. A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 23 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile, en donde algunos miembros asistieron a la sesión virtualmente. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 2. Asistencia 1ra sesión Mesa Técnica Territorial 14-11-22

Institución/Organización/Agrupación	Nombre representante
Alcalde I. Municipalidad de Tortel	Abel Becerra
Equipo UACH	Adriano Rovira Carla Benavides Maritza Vera Mauricio Triviños Valentina Mulatti
INACAP	Mauricio Fernández Antonia de Arresti
Seremi Medio Ambiente	Carol Alvarado
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Rosa Machacán Fernanda Soto
SERNATUR	Fernando Ojeda
INDAP	Hernán Cárdenas

³ Producto a entregar en E-4 Cartera de Proyectos.

⁴ El detalle de cada una de las actividades se puede revisar en el Anexo 1, 2 y 3.

CORFO	Humberto Marín
Armada	Javier Clavet
Programa Austral Patagonia	Javiera Valencia Katerine Sáez
Copas Austral – Universidad de Concepción	Mitzi Acevedo
Seremi de Salud	Nathalie Llançapichún
PER Turismo Aysén	Rolf Traeger
Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez
GORE - Jefa DIFO	Yessica Lagos

Fuente: Elaboración propia.

El primer taller participativo se llevó a cabo el día 16 de noviembre de 2022 entre las 18:00 y las 20:00 horas en el Restaurante Patagón Tortelino, del sector Rincón Bajo, Caleta Tortel. Esta fue una actividad de diálogo y discusión para la identificación de necesidades y problemáticas del ámbito turístico, las posibles soluciones a dichas problemáticas, lineamientos de una imagen objetivo y visión para la comuna de Tortel. A esta actividad asistieron un total de 24 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, organizaciones, agrupaciones locales y el equipo técnico UCh. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 3. Asistencia 1er Taller Participativo sector Rincón Bajo 16-11-22

Institución/Organización/Agrupación/Emprendimiento	Nombre
I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel Leslie Vargas Francisca González Sebastián Gutiérrez
Agrupación de artesanos	Silvia Vega
JJ. VV Rincón Bajo	Alex Antimán
Hospedaje Natureza	Bruno Mardones Katherine Panes
Restaurant Chilco	-
PAN	Maxime Canino
Restaurant El Patagón	Elba Zurita
Turismo Katalixar	Patricio Vargas Ríos
Waeskar Expediciones	Silvia Vega Tomás Catalán Sebastián Lievre
Hostal Entre Raíces	Maritza Reijas
Entre Hielos Lodge	Iida Pyylelia
Agencia Borde Río Expediciones	Ignacio Núñez
Artesanía	Margarita Vega
Casa Baker	Inés González
Rincón del Baker	Ernestina Sagal
Equipo UCh - ProAp	Mauricio Triviños Katerine Sáez Javiera Valencia

Fuente: Elaboración propia.

El segundo taller participativo se llevó a cabo el día 17 de noviembre de 2022 entre las 18:00 y las 20:00 horas en la Casa de la Cultura, del sector de Playa Ancha, Caleta Tortel. Esta fue una actividad de diálogo y discusión para la identificación de necesidades y problemáticas del ámbito turístico, las posibles soluciones a dichas problemáticas, lineamientos de una imagen objetivo y visión para la comuna de Tortel. A esta actividad asistieron un total de 11 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, organización, agrupaciones locales y el equipo técnico. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 4. Asistencia 2do Taller Participativo sector Playa Ancha 17-11-22

Institución/Organización/Agrupación/Emprendimiento	Nombre
I. Municipalidad de Tortel	Freddy Fernández Soledad Nahuel Sebastián Gutiérrez
Comunidades Portal	Fabian Sanhueza
Tour operador y alojamiento "Don Guille"	Guillermo Ramírez
Fundación Parque La Tapera	Mauro Melgarejo Sebastián Carrasco Víctor Raimilla
Equipo UACH - ProAp	Mauricio Triviños Katerine Sáez Javiera Valencia

Fuente: Elaboración propia.

En los talleres y mesa técnica participaron un total de 58 representantes de asociaciones gremiales, organizaciones comunitarias, academia, servicios públicos, emprendedores y departamentos municipales, además del equipo técnico UACH.

De estos actores identificados, a la fecha se han logrado realizar dos entrevistas presenciales en profundidad con el alcalde de la I. Municipalidad de Tortel, Abel Becerra y con el Director regional de SERNATUR Aysén, Patricio Bastías. La entrevista tuvo por finalidad el evaluar el desarrollo actual y perspectivas futuras del turismo en la comuna de Tortel⁵. En esta entrevista se realizan preguntas para la evaluación de ejes estratégicos que se deben abordar en el plan como: imagen y vocación turística del territorio, oferta y demanda turística, promoción turística, capital humano, gobernanza, ordenamiento territorial, sustentabilidad y áreas silvestres protegidas.

5.1.2 Resultados actividades participativas

A continuación, se presenta a modo de resumen los resultados obtenidos en la 1ra sesión de Mesa Técnica Territorial, 1er y 2do Taller Participativo, ya que en las tres instancias se utilizó la misma metodología de trabajo, la diferencia fue quienes participaron de estas actividades.

Para la metodología de trabajo, se utilizó la plataforma online de www.mentimeter.com para hacer consultas sobre las diversas necesidades y/o problemáticas identificadas en el territorio, las posibles soluciones a dichas necesidades/problemáticas, además se consultó sobre las experiencias y servicios presentes hoy en día en el territorio.

⁵ El instrumento aplicado se puede revisar en el Anexo 4.

El detalle de cada una de las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas se pueden observar a continuación:

PREGUNTA 1 – NECESIDADES Y/O PROBLEMÁTICAS

De forma individual y pensando en su experiencia y conocimiento del territorio comunal, **¿Cuáles son las principales necesidades/problemáticas (actuales) que dificultan el desarrollo turístico de la comuna de Tortel?**

Las principales necesidades identificadas son las siguientes:

Conectividad

Se menciona el deficiente estado de la infraestructura, tanto hacía el destino Tortel (ruta 7), como hacia los atractivos, perjudicando la conectividad del destino y generando problemas de acceso tanto para habitantes, como para quienes visitan la comuna. También se menciona la baja inclusión de acceso para personas con movilidad reducida, sobre todo en las características pasarelas de la comuna.

Servicios básicos

Los servicios básicos de la comuna son limitados, a pesar de la existencia del agua potable, electricidad y alcantarillado, estos dos últimos se ven deficientes. En temas de electricidad e iluminación se menciona que las pasarelas de la comuna cuentan con poca o nula iluminación siendo peligroso tanto para sus habitantes como visitantes, y en relación con el alcantarillado aún no se encuentra en funcionamiento. La solución de estos servicios básicos es primordial para la mejora de la calidad de vida de sus habitantes y mejorar la experiencia de quienes visitan el territorio.

Difusión y promoción local

Se observan pocos esfuerzos por la difusión y promoción local, refiriéndose a los accesos y conectividad de los atractivos turísticos, además de la oferta turística encontrada en el sector. Responsabilizando al visitante el poder acceder a estos, dificultando la interacción entre la oferta y la demanda en Tortel.

Información turística

Se establece que en la comuna es imperante la entrega de información a los visitantes para que tengan opciones para tener una buena experiencia en la visita. Se menciona la falta de oficinas turísticas y su operatividad, también falta capacitación de personal en contacto para la entrega de esta información. Se mencionan sectores estratégicos como son las entradas a Tortel y rotonda de la comuna para hacer entrega eficaz de la información turística.

Desarrollo de productos, servicios y experiencias

Los servicios y actividades turísticas en Tortel tienen potencialidad para generar un turismo sustentable y de calidad, sin embargo, se ve perjudicada por sus propios prestadores de servicios al no reforzar sus vínculos, alianzas y asociatividad entre ellos. Además, se menciona en reiteradas oportunidades la falta de oferta turística de calidad e innovadora, considerando incluso la escasa oferta gastronómica y la inexistencia de una vinculación de la oferta con identidad local.

Capacitación y formación de la oferta

En la comuna de Tortel es importante la formación y capacitación de los prestadores de servicios turísticos, siendo paulatina y constante, además de la comunidad local. No se ve reflejado una buena atención al cliente y una difusión óptima del turismo de la comuna por el mismo hecho.

PREGUNTA 2 - SOLUCIONES

Según sus experiencias y conocimiento de la comuna de Tortel, **¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a estas principales necesidades?**

Las soluciones propuestas son transversales a las necesidades y se enfocan en la forma en que se pueden generar soluciones.

Servicios básicos

- Funcionamiento de alcantarillado.
- Implementación de luminarias en pasarelas eco amigables con el ecosistema, es decir, instalaciones de placas solares, entre otras opciones.
- Conectividad más directa a través de taxis fluviales.
- Certificaciones relacionadas al área de salud, primeros auxilios, RCP, DEA, etc.
- Funcionamiento de un “bote emergencia” para llegar a todos los sectores de la comuna, en relación con el servicio de salud.

Difusión y promoción local

- Potenciar atractivos locales por medio de promoción por internet y radio local, es decir, intensificar la promoción a la misma comunidad local.
- Promoción de la oferta del territorio comunal con mapas y multimedia, con la habilitación de un sitio web promocional que sea municipal.

Información turística

- Incorporación de personal en contacto en OIT's de la comuna.
- Alianza entre prestadores de servicios para la derivación de servicios buscados por el visitante.

Desarrollo de productos, servicios y experiencias

- Vinculación de todos los actores locales con prestación de servicios turísticos, para postulaciones a fondos públicos.
- Regulación y alianza entre prestadores de servicios para llevar horarios fijos de atención, siendo estos rotativos.
- Potenciar la incorporación al registro de SERNATUR, y la certificación de los sellos que propicia este (calidad, sustentabilidad, buenas prácticas, etc).
- Incorporar estándares de sostenibilidad y calidad entre los prestadores de servicios turísticos de la comuna.
- Creación de alianzas y asociatividad entre prestadores de servicios turísticos de Tortel.
- Asociatividad regional.
- Guías turísticos en el aeropuerto/terminales de buses desde Coyhaique y demás localidades hasta llegar a Tortel.

- Difusión del conocimiento sobre el patrimonio natural, social y cultural.
- Definición y fortalecimiento de identidad local cultural y patrimonial.

Capacitación y formación de la oferta.

- Generar capacitaciones orientadas a la atención del cliente, gestión de empresas, calidad del servicio y al conocimiento de los beneficios del desarrollo turístico de calidad.
- Crear conciencia sobre la acreditación y certificación en los servicios turísticos, como lo es el registro de SERNATUR.
- Educación ambiental en prestadores de servicios turísticos y comunidad local.

PREGUNTA 3 - EXPERIENCIAS Y SERVICIOS

De forma individual y pensando en su experiencia y conocimiento del territorio. **¿Cuáles son las experiencias y servicios turísticos más diferenciadores e innovadores que contribuyen a la vocación turística de la Comuna de Tortel?**

Las principales experiencias identificadas por los asistentes y bajo acuerdo grupal son las siguientes:

- Navegación a glaciares (Glaciar Jorge Montt, Steffens): Atractivos con potencial turístico desarrollado, esta experiencia gira en torno al turismo de naturaleza a lo largo del territorio, se pueden realizar actividades como navegación, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, entre otros.
- Isla de los muertos: Atractivo considerado monumento nacional, con gran historia y ciencia. Su visita es en torno al turismo científico, de naturaleza y cultural, se pueden realizar actividades como guiados, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, navegación, entre otras.
- Fruta nativa: Integrar los productos locales con potencial turístico, considerando su origen y relevancia en el territorio como lo es la nalca y calafate.
- Balseo en ciprés: Integrar los productos locales con potencial turístico, considerando su origen y relevancia en el territorio.
- Oficios locales (maderero, textil, fibra natural)
- Biodiversidad
- Zona Típica y pasarelas
- Sendero Cerro La Bandera
- Arquitectura
- Islas Wager /Byron

5.2 Mapa de Actores relacionados con el turismo

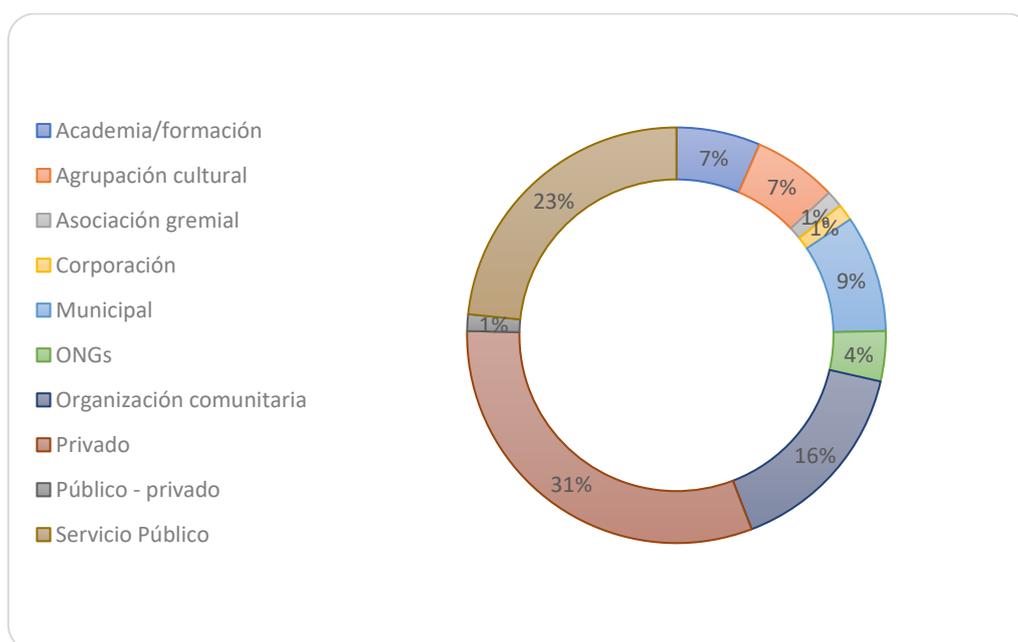
El análisis de actores territoriales es importante al momento de planificar la actividad turística en un territorio, para poder establecer de la mejor manera posible los proyectos o programas que conformarán un plan de largo plazo. Este análisis permite obtener y establecer las relaciones entre todos los actores territoriales identificados para la toma de decisiones en materia de planificación turística.

De forma preliminar se logra identificar un listado de representantes de diversos sectores no solo vinculados a turismo directamente, sino que también de forma indirecta en la comuna de Tortel. La recopilación de dichos representantes ha sido

posible gracias a la búsqueda en fuentes secundarias, por medio de los departamentos municipales, comisiones de trabajo, mesa técnica territorial y entrevistas. Cabe destacar que dicho mapa de actores estuvo en constante modificación a lo largo de todo el proyecto.

En primera instancia, se identificó un total de 77 actores que corresponden a los siguientes grupos: academia y formación, agrupaciones culturales, asociaciones gremiales, corporaciones, departamentos municipales, ONGs, organizaciones comunitarias, sector privado, sector público – privado y servicios públicos, en donde se logra identificar a un total de 82 representantes, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

Gráfico 1. Distribución mapa de actores según tipología.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado de actores identificados con detalles de nombre de representante, institución/organización/entidad/agrupación a la que representa y el sector al que pertenece. Cabe destacar que algunos de los actores identificados pueden repetir su nombre, ya que representan a diferentes sectores:

Tabla 5. Detalle mapa de actores

Nombre Institución/Organización/Agrupación	Nombre representante	Tipo
Agencia Borde Río Expediciones	Ignacio Núñez	Privado
Agrupación de Artesanos de Tortel	Silvia Vega	Agrupación cultural
Agrupación social y cultural de Tortel	Lía Gálvez	Agrupación cultural
Alcalde de la I. Municipalidad de Tortel	Abel Becerra Vidal	Municipal
Armada	Javier Chávez - Gobernador Marítimo	Servicio público
Artesana	Margarita Vega	Privado
Artesana	María Vargas	Privado
Artesano	Agusto Hernández	Privado
Artesano	Lázaro Igor	Privado

Cámara de turismo y servicios de Tortel AG	Gricelda Miranda	Asociación gremial
Casa Baker	Inés González	Privado
Centro de Investigación en Ecosistemas de la Patagonia (CIEP)	Francisco Mena	Academia/formación
Club de Rayuela Aroldo Cárdenas	Guillermo Cárdenas	Agrupación cultural
Club deportivo femenino de Caleta Tortel	Ingri Zurita	Organización comunitaria
Comité agua potable	Erica Shoonfeeldt	Organización comunitaria
Comité ambiental Tortel	Soledad Nahuel	organización comunitaria
Comité de electrificación rural de Caleta Tortel	Rodrigo Mansilla	Organización comunitaria
Comité productivo campesino Río Bravo	Cirilo Zurita Márquez	Organización comunitaria
Comité productivo de campesinos de Tortel	Yovany Mansilla	Organización comunitaria
CORFO	Andrés Sandoval Humberto Marín	Servicio público
Corporación Glaciares - ZOIT Provincia de los Glaciares	Andrea Rosas - presidenta	Corporación
Corporación Nacional Forestal (CONAF)	Raúl Pereda - Profesional ASP	Servicio público
División de Fomento e Industrias - Gobierno Regional	Yessica Lagos	Servicio público
División de Planificación y Desarrollo Regional - Gobierno Regional	Pablo Alarcón	Servicio público
Entre Hielos Lodge	Iida Pyylelia	Privado
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga Fabián Sanhueza	ONG
FAO – Proyecto GEF Gobernanza Marino Costera	Miguel Moreno	Servicio público
Fundación Aumén – BNP Laguna Caiquenes	Rodrigo López.	ONG
Fundación Parque La Tapera	Sebastián Carrasco Víctor Raimilla Mauro Melgarejo	ONG
Grupo de la tercera edad de los Copihues	María Vargas	Organización comunitaria
Grupo folclórico tradicional raíces del Baker	Santiago Iñiguez	Agrupación cultural
Hospedaje Natureza	Bruno Mardones Katherine Panes	Privado
I. Municipalidad de Tortel	Leslie Vargas	Municipal
INACAP	Antonia de Arresti Mauricio Fernández	Academia/formación
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) Aysén	Hernán Cárdenas - Encargado de Turismo	Servicio público
JJ. VV Los Colonos	Norma Toledo	Organización comunitaria
JJ. VV Orompello	Sin representante, se encuentra inactiva.	Organización comunitaria
JJ. VV Rincón alto	Susana Maripillán	Organización comunitaria

JJ. VV Rincón bajo	Alex Antimán - presidente	Organización comunitaria
Kaleta Kayak – Guía Local	Iván Valdés Valeria Muñoz	Agrupación cultural
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Fernanda Soto	Servicio público
Ministerio de Obras Públicas (MOP) - Dirección de Planeamiento (DIRPLAN)	Ynyeverli Díaz Reyes	Servicio público
Ministerio de Salud	Nathalie Llançapichún	Servicio público
Organizaciones ambientales	Alex Sánchez Francisca Pinilla María Paz Hargreaves Maritza Reyes	Organización comunitaria
Organizaciones Comunitaria de la I. Municipalidad de Tortel	Francisca González Mosler - Encargada	Municipal
PAN	Maxime Canino	Privado
PER Turismo Aysén	Paulina Mura Rolf Traeger	Público - privado
Programa Austral Patagonia	Aldo Farías Javiera Valencia Katerina Veloso Katerine Sáez	Academia/formación
SECLPLAN de la I. Municipalidad de Tortel	Rocío Lobos - Encargada	Municipal
Seremi Bienes Nacionales	Irina Morend	Servicio público
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Rosa Machacán	Servicio público
Seremi de Medio Ambiente	Carol Alvarado	Servicio público
Seremi de Salud	Carmen Gloria Monsalve	Servicio público
SERNATUR	Fernando Ojeda	Servicio público
Servicio de alojamiento	Alejandra Zurita	Privado
Servicio de alojamiento	Guillermo Ramírez	privado
Servicio de alojamiento	María Paz Hargreaves	Privado
Servicio de alojamiento	Valeria Landeros	Privado
Servicio de restauración	Elba Zurita	Privado
Servicio de restauración	Loida Cruces	Privado
Servicio de restauración	Maritza Reyes	Privado
Servicio del Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT)	José Mansilla Contreras	Servicio público
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA) Aysén	Ramiro Contreras	Servicio público
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura (SUBPESCA) Dirección Zonal Aysén	Manuel Pérez	Servicio público
Turismo Aventura	Diego Arratia	Privado
Turismo Aventura	Ignacio Pardo	Privado
Turismo Aventura	Luis Arratia Becerra	Privado
Turismo de Navegación	Noel Vidal	Privado
Turismo de Navegación	Paulo Landeros	Privado
Turismo de Navegación - Turismo Katalalixar	Patricio Vargas	Privado
Unidad de Deporte y Salud de la I. Municipalidad de Tortel	Freddy Fernández	Municipal

Unidad de Medio Ambiente I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel - Encargada	Municipal
Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez Escobar - Encargado	Municipal
Universidad de Aysén - Vinculación con el medio de Coyhaique	Johny Valencia	Academia/formación
Universidad de Concepción – Directora Alternativa Copas-Coastal	Mitzi Acevedo	Academia/formación
Waeskar expediciones	Sebastián Lievre Silvia Vega Vargas Tomas Catalán	Privado

Fuente: Elaboración propia.

Con el objetivo de analizar las relaciones entre los actores y su grado de convergencia respecto al objetivo de construcción del PLADETUR y consecuentemente incidir en la planificación del turismo en la comuna de Tortel se agruparon los actores individuales en 13 grupos de interés, los que se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. Agrupación de los actores según interés

INSTITUCIÓN/ORGANIZACIÓN/AGRUPACIÓN	REPRESENTANTE	TIPO
1. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TORTEL		
Alcalde de la I. Municipalidad de Tortel	Abel Becerra Vidal	Municipal
I. Municipalidad de Tortel	Leslie Vargas	Municipal
Organizaciones Comunitaria de la I. Municipalidad de Tortel	Francisca González Mosler – Encargada	Municipal
SECPLAN de la I. Municipalidad de Tortel	Rocío Lobos - Encargada	Municipal
Unidad de Deporte y Salud de la I. Municipalidad de Tortel	Freddy Fernández	Municipal
Unidad de Medio Ambiente I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel – Encargada	Municipal
Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez Escobar - Encargado	Municipal
2. SERNATUR		
SERNATUR	Fernando Ojeda	Servicio público
3. SERVICIOS PÚBLICOS		
Armada	Javier Chávez - Gobernador Marítimo	Servicio público
CORFO	Andrés Sandoval Humberto Marín	Servicio público
Corporación Nacional Forestal (CONAF)	Raúl Pereda - Profesional ASP	Servicio público
División de Fomento e Industrias - Gobierno Regional	Yessica Lagos	Servicio público
División de Planificación y Desarrollo Regional - Gobierno Regional	Pablo Alarcón	Servicio público
FAO – Proyecto GEF Gobernanza Marino Costera	Miguel Moreno	Servicio público
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) Aysén	Hernán Cárdenas - Encargado de Turismo	Servicio público
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Fernanda Soto	Servicio público
Ministerio de Obras Públicas (MOP) - Dirección de Planeamiento (DIRPLAN)	Ynyeverli Díaz Reyes	Servicio público
Ministerio de Salud	Nathalie Llanca-pichún	Servicio público

Seremi Bienes Nacionales	Irina Morend	Servicio público
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Rosa Machacán	Servicio público
Seremi de Medio Ambiente	Carol Alvarado	Servicio público
Seremi de Salud	Carmen Gloria Monsalve	Servicio público
Servicio del Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT)	José Mansilla Contreras	Servicio público
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA) Aysén	Ramiro Contreras	Servicio público
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura (SUBPESCA) Dirección Zonal Aysén	Manuel Pérez	Servicio público
4. INSTITUCIONES ACADÉMICAS		
INACAP	Antonia de Arresti Mauricio Fernández	Academia/formación
Centro de Investigación en Ecosistemas de la Patagonia (CIEP)	Francisco Mena	Academia/formación
Programa Austral Patagonia	Aldo Farías Javiera Valencia Katerina Veloso Katerine Sáez	Academia/formación
Universidad de Aysén - Vinculación con el medio de Coyhaique	Johny Valencia	Academia/formación
Universidad de Concepción – Directora Alternativa Copas-Coastal	Mitzi Acevedo	Academia/formación
Universidad Austral de Chile – Campus Patagonia	Eduardo Aedo	Director Trapananda
5 SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y ALOJAMIENTO		
Entre Hielos Lodge	Iida Pyylelia	Privado
Hospedaje Natureza	Bruno Mardones Katherine Panes	Privado
Servicio de alojamiento	Alejandra Zurita	Privado
Servicio de alojamiento	Guillermo Ramírez	privado
Servicio de alojamiento	María Paz Hargreaves	Privado
Servicio de alojamiento	Valeria Landeros	Privado
Servicio de restauración	Elba Zurita	Privado
Servicio de restauración	Loida Cruces	Privado
Servicio de restauración	Maritza Reyes	Privado
6. PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS		
Agencia Borde Río Expediciones	Ignacio Núñez	Privado
Casa Baker	Inés González	Privado
Turismo Aventura	Diego Arratia	Privado
Turismo Aventura	Ignacio Pardo	Privado
Turismo Aventura	Luis Arratia Becerra	Privado
Turismo de Navegación	Noel Vidal	Privado
Turismo de Navegación	Patricio Vargas Ríos	Privado
Turismo de Navegación	Paulo Landeros	Privado
Turismo Katalalixar	Patricio Vargas	Privado
Waeskar Expediciones	Sebastián Lievre Silvia Vega Vargas Tomas Catalán	Privado
7. ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL		
Agrupación social y cultural de Tortel	Lía Gálvez	Agrupación cultural

Club de Rayuela Aroldo Cárdenas	Guillermo Cárdenas	Agrupación cultural
Club deportivo femenino de Caleta Tortel	Ingri Zurita	Organización comunitaria
Comité agua potable	Erica Shoonfeeldt	Organización comunitaria
Comité ambiental Tortel	Soledad Nahuel	organización comunitaria
Comité de electrificación rural de Caleta Tortel	Rodrigo Mansilla	Organización comunitaria
Comité productivo campesino Río Bravo	Cirilo Zurita Márquez	Organización comunitaria
Comité productivo de campesinos de Tortel	Yovany Mansilla	Organización comunitaria
Grupo de la tercera edad de los Copihues	María Vargas	Organización comunitaria
Grupo folclórico tradicional raíces del Baker	Santiago Iñiguez	Agrupación cultural
JJ.VV Los Colonos	Norma Toledo	Organización comunitaria
JJ.VV Orompello	Sin representante, se encuentra inactiva.	Organización comunitaria
JJ.VV Rincón alto	Susana Maripillán	Organización comunitaria
JJ.VV Rincón bajo	Alex Antimán - presidente	Organización comunitaria
Kaleta Kayak – Guía local	Iván Valdés Valeria Muñoz	Agrupación cultural
Organizaciones ambientales	Alex Sánchez Francisca Pinilla María Paz Hargreaves Maritza Reyes	Organización comunitaria
PAN	Maxime Canino	Privado
8. PROAP		
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga Fabián Sanhueza	ONG
Programa Austral Patagonia	Aldo Farías Javiera Valencia Katerina Veloso Katerine Sáez	Academia/formación
9. CÁMARA DE TURISMO Y SERVICIOS DE TORTEL AG		
Cámara de turismo y servicios de Tortel AG	Gricelda Miranda	Asociación gremial
10. ARTESANOS		
Agrupación de Artesanos de Tortel	Silvia Vega	Agrupación cultural
Artesana	Margarita Vega	Privado
Artesana	María Vargas	Privado
Artesano	Agusto Hernández	Privado
Artesano	Lázaro Igor	Privado
11. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES		
Fundación Aumén – BNP Laguna Caiquenes		ONG
Fundación Parque La Tapera	Sebastián Carrasco Víctor Raimilla	ONG
12. PER TURISMO		
PER Turismo Aysén	Paulina Mura Rolf Traeger	Público - privado

13. ZOIT GLACIARES

Corporación Glaciares - ZOIT Provincia de los Glaciares

Andrea Rosas - presidenta

Corporación

Fuente: Elaboración propia.

Una primera aproximación al análisis de los actores, sus relaciones y grados de convergencia respecto de los objetivos planteados por el PLADETUR. Este análisis de convergencia se realizó con el software MACTOR, que es parte de la batería de soportes de análisis de la prospectiva estratégica territorial desarrollada por el grupo LIPSOR de Francia.

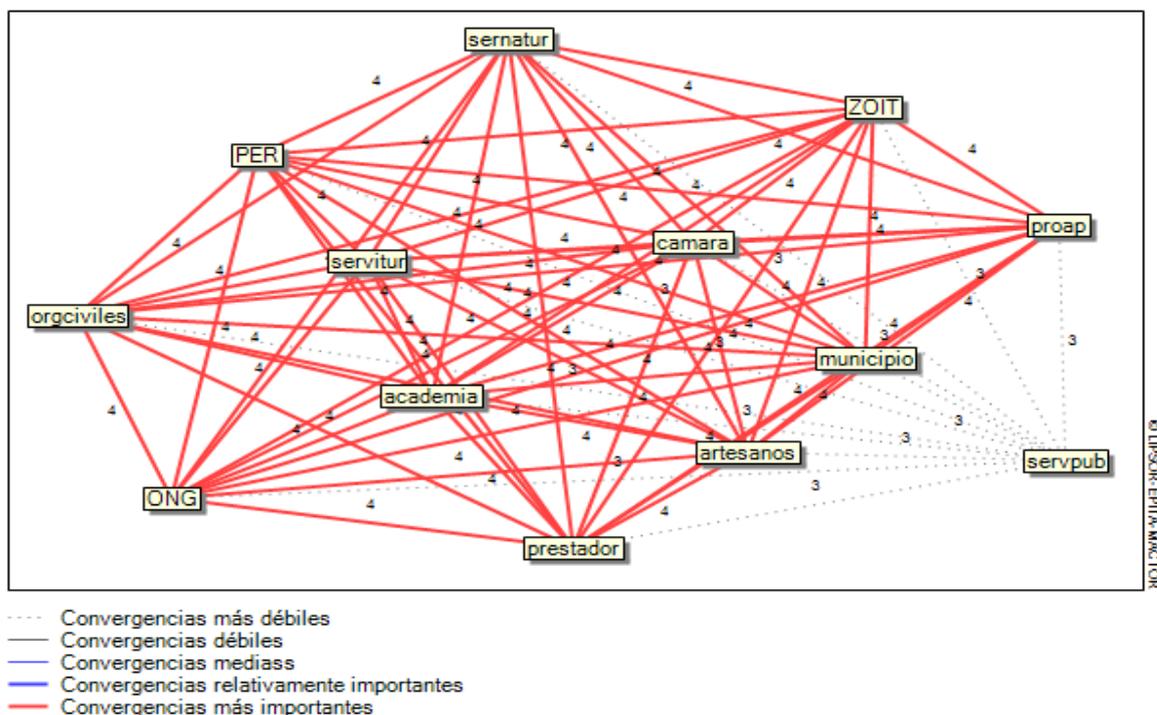
Para el caso del PLADETUR para la comuna de Tortel, se analizó el grado de convergencia de los actores, asociados a los siguientes objetivos:

- i) Elaboración del PLADETUR de la comuna de Tortel (grafico 4).
- ii) Planificación del turismo en la comuna de Tortel (gráfico 2 y 3).
- iii) Desarrollo del turismo en la comuna de Tortel (gráfico 3).

Los objetivos, en este sistema, son formulados como acciones o soluciones a la temática central de estudio, ante esto el objetivo vinculado con el “impulso al posicionamiento del destino”, presenta resultado en etapas posteriores de este informe.

Los resultados se presentan como un conjunto de gráficos de relaciones de los actores en función de los objetivos propuestos. Dada la temática de trabajo y los objetivos planteados, no se encuentran actores que presenten una posición contraria, solamente se identificaron grados de interés o involucramiento en el proceso de planificación del desarrollo turístico comunal. El gráfico 2, da cuenta de las convergencias directas que se producen en una primera interacción de la matriz de relaciones.

Gráfico 2. Convergencia de actores de nivel 1.

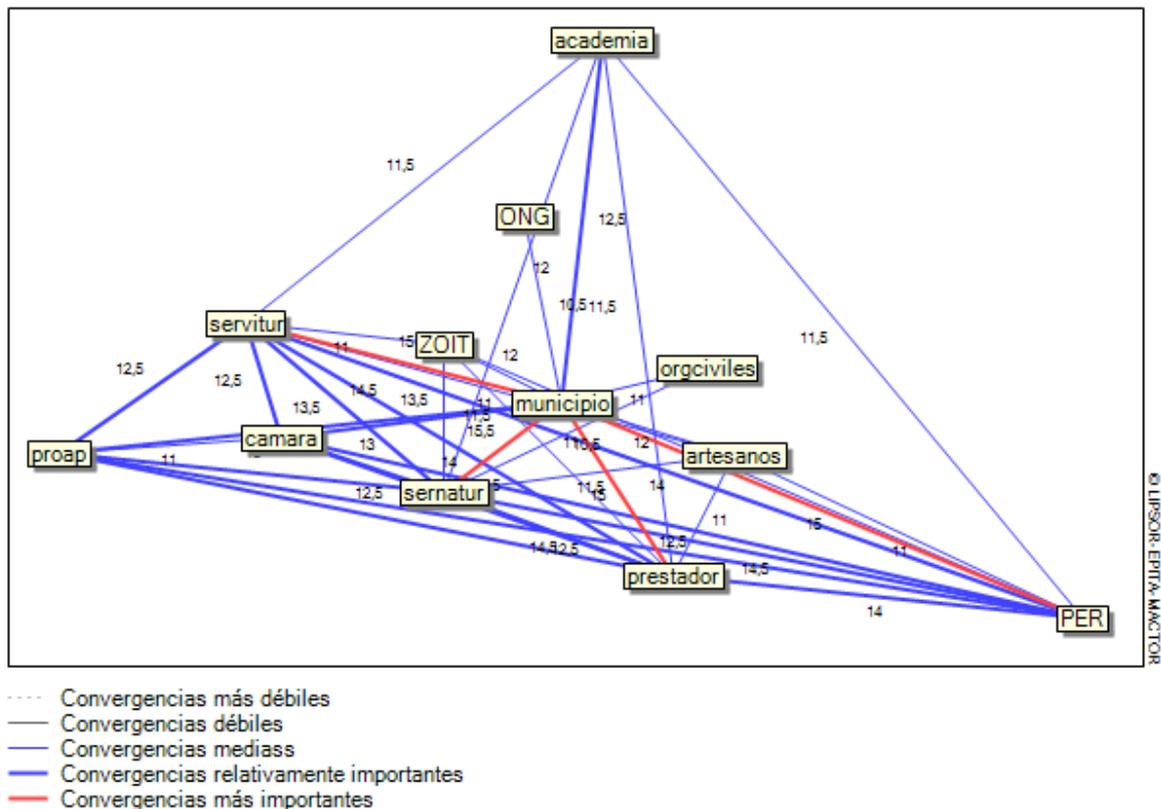


Fuente: Software MACTOR en base a información propia.

El Gráfico 2 da cuenta de una fuerte relación entre todos los actores del sistema, excepto los servicios públicos. Esto se puede aplicar por el hecho de que los restantes actores son internos al sistema turístico de Tortel, en tanto los servicios públicos aparecen de manera algo colateral a la planificación del turismo de la comuna.

Por su parte, al realizar una segunda iteración de los datos, resulta una estructura diferente, tal como se muestra en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Convergencia de actores de nivel 2.

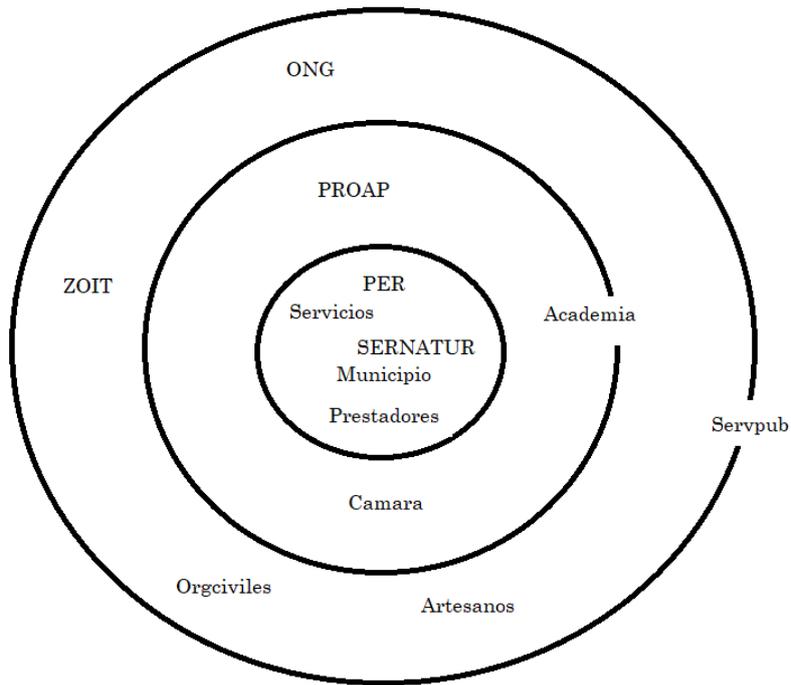


Fuente: Software MACTOR en base a información propia.

El Gráfico 3 permite apreciar la estructuración de un eje de convergencia entre el municipio, como centro, los servicios turísticos (alojamiento y restauración) y prestadores (agencias de turismo aventura, guías, navegación), todos formando parte del sistema comunal. Desde el ámbito externo a la comuna, aparecen comprometidos SERNATUR y el PER Turismo Aysén. Estos deberían ser los actores principales en el proceso de planificación del turismo comunal.

La distribución de los actores, en función de su rol y centralidad, se representa en el Gráfico 4. En este gráfico, el círculo central es ocupado por los actores que tienen el mayor grado de convergencia con los objetivos de la formulación del PLADATUR. Los círculos van marcando, hacia el exterior, la disminución de ese grado de convergencia. Esto grafica la posición que los actores alcanzan como parte del proceso de planificación del turismo en la comuna de Tortel.

Gráfico 4. Distribución de los actores según nivel de convergencia con los objetivos.

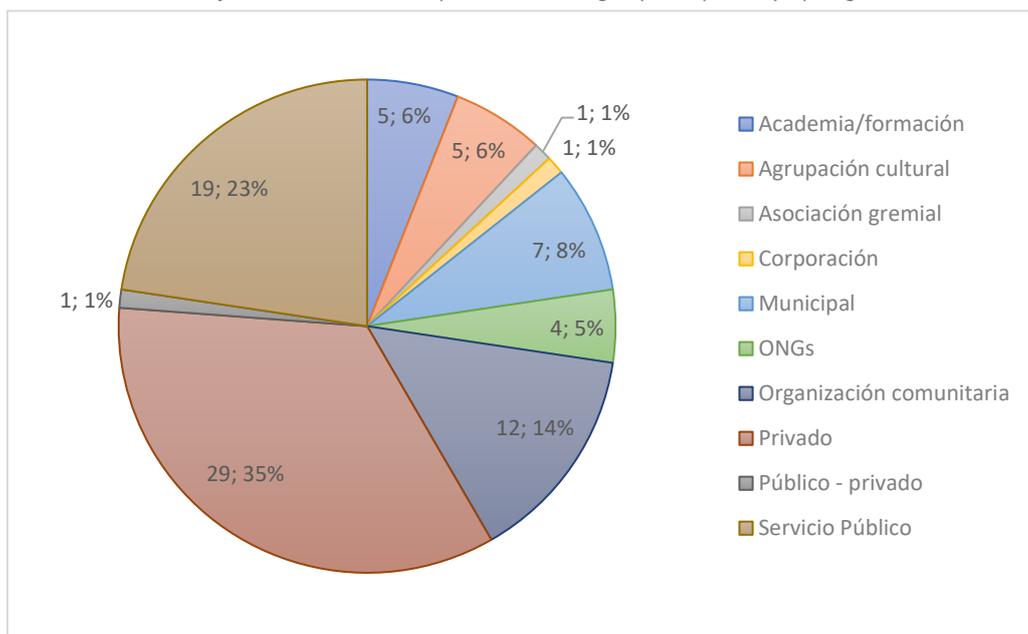


Fuente: Elaboración propia.

5.2.1 Participación del Mapa de Actores

A medida que el proyecto fue avanzando, se fueron sumando nuevos actores, dando un total de 84 actores identificados. A continuación, se presenta la distribución de este mapa según tipología y su participación total, además individualizado por cada etapa de la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de Tortel.

Gráfico 5. Distribución Mapa de actores según participación y tipología.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla, se puede observar la distribución de participación en la Etapa 1 y Etapa 2 del PLADETUR, diferenciando según el tipo de actor que participó, en donde se observa que tanto en la E-1, como en la E-2, participaron 48 representantes por cada etapa.

Tabla 7. Participación E-1 y E-2

Tipo de actor	E-1 Diagnóstico				E-2 Imagen Objetivo			
	1° MTT	1° Taller P.	2° Taller P.	Entrevistas	2° MTT	3° MTT	3° Taller P.	Entrevistas
Academia/formación	3	1	0	1	2	2	1	1
Agrupación cultural	0	0	1	0	0	0	0	0
Corporación	0	0	0	0	0	0	0	0
Municipal	2	3	2	3	3	4	3	3
ONGs	1	0	2	0	2	1	2	0
Organización comunitaria	0	2	1	1	0	0	1	1
Privado	0	13	1	0	0	0	7	0
Público - privado	1	0	0	0	1	1	0	0
Servicio Público	9	0	0	1	6	5	1	1
Total	16	19	7	6	14	13	15	6

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla, se puede observar la distribución de participación en la Etapa 3 y Etapa 4 del PLADETUR, diferenciando según el tipo de actor que participó, en donde se observa que para la E-3 participó un total de 42 representantes y en la Etapa 4, un total de 16 representantes.

Tabla 8. Participación E-3 y E-4.

Tipo de actor	E-3 Plan de Acción			E-4 Cartera de proyectos	
	2° MTT	3° MTT	3° Taller P.	Taller de trabajo	4° MTT
Academia/formación	2	2	1	1	2
Agrupación cultural	0	0	0	0	0
Corporación	0	0	0	0	1
Municipal	3	4	3	4	3
ONGs	2	1	2	1	1
Organización comunitaria	0	0	1	0	0
Privado	0	0	7	0	0
Público - privado	1	1	0	0	1

Servicio Público	6	5	1	0	2
Total	14	13	15	6	10

Fuente: Elaboración propia.

Sumando las cuatro etapas del PLADETUR, se obtiene que en todas las actividades participaron 154 representantes, teniendo en consideración que algunos de ellos se fueron repitiendo, dependiendo de la actividad, sea taller, entrevista, mesa técnica territorial, entre otros.

5.3 Planificación Turística del territorio comunal

Al considerar al turismo como una actividad productiva, socioambiental e inclusive en su carácter dinamizador de un territorio, que debe responder a las particularidades de los territorios en los que se inserta, la comparación de los factores, ya sean estos endógenos o exógenos a estas unidades territoriales explican la localización de las actividades económicas. A nivel nacional regiones, comunas y localidades actúan como un espacio competitivo y en la cual intervienen múltiples actores, ya sean estos de carácter productivo, comunitario, educacional y/o gubernamental regulados por un marco nacional como lo son las leyes, reglamentos u otros; pasando por un marco asociado al ámbito regional que podría incluir estrategias, políticas u otros similares; hasta finalmente los elementos que regulan el territorio comunal como lo son el PLADECO, PLADETUR, ordenanzas y otros similares que buscan favorecer la planificación territorial para una actividad turística integrada, sustentable y que contribuya al desarrollo local.

Al pensar a los destinos turísticos como un territorio global, anexado a un macro territorio nacional como una oferta mancomunada, reafirma la incorporación del municipio en el proceso de planificación y gestión turística del territorio lo cual requiere, en primer lugar, la comprensión por parte de los agentes involucrados en el proceso de desarrollo de ciertos aspectos condicionantes que permiten explicar la actividad turística en su dimensión espacial y temporal bajo un contexto nacional, regional y comunal. Para efecto de la presente construcción del Plan de Desarrollo Turístico de la Comuna de Tortel y en específico para dar cumplimiento de la E-1 Diagnostico, usaremos como marco normativo y documentos técnicos los siguientes documentos:

5.3.1 Instrumentos de Nivel Nacional

Ley de Turismo (Ley 20.423 del año 2010)

Esta ley, da el marco para la institucionalidad del turismo nacional, su ámbito de acción es el desarrollo y la promoción de la actividad turística en Chile, concertando sus esfuerzos en mejorar el desarrollo de este enclave productivo a nivel nacional, basado principalmente en la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos/atractivos turísticos nacionales, como lo señala su artículo 1°. *“La presente ley tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales”*. (MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN, 2022).

La Ley 20.423, pone al turismo como una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de Estado. Dentro de las obligaciones del Estado de Chile vinculados con la ley de turismo, destaca el compromiso de promover el desarrollo turístico de modo armónico e integral y sustentablemente, en conformidad con las características propias de los destinos y/o territorios (regiones, comunas y localidades)

D.S. N° 30/2016: Decreto supremo N° 30, de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El decreto supremo N°30, fija el procedimiento y condiciones para la declaración y evaluación de las Zonas de Interés Turístico conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 13 de la ley N° 20.423. (MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO, 2022), la ley considera al turismo como una actividad interdisciplinaria, donde destaca la conformación de una mesa público privada en el desarrollo de las zonas de Interés Turísticos (ZOIT), indicando: La Mesa Público - Privada: *“Entidad responsable de la implementación y gestión*

del Plan de Acción. Estará integrada por representantes de la Dirección Regional del Servicio, de la Secretaría Regional Ministerial de Economía, Fomento y Turismo, y de la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente. Podrá estar integrada, además, por el o los alcaldes de los Municipios en donde se encuentre emplazada”

Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (2015), de la Subsecretaría de Turismo

Según indica el Gobierno de Chile, con sus instituciones Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, por medio del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, busca avanzar en aumentar la conciencia sobre Chile como destino turístico en el mundo, atrayendo más turistas extranjeros y alentando a los chilenos y chilenas para que conozcan y disfruten su país. Se espera impulsar el turismo interno con un enfoque inclusivo, mediante el reforzamiento de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudios, así como por el establecimiento de un nuevo programa de Turismo Familiar. Dentro de sus objetivos específicos destacan:

- ✚ Desarrollar nuevas e innovadoras experiencias turísticas, que consideren elementos culturales e identitarios.
- ✚ Incentivar a que más chilenos y chilenas viajen, conozcan y disfruten Chile.
- ✚ Captar mayor valor por turista, mediante acciones de mejoramiento de la oferta y su promoción en mercados internacionales prioritarios.
- ✚ Fortalecer el desarrollo sustentable de destinos, a partir de un enfoque territorial integrado que promueva la articulación de actores locales y regionales.

“Orientaciones para el Diseño de un Plan de Desarrollo Turístico en Destinos Turísticos” de SERNATUR

El propósito del manual es entregar algunas consideraciones de carácter metodológico que pueden ser aplicadas en la preparación de instrumentos de planificación a nivel local (comunal), poniendo al municipio como un actor relevante del quehacer turístico de estos destinos.

5.3.2 Instrumentos de Nivel Regional

Plan Especial de Infraestructura MOP de apoyo al Turismo Sustentable Región de Aysén

Una muestra de trabajo interdisciplinario entre instituciones estatales el Plan Especial de Infraestructura MOP de apoyo al Turismo Sustentable Región de Aysén, en donde La Subsecretaría de Turismo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto a la Dirección de Planeamiento del Ministerio de Obras Públicas (MOP) construyen este “Plan de Infraestructura” para el apoyo al Turismo Sustentable en la Región de Aysén con meta al año 2030,”.

Este plan tiene por objetivo impulsar una cartera de proyectos de inversión en infraestructura de competencia del MOP que faciliten el desarrollo del turismo sustentable en la región. Dentro de alguno de sus contenidos establece una matriz de Factores y criterios considerados para la priorización de proyectos dentro de la región, basada principalmente en tres factores:

- ✚ Sustentabilidad, se entrega puntuación “1 ó 0” si el proyecto conserva los recursos naturales; también si el proyecto preserva el patrimonio cultural de la comunidad local.
- ✚ Focalización territorial, se entrega puntuación “1 ó 0” si el proyecto proviene de una iniciativa propuesta en los talleres de inicio, tiene puntaje; también si el proyecto forma parte de un Instrumento de Planificación Regional o Local.
- ✚ Inclusión y Equidad, se entrega puntuación “1 ó 0” si la infraestructura propuesta por el proyecto beneficia a la población local (infraestructura mixta), también; si la infraestructura propuesta por el proyecto apoya directamente a emprendimientos existentes (Subsecretaría de Turismo, 2022)

Gestión Participativa De Zonas De Interés Turístico (ZOIT)

Según se indica en este informe, el territorio donde se inserta la ZOIT fue declarado, el destino más sustentable de Chile el año 2014 por FEDETUR y hoy día, se plantea un plan de acción y visión de desarrollo que busca seguir en esta línea: “La Provincia de los Glaciares al 2030 es reconocida como un destino sustentable, que inspirado en la huella de sus antepasados, en la diversidad de su naturaleza indómita, la impronta de sus hielos milenarios y fortaleza de sus habitantes ofrece experiencias únicas y auténticas a los turistas. La gestión de la capacidad de acogida del visitante asegura la conservación de su patrimonio cultural y natural y es un factor de competitividad territorial” (SERNATUR Aysen, 2017)

La propuesta de ZOIT Provincia de los Glaciares, está compuesta por 5 unidades territoriales en las que se incluye la comuna de Tortel, estas unidades son:

- ✚ Estepa Patagónica.
- ✚ El Baker.
- ✚ Costa y Glaciares.
- ✚ La última Frontera.
- ✚ Los Pioneros.

5.3.3 Instrumentos de Nivel Comunal

Actualización Plan de Desarrollo Comunal 2022-2030

Según el Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, el PLADECO, instrumento municipal (comunal), es un instrumento indicativo que cada municipio debe tener según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y debe orientar el desarrollo de la comuna. Tiene una duración mínima de cuatro años y debe ser aprobado por el Concejo Municipal, considerándose un instrumento mínimo para la gestión municipal. En el caso del PLADECO de la Comuna de Tortel, se basa en 7 ámbitos estratégicos:

- ✚ 1° ámbito: Gestión municipal e institucionalidad.
- ✚ 2° ámbito: Medioambiente, sustentabilidad y manejo de residuos.
- ✚ 3° ámbito: Participación ciudadana y desarrollo social comunitario.
- ✚ 4° ámbito: Cultura, identidad y patrimonio.
- ✚ 5° ámbito: Desarrollo económico local, productividad y turismo rural.
- ✚ 6° ámbito: Educación e infancia.
- ✚ 7° ámbito: Salud, deporte, seguridad pública y calidad de vida.

Los siete ámbitos tienen relación directa e indirecta con la actividad turística de la comuna, especialmente con el ámbito rural, cultural y medioambiental, esto queda reflejado en su Visión, la cual indica: *“Tortel, año a año mejorará sus servicios básicos y equipamiento en directo beneficio de la comunidad, siendo una comuna accesible, inclusiva, planificada, ambientalmente sustentable, turística, conectada internamente y vinculada con el resto del país, brindando una buena salud, educación y amplias posibilidades para el desarrollo económico y social”* (Ilustre Municipalidad de Tortel, 2021).

Área Marina Costera Protegida de Múltiples AMCP-MU

La belleza paisajística de Tortel se sustenta en sus recursos naturales, este elemento diferenciador que convierte a la localidad y alrededores en un destino deseado para turistas de carácter outdoor, a su vez ha atraído la atención de diferentes actores que ven en este territorio un lugar perfecto para el desarrollo de actividades industriales, claramente no ponen énfasis en la conservación o en la sustentabilidad de sus procesos. Con el afán de contrarrestar estas arremetidas, y ya hace más de 10 años la Ilustre municipalidad de Tortel en conjunto con Oceana comenzaron la propuesta de protección con la elaboración de una Área Marina Costera Protegida de Múltiples Usos (AMCP-MU). Finalmente, el año 2018 las autoridades decretaron la protección del mar de Tortel, decretando una AMCP-MU.

Esta AMCP-MU, abarca una superficie de más de 6.500 kilómetros, en los cuales se identificaron cerca 151 especies, destacando diferentes tipos de esponjas, lo cual sirve como indicador del estado prístino de los mares. Entre las especies protegidas destacan mamíferos marinos como la ballena franca del sur, delfín chileno, chungungo o el lobo fino, aves marinas, se incluyen el albatros de ceja negra, golondrina de mar o la fardela negra grande.

Según se indica en el Artículo 3º. Objetos de Protección. El Área Marina Costera Protegida de Múltiples Usos Tortel tendrá como objetos de protección los siguientes:

- Las especies de Mamíferos Marinos
- Las especies de Aves Marinas
- Las especies de Peces
- La Biodiversidad Bentónica (incluye comunidades de corales de aguas frías en estado de conservación vulnerables)
- El proceso ecológico de producción primaria.
- Fiordos con y sin influencia glaciár:
- El hábitat de especies de forraje (incluye hábitat de especies pelágicas como bentónicas en la Zona nerítica del Golfo de Penas).
- El paisaje natural y playas arenosas.
- Corredor y zonas de crianza de depredadores.

Plan Municipal De Cultura Comuna De Tortel 2022-2025.

La icnográfica comuna de Tortel se ha transformado una de las más emblemáticas localidades a nivel regional e incluso nacional, debido principalmente a su patrimonio natural y cultural, este en los últimos años ha entrado en un proceso de puesta en valor, dado principalmente por el interés que suscita sus “Monumentos Históricos”, atrayendo diferentes tipologías de interesados, desde turistas, hasta especialistas e investigadores. En este sentido y en la búsqueda de mejora en la gestión y puesta en valor de la cultura local la Ilustre Municipalidad de Tortel en colaboración con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (secretaría regional ministerial) y la Fundación para la Superación de la Pobreza impulsan el Plan Municipal De Cultura Comuna De Tortel 2022-2025

El Plan Municipal De Cultura Comuna De Tortel, se sustenta en 5 principios rectores:

1. La cultura como eje del desarrollo, haciendo hincapié en el desarrollo integral de la comuna.
2. Patrimonio cultural-natural como base del desarrollo cultural, orientando al Plan hacia la puesta en valor, conservación, promoción del patrimonio cultural
3. Fortalecimiento de la Ciudadanía cultural, con énfasis en el fortalecimiento de organizaciones culturales comunitarias y su trabajo en red.
4. Comunicación estratégica, se señala que el plan y su ejecución deben ser comunicados estratégicamente, abordando a la comunidad local y también a la comunidad regional, nacional e internacional.
5. La conformación de un equipo humano competente y capacitado de forma permanente.

Por otra parte, el PMC busca focalizar sus acciones (plan), en tres temáticas asociadas principalmente al desarrollo municipal, *desarrollo comunitario y desarrollo cultural y creativo, planteando como objetivo principal “Promover y fortalecer el desarrollo de la cultura de la comuna de Tortel relevando su memoria histórica, costumbres y saberes locales, y reconociendo las nuevas manifestaciones culturales que enfrenta este nuevo siglo a través de la ejecución de su Plan Municipal de Cultura y sus líneas estratégicas, desde febrero de 2022 al diciembre de 2025”* (Ilustre Municipalidad de Tortel , 2022).

5.4. La Oferta Turística de la comuna de Tortel

5.4.1 Atractivos turísticos

La comuna de Tortel se caracteriza por poseer gran cantidad de recursos y atractivos naturales como queda en evidencia en la tabla resumen que se presenta a continuación, además de su muy reconocida Zona Típica con la Caleta Tortel de atraktividad internacional, esta información se extrae del catastro de SERNATUR año 2012.

Tabla 9. Atractivos turísticos comuna de Tortel.

Nombre atractivo	Categoría	Jerarquía
Caleta Tortel (Zona Típica)	Folklore	Internacional
Puerto Yungay	Folklore	Nacional
Isla de los Muertos (Monumento Histórico)	Museo o Manifestación Cultural	Nacional
Caleta Buzeta	Sitio Natural	Regional
Campo de Hielo Sur	Sitio Natural	Internacional
Canal Baker	Sitio Natural	Nacional
Canal Messier	Sitio Natural	Regional
Canal Steffens	Sitio Natural	Nacional
Cascada Pisagua	Sitio Natural	Sin jerarquía
Estero Bernardo	Sitio Natural	Regional
Estero Steele	Sitio Natural	Regional
Fiordo Ofhidro	Sitio Natural	Regional
Lago Quetru	Sitio Natural	Nacional
Parque Nacional Bernardo O'Higgins	Sitio Natural	Nacional
Reserva Nacional Katalalixar	Sitio Natural	Nacional
Sendero Vigia	--	Sin jerarquía
Ventisquero Jorge Montt	Sitio Natural	Internacional
Ventisquero Steffens	Sitio Natural	Nacional

Fuente: Elaboración propia en base a información de SERNATUR, 2012.

Como se mencionó anteriormente, se observa un total de 14 atractivos de carácter natural, un atractivo de Manifestación Cultural y dos atractivos correspondientes a Folklore, de estos 17 atractivos, tres de ellos son de atraktividad a nivel internacional, ocho de carácter nacional y 5 de carácter regional, finalmente se registran dos atractivos de los cuales no se tiene información sobre su jerarquía.

5.4.2 Estadísticas Servicios Turísticos y Certificaciones SERNATUR

La actividad turística se encuentra constantemente en movimiento, siendo dinámica a nivel local, nacional e internacional, considerando la situación que se vivió a nivel mundial vinculados a los impactos por el COVID-19 las estadísticas en relación a oferta y demanda de un destino se ven influenciadas por elementos que tiempo atrás no era precisamente esenciales al momento de realizar turismo, tales como confianza, seguridad y responsabilidad, actuando como un eje diferenciador en los prestadores de servicios, contribuyendo en el crecimiento de visitantes y pernoctaciones de un destino.

La percepción de calidad de los destinos turísticos es un elemento importante a considerar debido al impacto que genera en los consumidores, otorgándole un eje diferenciador, a su vez permitiendo una medición constante y dinámica respecto a la

confianza, satisfacción, seguridad y mejoras perdurables en los destinos y sus servicios, entre otros factores influenciados en el visitante, se aprecian factores como los sellos o certificaciones, que entrega SERNATUR a los prestadores de servicios nacionales, los cuales son:

-  Sello Sustentabilidad (S)
-  Sello Calidad (Q)
-  Sello de Confianza Turística
-  Compromiso de Buenas Prácticas

A continuación, en la tabla N°10, se presenta un resumen de los sellos y certificaciones vigentes en la comuna al año 2022, asociados principalmente a las certificaciones otorgadas por SERNATUR.

Tabla 10. Registro de Sellos y distinciones comuna de Tortel

Tipo	Sello Q	Sello S	Sello de Confianza Turística	Compromiso Buenas Prácticas
Agencias de viajes	0	0	0	0
Alojamiento turístico	0	0	9	1
Arriendo de vehículos	0	0	0	0
Guías de turismo	0	0	0	0
Restaurantes y similares	0	0	0	0
Servicios culturales	0	0	0	0
Servicios de esparcimiento	0	0	0	0
Servicios de producción artesanal	0	0	0	0
Servicios de souvenir	0	0	0	0
Servicios deportivos	0	0	0	0
Tour operador	0	0	0	0
Transporte de pasajeros por ferrocarril	0	0	0	0
Transporte de pasajeros por vía aérea	0	0	0	0
Transporte de pasajeros vía marítima	0	0	0	0
Transporte de pasajeros por vía terrestre	0	0	0	0
Turismo aventura	0	0	0	0
TOTAL	0	0	9	1

Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Atractivos Turísticos generado por SERNATUR (2022)

La tabla anterior muestra que, en el contexto actual, de apertura total de actividades y destinos turísticos, no se ve reflejado por los prestadores de servicios turísticos locales una preocupación para la obtención o distinción de los sellos turísticos que ofrece e imparte SERNATUR, los sellos generales a los cuales pueden acceder son el “Sello de Calidad Turística” y “Sustentabilidad” conocidos como Sellos “Q” y “S” respectivamente, estos son independientes a los sellos vinculados al COVID-19 y las Buenas Prácticas. De tal modo, surge el Certificado de Compromiso “Confianza Turística”, aportando a los destinos responsabilidad y seguridad respecto a la crisis mundial, COVID-19.

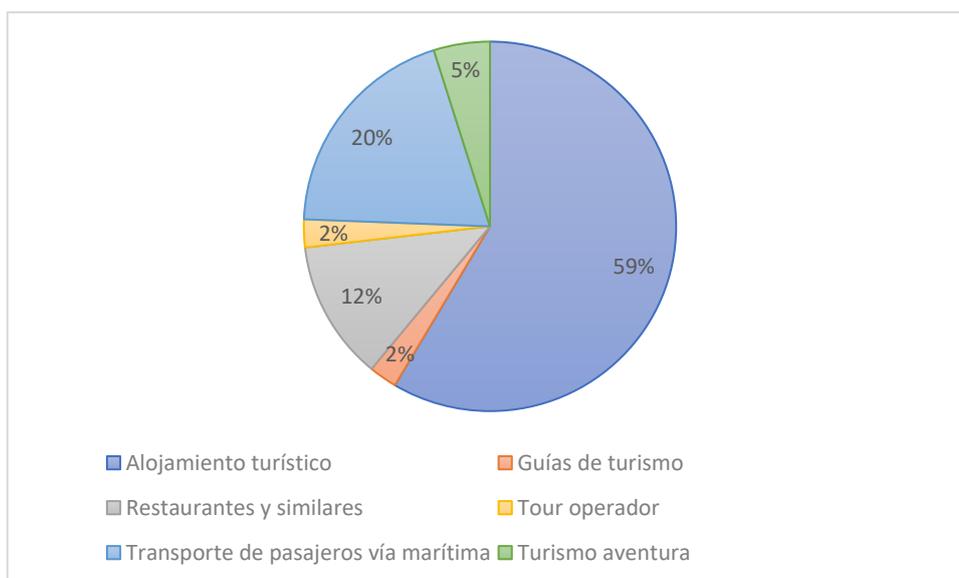
El Sello de Confianza Turística, es el primer nivel en el marco de análisis, debido a que la inserción y acogida de este compromiso supera el 21% de los prestadores de servicios locales, brindando un logro en la comuna de Tortel sobre esta distinción, impulsada por SERNATUR y la Subsecretaría de Turismo en el año 2020, la instauración fue enfocada por la contingencia que se encontraba Chile y el mundo aportando a la adaptación y reactivación del sector turístico, a nuevas medidas sanitarias en sus operaciones, entregando seguridad por parte de los prestadores de servicios hacia los turistas. En términos de implementación y estar en etapa culmine de esta crisis, según datos de SERNATUR la comuna de Tortel tiene un total de 9 distinciones, en cambio Coyhaique siendo la capital regional cuenta con un total de 159 servicios distinguidos con el Sello de Confianza Turística. Los servicios turísticos que se han adscrito a este sello son del rubro de alojamientos en la comuna (SERNATUR,2022).

Respecto al segundo nivel de análisis tiene relación con la nula participación de los prestadores de servicios turísticos locales con la certificación “Q” y “S”. Según datos de SERNATUR, en toda la Región de Aysén se encuentra un Sello de Calidad Turística, ubicado en la capital regional correspondiente a un servicio de alojamiento, este se encuentra vigente con inspección y documentación actualizada. La comuna de Tortel no cuenta con Sellos de Calidad Turística en la actualidad. Simultáneamente, el Sello de Sustentabilidad no se encuentra presente en la comuna de Tortel, sin embargo, a nivel regional SERNATUR tiene registrado un servicio de alojamiento, el cual está en vigencia en Coyhaique, haciendo referencia a la baja importancia que se le brinda a estas certificaciones y sellos, tanto en la Región de Aysén como en la comuna de Tortel.

Según datos del 2022, en la región de Aysén existe sobre 1740 servicios registrados, los cuales se agrupan principalmente entre servicios de alojamiento, turismo aventura y restauración, alcanzando sobre el 70% los prestadores de servicios registrados en SERNATUR; siguiéndole los servicios de tour operadores, guías de turismo y transporte de pasajeros vía terrestre, estos prestadores alcanzan un total de 433 registros en la región. Una información relevante que mencionar es que estos registros de SERNATUR están vinculados a prestadores de servicios formales dentro del rubro, dejando cifras inexactas en ámbitos de informalidad en el sector.

En la comuna de Tortel se encuentran registrados 41 servicios turísticos correspondiente cercanos al 3% del total de servicios registrados en la región. En relación con los prestadores de servicios en la comuna se agrupan en primera instancia a alojamientos y transporte de pasajeros vía marítima, seguidos por restauración y turismo aventura, siendo la base principal de Tortel con un 96% registrados en SERNATUR; en menor participación en estos registros se encuentran dos servicios vinculados a guías de turismo y tour operadores, atribuyendo un elemento relevante y diferenciador en el sector, correspondiente al 4% de los registros, a continuación en el gráfico N°6, se observa la distribución de los registros al año 2022 en la comuna de Tortel.

Gráfico 6. Servicios Turísticos Registrados en SERNATUR.



Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Servicios Turísticos generado por SERNATUR (2022)

En el gráfico se observa una baja representatividad respecto a guías de turismo y tours operadores, teniendo solo un registro en ambos casos contraponiéndose a los servicios ofertados en redes sociales. Además, se excluyen los servicios de transportes (aéreo y terrestre), culturales y de esparcimiento, debido a la nula representatividad en los registros, sin embargo, son de vital relevancia para el desarrollo turístico de Tortel.

Cabe mencionar que este registro que entrega SERNATUR de servicios formales no corresponde a la totalidad de los existentes en la comuna, a nivel regional y comunal se observan cifras elevadas respecto a la informalidad del sector, por lo que, en la comuna de Tortel también se ve esta práctica, sin embargo, no en gran escala, notando una presencia de 58 servicios turísticos formales e informales, representando así un porcentaje del 28% en servicios informales en la comuna de Tortel.

Tabla 11. Registros de Servicios Turísticos de la comuna de Tortel.

Tipo	Cantidad
Agencias de viajes	0
Alojamiento turístico	31
Arriendo de vehículos	0
Guías de turismo	2
Restaurantes y similares	4
Servicios culturales	0
Servicios de esparcimiento	0
Servicios de producción artesanal	2
Servicios de souvenir	0
Servicios deportivos	0
Tour operador	1
Transporte de pasajeros por ferrocarril	0
Transporte de pasajeros por vía aérea	0

Transporte de pasajeros vía marítima	9
Transporte de pasajeros por vía terrestre	2
Turismo aventura	7
TOTAL	58

Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Servicios Turísticos generado por el SERNATUR (2022)

En la comuna de Tortel en la Región de Aysén dentro de la provincia de Capitán Prat se concentran 41 prestadores de servicios registrados en SERNATUR con un total de 58 servicios. A nivel regional existen sobre 1700 prestadores de servicios registrados en SERNATUR siendo un porcentaje mínimo en la comuna mayor al 2%, considerando la dimensión de recursos y atractivos turísticos que ocupan en gran porcentaje la extensión territorial de la comuna, la cantidad de prestadores de servicios existentes son representativos al número de habitantes de Tortel.

Finalmente, respecto a los servicios ofertados en la comuna de Tortel se pueden encontrar una gran variedad de ellos en la página oficial⁶ de la comuna, ya sean que cuenten con registro o no en SERNATUR. El fin de esta página es ser una plataforma para el turismo de Tortel mediante sus prestadores de servicios impulsando su red de contacto y acortando sus limitaciones entre demanda y oferta, contando con un total de 48 servicios haciendo uso de esta plataforma por la I. Municipalidad de Tortel, los cuales son de carácter formal e informal.

Tabla 12. Registros de Servicios Turísticos de la comuna de Tortel en web municipal.

Tipo	Cantidad
Alojamiento turístico	21
Guías de turismo	2
Restaurantes y similares	10
Servicios de producción artesanal	2
Transporte de pasajeros vía marítima	11
Transporte de pasajeros por vía terrestre	2
TOTAL	48

Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Servicios Turísticos por la I. Municipalidad de Tortel

5.4.3 Registros y estadísticas de Patentes Municipales año 2019 y 2022

En el desarrollo de la actividad turística se debe cumplir con regularidades, para el funcionamiento y legalidades correspondientes con el municipio de la comuna, en este contexto se debe contar con patentes municipales y así ejercer en el sector obteniendo el uso de suelo y utilidad pública. Además, cabe destacar que si los servicios turísticos no cuentan con este tipo de patentes no podrá pertenecer al registro de SERNATUR, y por consecuencia, a sus sellos y certificaciones con las que cuenta.

El registro de patente municipal es primordial para generar una percepción del consumidor positiva del servicio e influenciar en la toma de decisiones de este, creando

⁶ <https://www.tortel.cl/>

seguridad y confianza en el prestador de servicio a elegir en la comuna. En Tortel se encuentran un total de 71 patentes registradas a la fecha (2022) en sector turístico.

A continuación, en la tabla N°13, se presenta un resumen de las patentes municipales vigentes en la comuna de Tortel al año 2022.

Tabla 13. Registros de Patentes Municipales comuna de Tortel

Tipo	Cantidad
Alojamiento	31
Restauración	13
AAVV/TTOO	5
Artesanía	8
Esparcimiento	5
Transporte	9
TOTAL	71

Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Patentes Municipales por la I. Municipalidad de Tortel

La tabla anterior muestra que, las actividades turísticas con mayor volumen de uso de suelo son los alojamientos y el rubro de restauración (restaurantes y similares) sobre el 60% de los servicios turísticos, en un segundo nivel se puede encontrar el transporte y artesanía de la comuna sobre el 25%, la implementación y adquisición de este permiso por el municipio genera mayor seguridad y confiabilidad al consumidor y visitante.

Respecto a la crisis sanitaria (COVID-19) a nivel mundial los servicios turísticos registrados con patentes municipales se pudieron ver afectados, perdiendo estos permisos por el impacto de esta problemática a nivel nacional, regional o local. La comuna de Tortel por su parte se logró mantener, además de generar un pequeño crecimiento en el sector turístico de la comuna.

A continuación, en la tabla N°14, se presenta un resumen de las patentes municipales vigentes en la comuna de Tortel al año 2019.

Tabla 14. Registros de Patentes Municipales comuna de Tortel año 2019

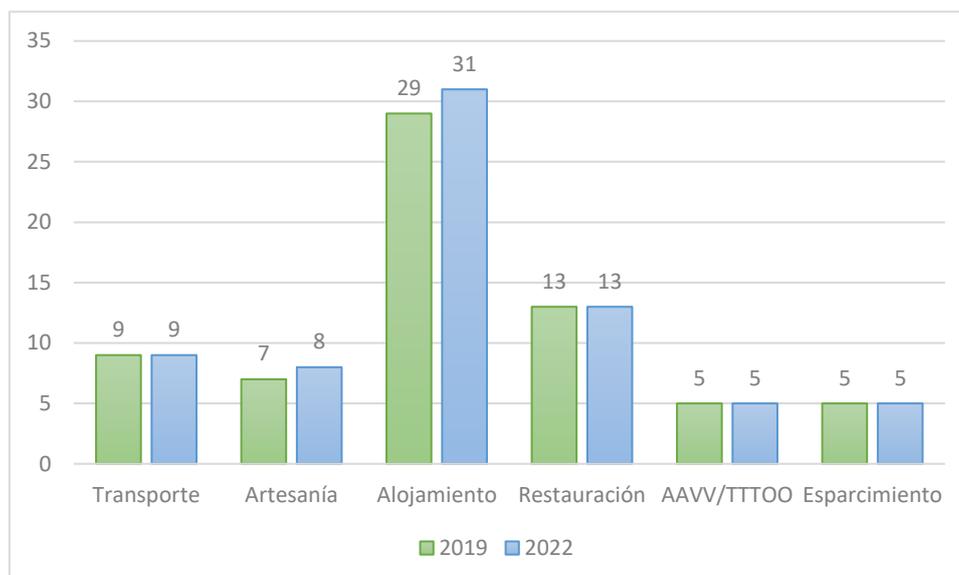
Tipo	Cantidad
Alojamiento	29
Restauración	13
AAVV/TTOO	5
Artesanía	7
Esparcimiento	5
Transporte	9
TOTAL	68

Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Patentes Municipales por la I. Municipalidad de Tortel

Las patentes municipales de Tortel al año 2019 predominan el rubro de alojamiento ocupando más del 40% en el registro de la I. Municipalidad de Tortel, y en menor cantidad las AAVV/TTOO (agencias de viajes y tour operadores) en conjunto con los servicios de esparcimiento representado sobre el 15% de la totalidad de los prestadores de servicios de la comuna. Contribuyendo al constante crecimiento de Tortel en el turismo en los próximos años.

En el siguiente gráfico se muestra la comparativa entre ambos años 2019-2022 respecto al registro y estadísticas de las patentes municipales activas en comuna de Tortel.

Gráfico 7. Comparativa de patentes municipales registradas al año 2019 y 2022.



Fuente: Elaboración Propia en Base Catastro de Patentes Municipales por la I. Municipalidad de Tortel

En el gráfico se puede diferenciar y ver un crecimiento cerca del 15% en alojamiento y artesanías respecto a ambos años, manteniéndose los demás rubros a pesar de las insipientes amenazas en que se vio envuelto el país y la región de Aysén relacionado al estallido social ocurrido al término del segundo semestre del año 2019 y comienzo de la crisis sanitaria COVID-19. En consecuencia, estos datos indican que la comuna de Tortel cuenta con los atractivos, recursos y servicios turísticos para el desarrollo y creciente turismo en la comuna.

5.4.4 Capacidad en Servicios de Alojamiento y Restauración

Según un estudio realizado por la Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel, en donde catastraron los servicios de alojamiento y restauración de la comuna, así logrando establecer la capacidad de carga para ambos tipos de servicios.

Dentro del catastro se pudo obtener datos fundamentales para ver la capacidad de carga que cuenta Tortel en relación con los servicios de alojamientos y restauración, que se observa a continuación:

Tabla 15. Capacidad de carga alojamiento y restauración.

Servicios de alojamiento	Capacidad
Habitaciones	104
Camas	185
Cabañas	18
Sitios de Camping	30
Servicios de Restauración	Capacidad
Mesas	50
Sillas	222

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel.

5.4.5 Eventos programados

A continuación, se presenta una tabla resumen que reúne principalmente las festividades y eventos con mayor atraktividad y pertinencia local de la comuna de Tortel. Esta información fue obtenida en base a entrevistas con actores locales, realizados por la Encargada Municipal de Cultura y un profesional de Servicio País en el año 2022, proyecto ajeno al PLADETUR.

Tabla 16. Eventos y festividades programadas de la comuna de Tortel

Nombre festividad/evento	Descripción
Aniversario de la Comuna	El 28 de mayo se celebra el Aniversario de Tortel. La comunidad ha establecido la tradición de organizar diversas actividades artísticas, culturales y deportivas durante todo el mes de mayo, las que culminan en el acto central de Aniversario el día 28. Las celebraciones culminan con un Acto Cívico con números artísticos locales y un baile popular: fiesta popular con orquesta y asado comunitario, en donde participa toda la comunidad.
Fiesta del Maderero	Actividad cultural (fiesta costumbrista) que se realiza en febrero de cada año. Surge el año 2015, bajo el nombre de "Semana del Maderero", con financiamiento directo de la Municipalidad de Tortel y la ejecución de la Agrupación Folklórica Raíces del Baker de Caleta Tortel. Desde esa fecha se han realizado seis versiones de esta fiesta de carácter costumbrista, algunas de las cuales han sido financiadas por el FNDR 2% Cultura del Gobierno Regional de Aysén. En la Fiesta del Maderero participan artistas locales, artesanos, personas que trabajan con madera, todos ellos realizan muestras/talleres sobre sus trabajos y comparten sus conocimientos con los asistentes para culminar con un baile comunitario.
Aniversario Escuela Luis Bravo	El aniversario se celebra en el mes de octubre. Se realizan actividades similares al aniversario de Tortel, pero en menor escala. Participa la comunidad escolar y apoderados/as.
Feria Científica Escuela Luis Bravo	Feria científica en la cual las niñas y niños realizan diversos talleres y actividades educativas dirigidas a los asistentes, todas estas actividades están basadas en la educación ambiental, física, ciencias naturales y juegos. Este evento forma parte de las actividades de celebración del aniversario de la escuela.
Acto Cívico Fiesta Patrias	Actividad que contempla números artísticos de la escuela básica, jardín infantil y grupo folclórico local. Se realizan además fiestas y bailes por parte de organizaciones comunitarias.
Acto Cívico 21 de Mayo	Organizado por la Municipalidad, incluye números artísticos de la escuela básica, jardín infantil y grupo folclórico local. Se realiza además una fiesta y baile por parte de organizaciones comunitarias.
Apertura Temporada Turística	Se realizan actos con muestra del trabajo de artesanos, trabajos locales y comida típica. Además, se fomentan los espacios que posee Tortel, como por ejemplo el recorrido al cerro Vigía. No hay una fecha exacta para esta actividad, pudiendo realizarse entre los meses de octubre, noviembre y diciembre.
Tortel Trail	Actividad deportiva y turística que se realiza en Caleta Tortel, con el fin de promover los sitios turísticos de la comuna, el cual se divide en cuatro categorías: individual (4 km), infantil (4 km), duatlón medio (8 km kayak+ 4 km Trail) y experto (11 km kayak + 4km Trail).

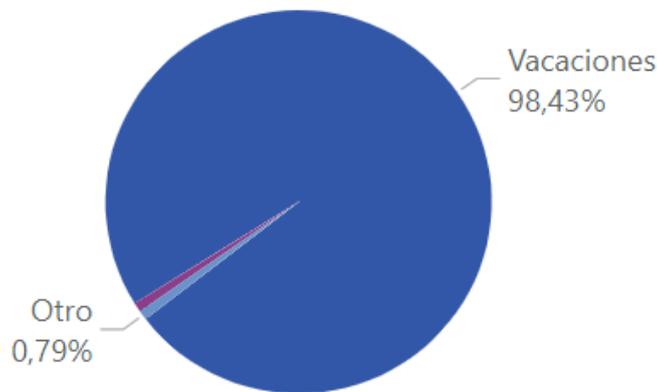
	El sendero de Trail se realiza por el Sendero vigía, el cual se encuentra habilitada por “embaralaos” en distintos puntos comenzando desde Rincón Alto, terminando en Junquillo, mientras que la ruta de Kayak se emplaza por los brazos del Baker, pudiendo visualizar gran parte de rutas de navegación de Caleta Tortel.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel.

5.5. La Demanda Turística de la comuna de Tortel

La comuna de Tortel en sí misma, es un atractivo cultural para los visitantes nacionales. En temporada estival 2022 los visitantes arriban a esta localidad por motivaciones turísticas, por cierto, de acuerdo con la Oficina de Información Turística (OIT) ubicada en esta localidad un 98,43% de los visitantes lo realiza por vacaciones, de un total de 255 turistas atendidos.

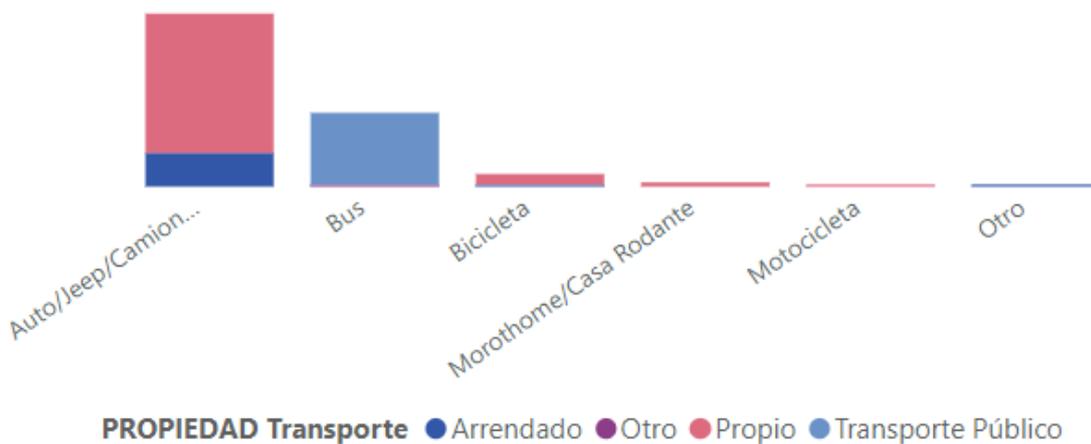
Gráfico 8. Motivaciones de viaje de los visitantes a Tortel.



Fuente: Estadísticas periodo estival de la Oficina de Información Turística de Tortel (2022).

Gran parte de los turistas viaja en automóvil propio, y en menor medida en bus público.

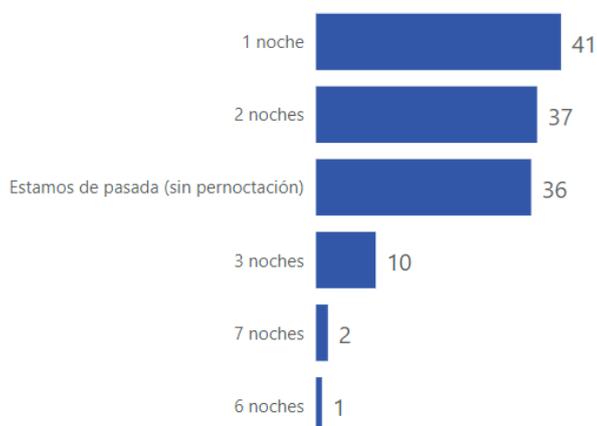
Gráfico 9. Transporte utilizado por los visitantes para recorrer la región.



Fuente: Estadísticas periodo estival de la Oficina de Información Turística de Tortel (2022).

Permanecen generalmente entre 1 y 2 noches, y menor medida andan de paso.

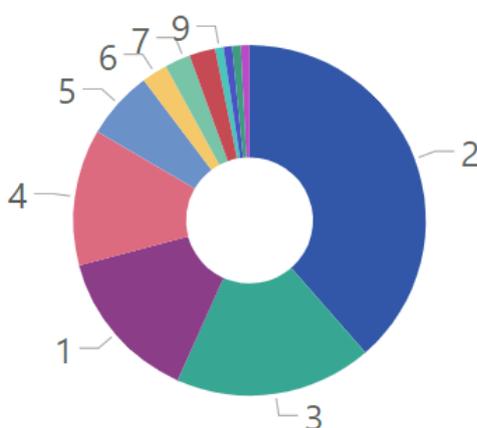
Gráfico 10. Cantidad de noches pernoctadas por los visitantes en Tortel.



Fuente: Estadísticas periodo estival de la Oficina de Información Turística de Tortel (2022).

Los turistas viajan en grupos mayoritarios entre dos y cuatro personas, destacando el segmento familiar y los viajes en pareja igual a un 38,58%. Destaca también las personas que viajan solas, igual a un 14,17%.

Gráfico 11. Grupo de viaje de los visitantes.



Fuente: Estadísticas periodo estival de la Oficina de Información Turística de Tortel (2022).

Los turistas que visitan la comuna de Tortel provienen principalmente de la región Metropolitana en un 54%, un 8,6% proviene del extranjero, un 8,6% proviene de la región de Valparaíso, un 7% de la región de Los Lagos. Un 91,4% de las visitas atendidas corresponden principalmente al segmento nacional. Los turistas internacionales provienen de Alemania, Francia, Suiza, Brasil y Colombia.

De acuerdo con un estudio de demanda del Instituto Nacional de Estadísticas (INE 2017) un 6% de los turistas que visita la región visita la localidad de Tortel. Siendo un lugar de interés para los turistas, tan importante de visitar como el Parque Nacional Queulat, ya que un 6,6% de los visitantes visitó este parque. En este estudio, Tortel está en la sexta posición de los lugares que más les gustó a los turistas, bajo Capillas de Mármol y Puerto

Rio Tranquilo, pero sobre el Parque Nacional Queulat que ocupa la posición número 9, sin embargo, esto tiene sus contrastes que ya el nivel de satisfacción de la calidad de las experiencias es bajo en la localidad de Tortel según SERNATUR (2018), gran parte de los turistas no recomendaría volver a Caleta Tortel.

5.5.1 Gasto Turístico

El gasto promedio diario del turista que visita la región de Aysén es de \$47,639 pesos chilenos, incluyendo gastos de alimentación, alojamiento, transporte, actividades y compras (INE 2017), esta demanda es mayormente nacional.

La estadía de los turistas varía, un grupo mayoritario se queda en la región entre cuatro a siete días, mientras que un segundo grupo de importancia puede quedarse en más de una semana en la región (INE 2017). El gasto puede variar de acuerdo con los segmentos internacionales. De acuerdo con los estudios de la Subsecretaría de Turismo (2020), podemos observar a continuación los mercados de origen que visitan Chile y la Patagonia según sus promedios de estadía y gasto.

Tabla 17. Perfil del turista extranjero que ingresa al país por vía aérea (año 2019).

País de Origen	Estadía promedio (días)	Gasto promedio diario (US\$)
Alemania	25	51,2
Argentina	7,1	67,8
Australia	14,7	66,3
Brasil	7,6	101,1
Canadá	18,5	63,9
China	14,3	108,6
Estados Unidos	14,2	86,7
España	20,7	56,6
Francia	25,4	50
Inglaterra	14,4	93,5
Italia	19,8	59,8
México	14,4	71,4
Uruguay	8	77,9

Fuente: Elaborado a partir de datos oficiales de la Subsecretaría de Turismo 2020 sobre mercados de origen con gastos promedio diario sobre los 50 dólares estadounidenses.

5.5.2 Satisfacción del visitante

De acuerdo con SERNATUR (2018) respecto a la satisfacción del turista en la comuna de Tortel, es necesario impulsar una mayor variedad de experiencias turísticas, evidenciando que para la demanda la oferta de experiencias es escasa y poco innovadora. Los visitantes también plantean que es escasa la oferta de artesanía.

La hospitalidad de los visitantes en general está bien valorada, estos mencionan que la ausencia de cajeros automáticos para sacar dinero, la falta de señalética, la presencia de perros callejeros y la necesidad de un mejor manejo de los residuos domiciliarios, perjudican la calidad de la experiencia.

Respecto a los servicios de alojamiento, según la percepción de los visitantes, deben ser mejorado el aislamiento (acústico) entre las habitaciones, incorporar mayor equipamiento y mejorar limpieza de habitaciones, baños y sitios de camping.

La mayoría de los visitantes no contrata excursiones, aunque presenten interés, dado que no existe mayor oferta, y su actividad es principalmente recorrer libremente las pasarelas de la localidad de Tortel. Por estas razones, ninguno de los turistas consultados volvería a Caleta Tortel como tampoco recomendaría a sus familiares y amigos, porque consideran que no hay servicios turísticos suficientes.

5.5.3 Percepción de la demanda turística en redes sociales

Para el estudio de la percepción de la demanda turística en redes sociales, se seleccionó la plataforma virtual Tripadvisor, la cual se enfoca en sus usuarios como los principales creadores de contenido, al dejar reseñas, comentarios y experiencias respecto a sus visitas y consumos de servicios turísticos. Fueron seleccionados los datos de atractivos turísticos para su análisis, de esta manera tener una distintiva de la percepción de la demanda en atractivos turísticos populares de la comuna de Tortel en redes sociales virtuales.

Para la confección de esta muestra, existen dos categorías de atractivos turísticos registradas dentro de la plataforma de Tripadvisor, donde fueron agrupados en dos tipologías (Tabla N°18). Por una parte, todos aquellos relacionados al turismo de naturaleza y, por otro lado, aquellos vinculados al turismo cultural, obteniendo un total de cuatro atractivos turísticos en la comuna de Tortel.

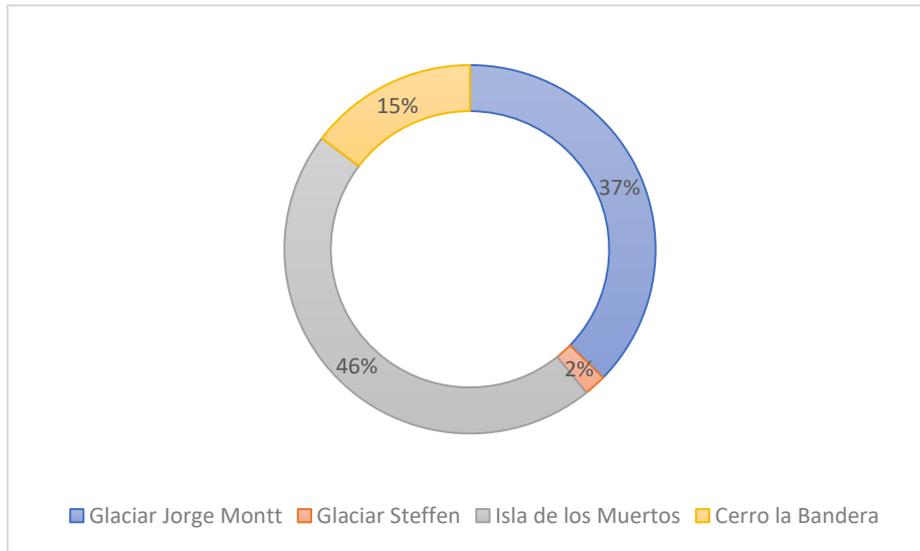
Tabla 18. Atractivos turísticos seleccionados en función de su tipología

Turismo Cultural	Turismo Naturaleza
1. Isla de los Muertos	2. Glaciar Jorge Montt
	3. Sendero Cerro La Bandera
	4. Glaciar Steffen

Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados en Tripadvisor (2022).

Se pudo obtener un total de 102 reseñas publicadas dentro de la plataforma virtual relacionada a la actividad turística, siendo encontrados en el espacio virtual Tripadvisor. En este sentido, cercano al 50% se encuentran vinculados a la Isla de los Muertos, siguiéndole el Glaciar Montt con 38 reseñas extraídas.

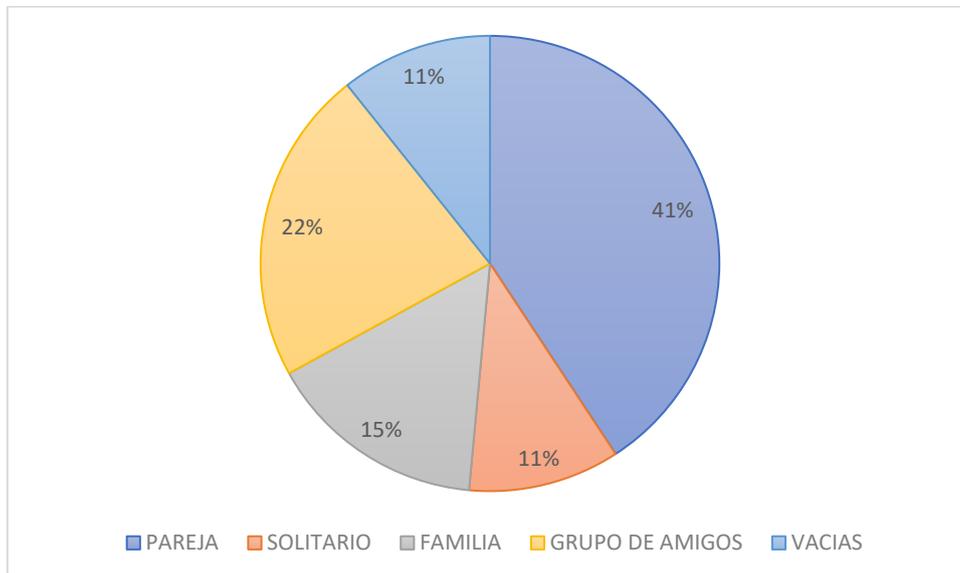
Gráfico 12. Distribución de reseñas extraídas según atractivo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos (2022).

Para los atractivos turístico en Tripadvisor, las reseñas publicadas tienen relación con la tipología de su viaje y de qué manera viajan (grupos de amigos, pareja, familia, solitarios, etc), representando sobre el 40% los turistas que prefieren realizar sus viajes en pareja principalmente. Además, existe un porcentaje significativo que no menciona e indica en sus reseñas de la plataforma con quien realizan sus visitas a los destinos turísticos.

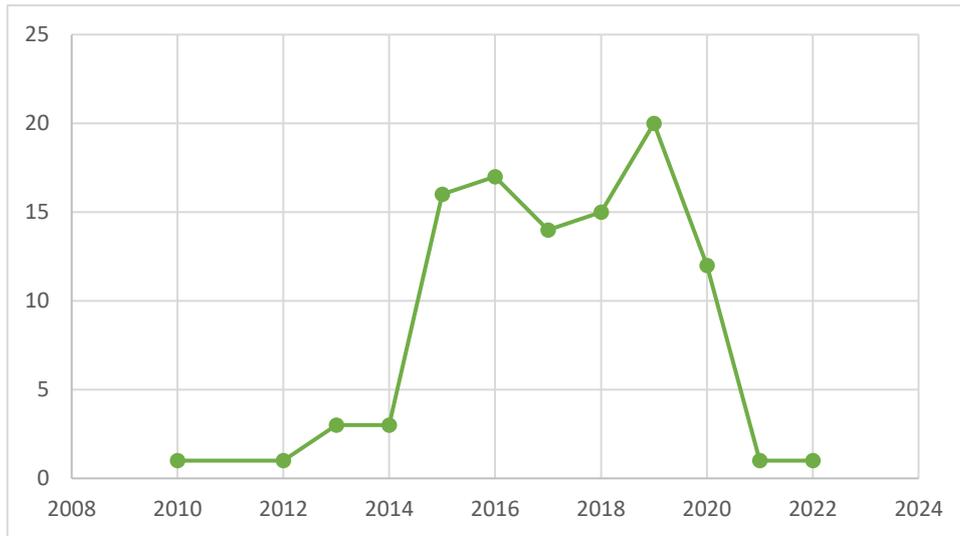
Gráfico 13. Distribución de las reseñas según modo de viaje en Tripadvisor



Elaboración propia a partir de los datos extraídos (2022).

Respecto a la cantidad de comentarios emitidos en la plataforma desde el año 2010 a la fecha (gráfico N°14) se observa la mayor cantidad al año 2019 seguido del año 2016, referentes a los atractivos turísticos Glaciar Jorge Montt e Isla de los Muertos en la comuna de Tortel. En cambio, al año 2021 en plena crisis sanitaria se pudo observar un total de 10 reseñas, el cual se vincula a los principales atractivos, como glaciares, Isla de Los Muertos y senderos.

Gráfico 14. Cantidad de reseñas según año de emisión en Tripadvisor



Fuente: Elaboración propia a partir de las reseñas extraídas (2022).

En una primera etapa, analizando las reseñas publicadas en torno a los atractivos de glaciares en la comuna de Tortel, se identifican hitos construidos mediante la valoración de los usuarios de la plataforma, dando mención a una valoración promedio de 4,5 puntos (escala de 1 a 5 puntos), dejando ver una grata experiencia apreciada por los visitantes con un servicio regular.

Figura 4. Elementos relacionados al turismo en Glaciares.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2022).

Por otro lado, relacionado a las visitas a la Isla de Los Muertos y realización de senderos como el Cerro la Bandera son atractivos que cuentan con una percepción generalizada del buen servicio entregado y lo enriquecedora que puede llegar hacer la visita en el lugar. El elemento diferenciador de estas experiencias en los últimos años es mediante el servicio entregado por los servicios turísticos del sector, brindando información, conocimientos y relatos de historia local a sus visitantes.

Figura 5. Elementos más valorados de los atractivos Isla de los Muertos y Sendero Cerro la Bandera de acuerdo con las reseñas publicadas en TripAdvisor



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2022).

Generando una oportunidad para la comuna de Tortel de crecimiento y mejora en sus atractivos turísticos, donde los visitantes creen experiencias mágicas y se superen las expectativas, existiendo la potencialidad en la comuna para destacar en la provincia y región.

5.4. Matriz FODA

La matriz FODA se obtiene por medio del análisis bibliográfico en torno a los documentos de planificación y gestión territorial de la comuna y región mencionados anteriormente, además de la consulta y levantamiento de información de forma participativa, con actores relevantes vinculados al quehacer turístico local y regional.

Tabla 19. Matriz FODA.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Zona Típica Caleta Tortel genera identidad y atraktividad a nivel internacional. - Importancia histórico cultura de la comuna de Tortel vinculada a la actividad maderera, navegación, pueblos originarios y comunidades locales. - Estética paisajística vinculada a arquitectura vernácula, ej: pasarelas. - Navegación a diversas localidades de la comuna genera experiencias turísticas, como Isla de Los Muertos. - Desconexión al no haber acceso directo en automóvil, sólo por medio de pasarelas de uso peatonal. - Comuna posicionada en el imaginario de los visitantes. - Presencia de Áreas Silvestres Protegidas contribuye a la conservación de la biodiversidad y al desarrollo sustentable del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de alojamiento inactivos en temporada baja o bajo funcionamiento. - Baja competitividad del sector turismo. - Conectividad vial limitada. - Infraestructura vial deficiente. - Escasez de servicios complementarios, más que alojamiento y restauración. - Ausencia de productos turísticos con identidad local. - Promoción poco efectiva del destino. - Falta de puntos de comercialización establecidos. - Falta de asociatividad entres prestadores de servicios turísticos. - Falta de infraestructura portuaria de acceso a atractivos de la comuna. - Falta de oferta turística de calidad e innovadora. - Deficiente señalización turística. - Disparidad de la percepción de calidad en la prestación del servicio. - Falta de profesionalización/capacitación en prestadores de servicios turísticos. - Deficiente acceso universal a atractivos y servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de asociatividad que dificulta la experiencia en la prestación de experiencias turísticas mancomunadas. - Desconocimiento de los alcances y beneficios de la declaratoria de Zona Típica. - Deficiencia en la prestación de servicios básicos, como agua, luz y alcantarillado.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Gran cantidad de atractivos y recursos naturales para generación de experiencias y productos turísticos innovadores y sello sustentable. - Oficios y saberes locales con potencial uso para la diversificación de la oferta, como maderero, textil, entre otros. - Posicionamiento de Tortel como un lugar de importancia histórico – cultural local, asociado a las características productivas locales (ganadero, maderero, artesanal). - Áreas silvestres protegidas y sus alrededores generan oportunidades para las comunidades portal. - Presencia científica por medio de la Universidad de Concepción, programa COPAS Sur-Austral. - Altas posibilidades en la creación de lazos asociativos entre los prestadores de servicios turísticos. - Crecimiento económico de Tortel, enfocado en el turismo. - Potencial de ingreso de visitantes vía marítima desde la Región de Magallanes (Puerto Natales – Caleta Tortel). 	<ul style="list-style-type: none"> - Estacionalidad - Insuficiencia en la prestación de servicios básicos que dificultan la instalación de servicios asociados a la industria de la hospitalidad. - Baja percepción de calidad en el destino dificulta posibilidades para la generación de nuevas experiencias. - Baja recomendación por parte de los visitantes. - Ventajas comparativas y competitivas de localidades cercanas podrían contribuir al desarrollo de un turismo de mejor calidad, de forma que pueden llegar a concentrar la demanda turística.

Fuente: Elaboración propia.

5.5. Brechas del Desarrollo Turístico comunal

Las brechas del desarrollo turístico comunal han sido posibles de identificar gracias al trabajo participativo con los actores locales comunales y regionales, a través de reuniones, entrevistas, dos talleres participativos y una sesión de Mesa Técnica Territorial. A continuación, se presenta un listado de brechas identificadas a la fecha en base a la matriz FODA presentada en el punto 9 del documento:

- ✚ Bajos niveles de asociatividad dificultan el desarrollo de nuevos productos y/o servicios que involucren a diferentes actores, ejemplo: nuevas experiencias.
- ✚ Prestadores de servicios y actividades concentrados en temporada alta, dificultando el desarrollo de una actividad turística durante otras temporadas.
- ✚ Concentración de demanda en temporada alta, con servicios y actividades insuficientes dificultando niveles óptimos de satisfacción.
- ✚ Baja vinculación de servicios de la industria de la hospitalidad con identidad local, ejemplo: gastronomía local.
- ✚ Infraestructura y equipamiento insuficiente para las concentraciones de volúmenes de demanda, sobre todo en temporada alta, ejemplo: servicios de alojamiento y gastronómicos.

- ✚ Suministros de servicios básicos irregulares dificultan el desarrollo de actividades tanto para la comunidad local como para actividades productivas.
- ✚ Subutilización de la variada cantidad de atractivos y recursos naturales para la implementación de experiencias turísticas sustentables de carácter mancomunado.
- ✚ Bajo nivel de vinculación de oficios y saberes locales con la actividad turística de interés especiales.

Escaza vinculación y trabajo en red con otras localidades de la región a modo de propiciar circuitos turísticos vinculados con ruta de oficios y saberes locales.

6. ETAPA 2 – IMAGEN OBJETIVO

6.1 Metodología Etapa 2

Según los términos de referencias establecidos para la etapa 2 del proyecto, se presenta el plan de trabajo conformado de las siguientes actividades:

Tabla 20. Plan de trabajo Etapa 2

ETAPA	Actividades programadas	Resultados esperados de la actividad	Indicadores de resultado
Etapa 2: Imagen objetivo. Visualización de las potencialidades comunales compartidas por autoridades, técnicos y representantes de la comunidad.	Ac5: Identificación y Delimitación de la situación objeto para construcción de la imagen.	-Imagen objetivo -Informe 2	- Informe Imagen Objetivo - Informe recepcionado y validado (Informe 2)
	Ac6: Lineamiento de posicionamiento para mercados prioritarios (actual y potenciales)		
	Ac7: Definición tipo de imagen deseada (vocación territorial).		
	Ac8: Construcción de propuesta de Imagen Objetivo definitiva y difusión.		
	Ac9: Terreno 2 (Talleres y entrevistas)		

Fuente: Elaboración propia.

Las actividades presentadas en la tabla anterior se describen a continuación:

Ac5: Identificación y delimitación de la situación objeto para construcción de imagen.

Para la definición de las situaciones objeto para el territorio se trabajó en conjunto con la contraparte municipal y actores relevantes territoriales dando paso a los elementos estratégicos del territorio, delimitando los fundamentos relevantes, a partir de su oferta, atractivos y vocación turística, en base a la información y conocimientos analizados, se crearon las condiciones adecuadas para plantear los lineamientos de la imagen deseada y situación a cambiar, o del problema a resolver; es decir, se formularon los propósitos de la imagen objetivo. Para la construcción de los escenarios deseables y a su vez generar la motivación por alcanzarlos se definieron los propósitos que contribuyan a promover la participación e imaginación para estos, a través, del trabajo con grupos focales, entrevistas, mesas técnicas territoriales y talleres presenciales en la comuna.

Ac6: Lineamiento de posicionamiento para mercados prioritarios (actual y potenciales)

En base a las situaciones objetos relevadas en las actividades previas se generó una batería de valores territoriales, objetivos, vocación y elementos estratégicos que contribuyen a la generación de la visión y misión del territorio, aportando a la identificación de una imagen objetivo-prospectada al mediano y largo plazo basadas en potencialidades y características comunales.

Ac7: Definición tipo de imagen deseada (vocación territorial)

Se redactó una Imagen Objetivo para el territorio, junto a una misión y visión, con trabajo previo realizado junto a actores claves. Para esta acción se utilizaron las redes y mapeo de actores claves y comunidad local.

Ac8: Construcción Imagen Objetivo definitiva y difusión

Una vez que se socializaron de forma preliminar los elementos estratégicos, fueron recogidas las observaciones de los actores territoriales en la 3ra sesión Mesa Técnica Territorial, se construyó la imagen objetivo del destino, y que se presenta en este informe. Estos elementos estratégicos fueron socializados oficialmente en el segundo terreno realizado la primera semana de mayo del 2023 y difundidos por diferentes medios físico y digitales.

Ac9: Terreno 2 (talleres y entrevistas)

Para el segundo terreno realizado la primera semana de mayo de 2023, se tuvo contemplado la realización de tres talleres presenciales para validación y socialización de la E-2 y generación de lineamientos para la construcción del Plan de Acción de la E-3, sin embargo, por condiciones climáticas y convocatoria, se decidió agrupar los talleres, en donde se realizó un gran taller participativo denominado “Socialización de Imagen Objetivo y Lineamientos del Plan de Acción”, el 4 de mayo a las 18:00 horas en el Quincho Municipal, de Caleta Tortel. Cabe destacar, que el día 5 de mayo, se realizó un taller de trabajo reducido para tratar temas en relación con el Plan de Acción y Cartera de Proyectos del PLADATUR. Además, se consideró la realización de una mayor cantidad de entrevistas en profundidad para la E-3.

ACCIONES POR ACTIVIDAD E-2

Las acciones programadas por actividad son las siguientes:

Actividad 5:

- Tres reuniones de ajuste con la contraparte municipal y equipo técnico.
- Relevamiento de situaciones objetos para la construcción y lineamientos de la imagen objetivo del territorio.
- Entrevista en profundidad para construcción de Imagen Objetivo (seis entrevistas en total).
- Dos talleres participativos realizados en la E-1 de Diagnóstico.
- 1ra y 2da sesión Mesa Técnica Territorial.
- Levantamiento de vocación territorial.

Actividad 6:

- Construcción, socialización y validación de elementos estratégicos.
- Valores transversales del territorio en base a las potencialidades.
- Sondeo de Imagen Objetivo (40 respuestas).

Actividad 7:

- Redacción de Imagen Objetivo (Preliminar).
- Socialización con actores claves (3ra sesión Mesa Técnica Territorial).

Actividad 8:

- Reunión de ajuste con la contraparte municipal y equipo técnico.
- 3ra sesión Mesa Técnica Territorial en modalidad online.
- Imagen Objetivo final con comentarios y observaciones de actores claves.
- Difusión imagen objetivo del territorio por validar con la comunidad local (2do terreno).

Actividad 9:

- 3er taller presencial para socialización de la Imagen Objetivo y establecer lineamientos para la construcción del Plan de Acción.
- Taller de trabajo reducido para la construcción del Plan de Acción y Cartera de Proyectos, en modalidad presencial.
- Entrevistas actores claves E-3.

6.2 Resultados Etapa 2

6.2.1 Segunda sesión Mesa Técnica Territorial

El día 16 de enero de 2023, se llevó a cabo la segunda sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, entre las 15:00 y 17:00 horas en modalidad remota mediante la plataforma Zoom.

A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 21 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile (El detalle de los participantes se puede visualizar en el Anexo 1).

Para la metodología de trabajo de la sesión, se utilizó la plataforma online de www.menti.com, consultando a los participantes sobre la visión futura para Tortel y como anhelan poder visualizarla en un mediano plazo (5 años), también se consultó sobre las acciones a tomar para alcanzar ese escenario futuro deseado sobre el desarrollo turístico de la comuna.

El detalle de cada una de las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas se pueden observar a continuación:

PREGUNTA 1 – ESCENARIO DESEADO.

Según su visión, ¿Cuál es el escenario futuro que usted anhela sobre el desarrollo turístico de la comuna de Tortel para los próximos 5 años?

Con **24 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés:

Tabla 21. Escenario futuro sobre el desarrollo turístico de la comuna de Tortel.

Comunal	Servicios turísticos	Atractivos/Recursos/ASP	Territorio
Desarrollo sostenible y sustentable	Diversificación de la oferta turística	Capacidad de carga	Capacidad de acogida y carga
Turismo planificado	Comunidad como principales prestadores de servicios	Espacio de turismo y conservación en las ASP.	Vinculación con el entorno natural y cultural.
Necesidades básicas resueltas	Calidad del servicio entregado.	Potenciar los atractivos y ASP.	
Marketing e imagen		Participación ciudadana en las ASP.	
Imagen perceptual primaria			
Ordenamiento territorial			
Conocimientos en la comunidad			
Identidad ecológica			
Turismo rural, fluvial y de intereses especiales			

Fuente: Elaboración propia. Respuestas en software www.menti.cl

De acuerdo con la tabla 21 y las respuestas entregadas por los participantes, se pueden establecer las siguientes ideas más comentadas durante la MTT:

- Se espera que Tortel, a través de un turismo planificado y mancomunado, pueda generar una red de turismo, donde sean participes la comunidad, prestadores de servicios, municipalidad y a nivel regional, aportando a una planificación unificada.
- Resolver las necesidades básicas de la comuna como el alcantarillado, iluminación, entre otras, y así se pueda generar un crecimiento y desarrollo comunal.
- Generar una capacidad de acogida y carga en Tortel respecto a la biodiversidad, servicios y áreas protegidas en la comuna, aportando a un ordenamiento territorial.
- Potenciar las áreas protegidas y atractivos como un espacio turístico y de conservación ambiental.
- Diversificar la oferta turística de Tortel desde la visión y potencialidad del turismo rural, fluvial y de intereses especiales.
- La comuna de Tortel debe contar con un Plan de Marketing e imagen perceptual establecida por la comunidad y demanda turística, esto quiere decir que los habitantes y visitantes sepan a qué se establece como “Caleta Tortel”, además que la primera impresión visual de la comuna sea positiva buscando enriquecer la experiencia turística.
- Los prestadores de servicios de Tortel cuenten con estándares de calidad sobre la atención y entrega del servicio, además de fortalecer sus conocimientos histórica, patrimonial y ambientalmente sobre la comuna.

PREGUNTA 2 – ACCIONES A REALIZAR.

Según su visión, ¿Qué es lo que se debe hacer para alcanzar ese escenario futuro deseado?

Con **16 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen:

Figura 6. Nube de palabras sobre acciones para alcanzar el escenario futuro deseado para Tortel.



Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las acciones principales identificadas por los participantes de la MTT a realizar en la comuna de Tortel para alcanzar la imagen deseada son las siguientes:

- Mayores asesorías/capacitaciones a los servicios turísticos de la comuna, en relación con la entrega del servicio, demanda (tipo de turista), identidad territorial y medioambiental.
- Entregar y generar conocimientos en la comunidad local de Tortel sobre el relato y lo que significa ser una localidad turística.
- Planificación turística para Tortel, que sea mancomunada entre actores públicos y privados (local y regional), además generar asociatividad entre los prestadores de servicios de la comuna.
- Implementar y modificar métodos de capacitación y asesoría hacia los prestadores de servicios, que sea un trabajo más completo, esto quiere decir que conste de entrega de conocimiento, terrenos y posteriormente un seguimiento.

En menor acuerdo entre los participantes se pudo observar las siguientes acciones:

- Mejorar infraestructura y equipamiento turístico en la comuna de Tortel.
- Los operadores turísticos como protagonistas del desarrollo turístico de la comuna.
- Generar un ordenamiento territorial como propuesta para la expansión del área urbana o servicios.

6.2.2 Entrevistas E-1 y E-2

Se realizaron seis entrevistas en profundidad con actores locales relevantes para el desarrollo turístico de la comuna, los cuales se presentan en la siguiente tabla (El detalle de la entrevista se puede visualizar en el Anexo 6).

Tabla 22. Entrevistas E-1 y E-2

Nombre	Institución
Abel Becerra	Alcalde I. Municipalidad de Tortel
Patricio Bastías Mora	Sernatur Aysén
Rocío Lobos	SECPLAN, I. Municipalidad de Tortel.
Sebastián Gutiérrez	Unidad de Turismo, I. Municipalidad de Tortel
Mitzi Acevedo	Copas Coastal, Universidad de Concepción
Norma Toledo	JJVV Los Colonos

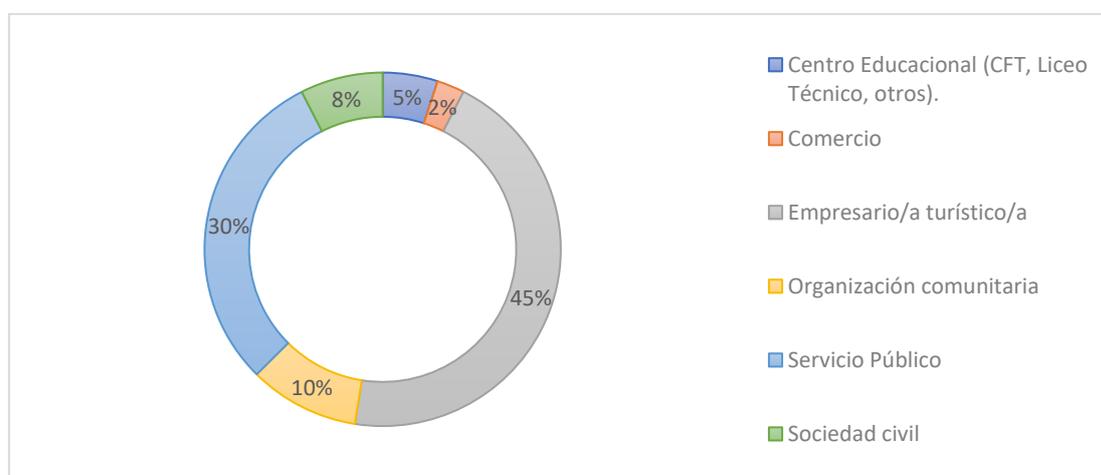
Fuente: Elaboración propia.

Como resultados generales de las primeras entrevistas realizadas, estas se dividen en siete apartados: Imagen y Vocación Turística del Territorio, Oferta y Demanda Turística, Promoción Turística, Capital Humano, Gobernanza, Ordenamiento Territorial y Sustentabilidad y Áreas Silvestres Protegidas. Las últimas dos entrevistas, han estado netamente enfocadas en Imagen Objetivo, cuyo detalle se puede observar en el Anexo 7.

6.2.3 Resultados Sondeo Imagen Objetivo

El 12 de enero de 2023 se lanzó el **“Sondeo para la Construcción de la Imagen Objetivo de la comuna de Tortel”** en formato mixto (online y presencial) y culminó el 31 de marzo del mismo año, 40 personas fueron partícipes. El sondeo tuvo por objetivo indagar desde los representantes de empresas, emprendimientos, servicios públicos, servicios locales, gremios y comunidad local en general, la percepción actual de la actividad turística en el territorio y lineamientos para la construcción de la Imagen Objetivo para el Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) de la comuna de Tortel. El sondeo ha entregado los siguientes resultados:

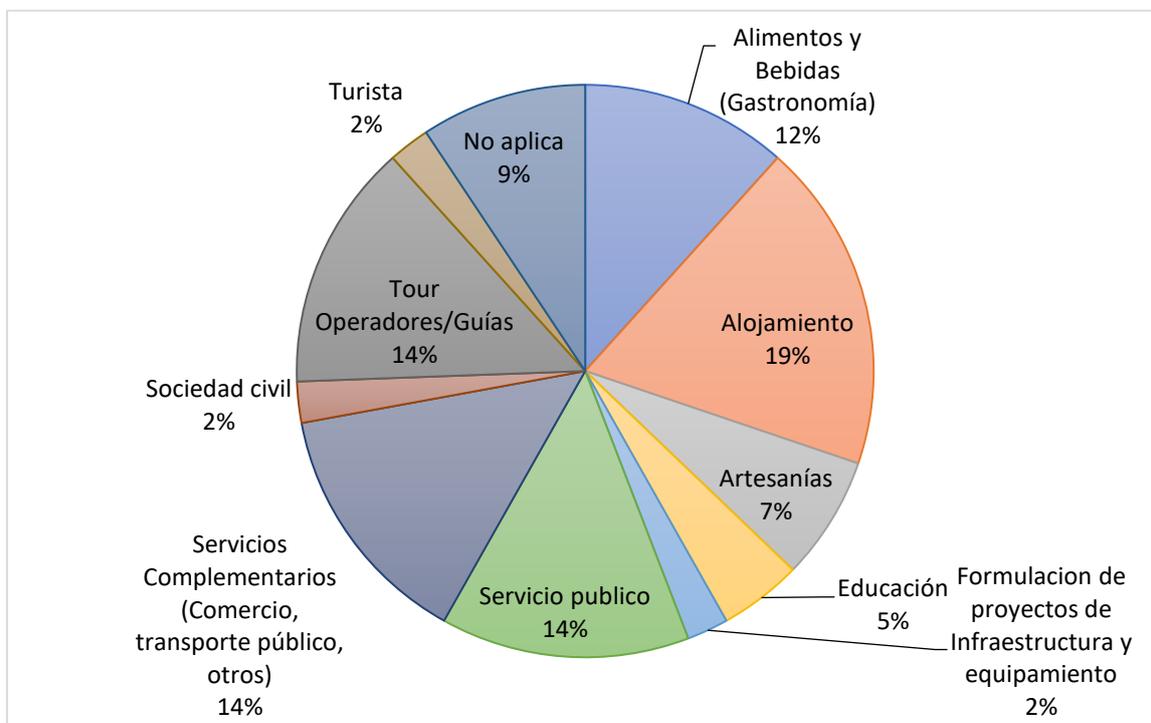
Gráfico 15. Tipo de institución/organización/empresa que responde.



Fuente: Elaboración propia.

Se pudo establecer del total de actores sondeados, el 45% son empresarios/as turísticos/as, en segundo lugar, el 30 corresponden a servicios públicos, un 10% corresponden a organizaciones comunitarias, y en últimos lugares, se observa a la sociedad civil con un 8% de participación, a la academia con un 5% de participación y finalmente, al comercio en general con un 2% de participación en el sondeo.

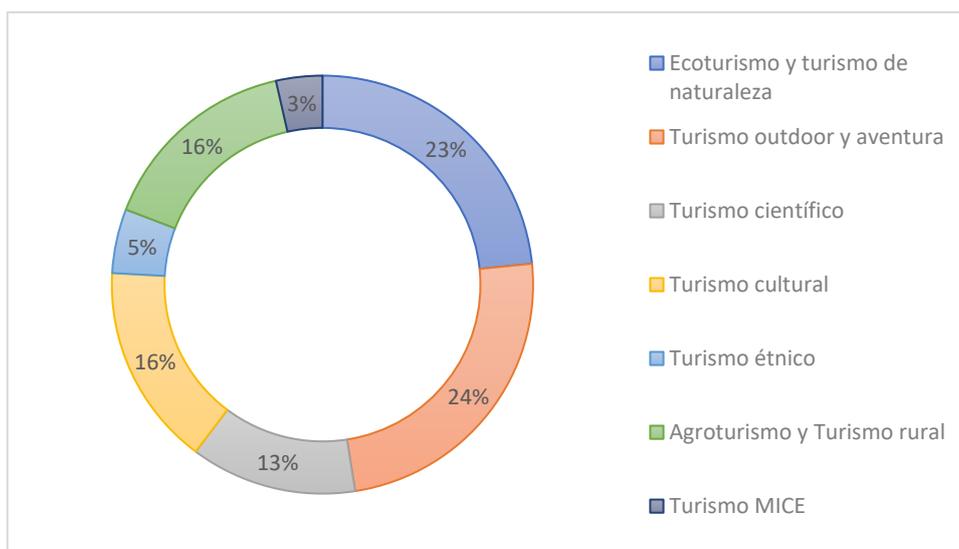
Gráfico 16. Sector del sistema turístico de la empresa/organización que responde.



Fuente: Elaboración propia.

El 19% de los participantes del sondeo establece ser del sector de alojamiento de Tortel, seguido por servicios públicos con un 14% de participación, al igual que los servicios complementarios como el transporte y comercio con un 14% y tours operadores/guías con el mismo porcentaje. Un 12% pertenece al sector de alimento y bebidas, seguido por artesanos, con un 7% de participación, finalmente, el 18% de los participantes del sondeo, no pertenece directamente al sector turístico de la comuna.

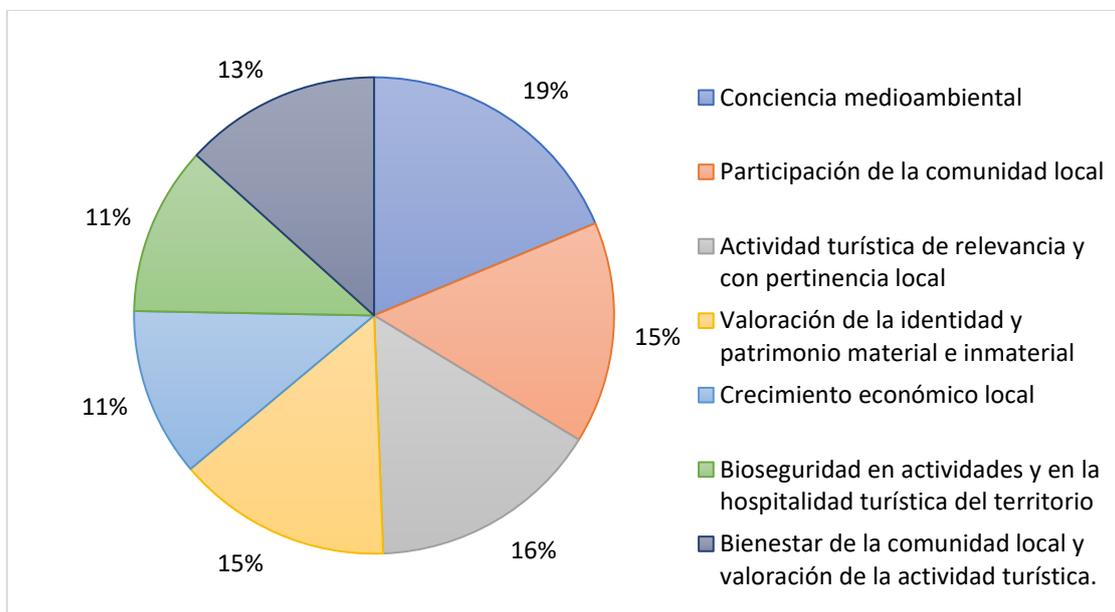
Gráfico 17. Modalidades de turismo representativas de Tortel en un mediano plazo.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las modalidades de turismo más representativas de la comuna a un mediano plazo, los participantes mencionan en reiteradas ocasiones el turismo outdoor y aventura, seguido por turismo de naturaleza y ecoturismo con un porcentaje superior al 20%, agroturismo, turismo rural y turismo cultural con un porcentaje igual al 16%. La modalidad que menos se nombra como representativa para la comuna de Tortel es el turismo MICE⁷ y Étnico con un porcentaje igual o menor al 5% cada uno.

Gráfico 18. Valores estratégicos que representen a la comuna de Tortel en un mediano plazo.



Fuente: Elaboración propia.

Los valores estratégicos con mayor representatividad para la comuna de Tortel en un mediano plazo es la conciencia ambiental con un 19%, seguido por una actividad

⁷ Turismo MICE: Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions, que en español sería: reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones.

turística de relevancia y con pertinencia local con un 16%, la valoración de la identidad y patrimonio material e inmaterial, y la participación de la comunidad local con un 15% cada uno, finalmente se encuentran con un porcentaje menor al 15% el crecimiento económico local, el bienestar de la comunidad local y valoración de la actividad turística, y la bioseguridad en actividades y en la hospitalidad turística del territorio.

Figura 7. Atractivos/recursos actuales y potenciales relevantes para el territorio.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2023).

Respecto a los atractivos y recursos naturales con potencialidad para el desarrollo turístico en el territorio, predominan los fiordos y canales junto a la Isla de los Muertos actualmente, sin embargo, el patrimonio material e inmaterial y áreas protegidas de la zona tanto marítimas como silvestres, son aquellos con un alto nivel de potencialidad a aprovechar.

Figura 8. Elementos de carácter cultural en el territorio.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2023).

Respecto a los elementos culturales del territorio, las pasarelas en Tortel es el elemento con mayor representatividad a nivel cultural, seguido por las tradiciones y costumbres que rodean a toda la comunidad local, además del trabajo en ciprés y su actividad maderera que caracteriza a la comuna, y la navegación a través de los ríos, fiordos y glaciares.

Figura 9. Elementos de carácter natural en el territorio.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2023).

Por otra parte, respecto a los elementos naturales en el territorio, la flora y fauna endémica y nativa de Tortel son los principales elementos de representatividad de la comuna, de la mano de los campos de hielos y glaciares, además de montañas y ríos como el Baker, Pascua, entre otros.

Figura 10. Actividades de carácter cultural, turísticas y/o productivas representativas del territorio.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2023).

Los participantes del sondeo mencionan repetidamente que la navegación entre glaciares, fiordos y ríos es la principal actividad de carácter cultural y turística, seguido por el trabajo en ciprés y la fiesta del maderero que se realiza en la comuna de Tortel, además de las ferias costumbristas y artesanía local.

Figura 11. Palabras/frases representativas de la comuna de Tortel.



Fuente: Elaboración propia a través de Wordcloud Generator (2023).

Al momento de consultar a los participantes por las palabras con mayor representatividad del territorio, ellos mencionan todo lo que tenga relación con las pasarelas, zona típica y las expresiones locales con las que cuenta Tortel, tales como, “norteando” y “hacer una gauchá”, dejando a las áreas silvestres protegidas y patrimonio material e inmaterial con una baja representatividad para la comuna.

En relación con la pregunta: ¿Cómo se imagina al destino comuna Tortel en los próximos 10 años respecto a su desarrollo turístico?, se puede establecer como principales ideas lo siguiente:

- ✚ Tortel como desarrollo sustentable y sostenible en el tiempo.
- ✚ Fortalecimiento de la identidad propia y cultural de la comuna en desarrollo al turismo.
- ✚ Vinculación de la comunidad en el sector turístico.
- ✚ Potenciar y valorizar las tradiciones y costumbres de la comuna.
- ✚ Diversificación de la oferta turística.
- ✚ Educar a los habitantes con respecto a la concientización de los recursos, medioambiente, prestadores de servicios, etc.
- ✚ Capacitar y gestionar certificaciones por un servicio de calidad hacia el visitante.
- ✚ Mayor accesibilidad e inclusión en Tortel.
- ✚ Regularización hacia los servicios turísticos.
- ✚ Fomentar y potenciar la actividad maderera en el sector turístico.
- ✚ Crecimiento y fortalecimiento de la economía local, de forma empoderada en el sector femenino y/o familiar.
- ✚ Gestionar la capacidad de carga de Tortel.
- ✚ Servicios básicos resueltos en su totalidad.
- ✚ Potenciar la asociatividad entre servicios públicos, privados, organizaciones, centros educacionales, residentes, etc.
- ✚ Mejora y crecimiento en la infraestructura turística.
- ✚ Mejora y extensión de promoción y publicidad sobre Tortel.
- ✚ Potenciar un territorio de conservación que lo vincula a las áreas silvestres protegidas ya sean terrestres y/o marítimas.

- ✚ Gestionar un ordenamiento territorial.

Por lo tanto, se puede observar en el siguiente párrafo a lo que se busca llegar:

“Tortel será un destino turístico sustentable con pertenencia local, cultural y patrimonial potenciando el desarrollo comunal, y así generar la consolidación de la actividad turística en la comuna mediante la inserción de diversos tipos de turismo, tales como, fluvial, de intereses especiales y científico valorizando el bienestar de la comunidad, a través de la concientización ambiental, bioseguridad, crecimiento económico, accesibilidad e inclusión”.

Respecto a la pregunta, ¿Cuáles serían las acciones que seguir para fortalecer el turismo comunal?, se presenta el siguiente listado que resume las respuestas entregadas por los participantes:

- ✚ Mejorar y potenciar la infraestructura turística.
- ✚ Invertir en capacitaciones y certificaciones para los prestadores de servicios mejorando el desarrollo óptimo del capital humano.
- ✚ Generar una mayor conciencia turística.
- ✚ Generar conciencia ecológica y reciclaje.
- ✚ Potenciar las organizaciones sociales y gremios en relación con el turismo.
- ✚ Potenciar la asociatividad local y provincial.
- ✚ Fomentar la participación local.
- ✚ Mejorar la conectividad y accesibilidad en la comuna.
- ✚ Fomentar un turismo no invasivo, sino uno desde la conciencia y conservación.
- ✚ Mejorar los servicios básicos en la comuna.
- ✚ Fortalecer la visión de unificación entre los prestadores de servicios y comunidad, generando precios justos, información idónea y una diversificación de la oferta.
- ✚ Gestionar una capacidad de carga controlada a favor de un Tortel ecológico.
- ✚ Fortalecer una identidad local y territorial.
- ✚ Transparentar la regularización de los prestadores de servicios.
- ✚ Fortalecer la imagen de Tortel mediante el relato y su identidad.
- ✚ Generar promoción para la comuna a nivel nacional e internacional mediante la honestidad y realidad de Tortel.
- ✚ Hacer partícipe a la comunidad de estudios e investigaciones que se realicen en la comuna compartiendo información, y así impactar en la vida diaria.
- ✚ Mejorar el desarrollo de la inclusión, a través de infraestructura, conectividad, etc.

Finalmente, para la pregunta: ¿Cuál cree usted que es el desafío más importante para poder desarrollar adecuadamente la actividad turística en el territorio comunal?, se presenta el siguiente listado:

- ✚ La actividad turística como el principal rubro económico y comunal, invirtiendo y destinando recursos municipales en infraestructura y capacitaciones turísticas.
- ✚ Generar conciencia ecológica.
- ✚ Establecer una solución a la escasez de servicios básicos e infraestructura turística en la comuna.

- ✚ Mejorar la accesibilidad y conectividad de Tortel, además de incorporar la inclusividad.
- ✚ Consolidar la oferta turística de Tortel, diversificando, incrementando y perfeccionando a los operadores turísticos.
- ✚ Posicionar la imagen de Tortel mediante la difusión por su hospitalidad.
- ✚ Educar y concientizar a los habitantes como visitantes sobre el cuidado medioambiental es primordial.
- ✚ Generar mayor fiscalización, regularización y transparencia sobre los prestadores de servicios.
- ✚ Plan regulador en armonía con un adecuado desarrollo comunal.
- ✚ Generar ordenanzas municipales que ayuden a regular el buen desarrollo del turismo.

6.2.4 Tercera sesión Mesa Técnica Territorial

El día 05 de abril de 2023, entre las 15:00 y 17:30 horas en modalidad virtual mediante la plataforma Zoom, se realizó la tercera sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel. A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 23 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile (el detalle de los participantes se puede visualizar en el Anexo 9).

Al inicio de la sesión, se realizó la presentación y bienvenida por parte del equipo técnico UACH y equipo municipal de Tortel hacia los participantes de la 3ra Mesa Técnica Territorial, además del progreso en el que se encuentra el PLADETUR Tortel. Tuvo lugar la entrega de los resultados del sondeo para la construcción de Imagen Objetivo de la comuna de Tortel, además de los resultados estratégicos preliminares para la E-2 sobre la Misión, Visión e Imagen Objetivo del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel. A su vez, se presentó la estructura de trabajo para la E-3, Plan de Acción y sus lineamientos estratégicos preliminares. Finalmente, se estableció la metodología de trabajo del taller y la importancia de su participación en la Mesa Técnica Territorial. Para la metodología de trabajo, se utilizó la plataforma online de www.mentimeter.com para poder consultar sobre qué acciones y/o proyectos son necesarios para el fortalecimiento y desarrollo turístico de la comuna, y así generar lineamientos de trabajo para la E-3 referente a la visualización de los participantes.

A continuación, respecto a la E-2, se observan los resultados estratégicos preliminares con relación a la misión, visión e imagen objetivo:

Tabla 23. Misión, visión e imagen objetivo preliminar para el Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel.

Misión	<i>“Trabajar por un destino sustentable, accesible e inclusivo, mediante la capacitación y formación de los residentes locales, el fortalecimiento de la planificación turística y la asociatividad, el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios e integración del patrimonio y los oficios, a través de los conocimientos de la comunidad local de la comuna de Tortel, sustentando procesos de desarrollo pertinentes con la memoria histórica e identidad local”.</i>
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Visión</p>	<p><i>“Llegar a ser un destino sustentable y consolidado mediante una planificación que integre al municipio y la comunidad local, con una oferta turística de calidad y diversa que contribuya a poner en valor el patrimonio cultural y natural de la comuna de Tortel, respetando límites de carga tanto ambiental, como de servicios turísticos disponibles”.</i></p>
<p>Imagen objetivo</p>	<p><i>“Ser un destino reconocido por su hospitalidad de su gente, la calidad de sus servicios turísticos y los estándares de sustentabilidad, que permiten mostrar que permiten mostrar un patrimonio natural imponente, único en los confines de la Patagonia, mediante un turismo sustentable de bajo impacto ambiental, que invita a recorrer una “Caleta Maderera” compuesta de pasarela de ciprés, expresión viva del conocimientos de sus residentes locales manteniendo aún viva la historia mediante la memoria, para aventurarse en la inmensidad ecológica y cultural del río Baker, recorrer senderos, navegar islas y fiordos, contemplar gigantes glaciares, siendo la comuna de Tortel identificada como un lugar estratégica para acceder y experimentar las áreas de conservación de la Patagonia en los Campos de Hielo Norte”.</i></p>

Fuente: Elaboración propia.

Posterior a la presentación de los elementos estratégicos, se generó una instancia de diálogo en torno a lo presentado, en donde se recogieron y consideraron todas las observaciones que se presentan a continuación:

- ✚ Se solicita incorporar “Campos de Hielo Norte y Sur”, debido a que Tortel de ubica geográficamente entre ambos.
- ✚ Se debe destacar los conceptos relevantes establecidos en la imagen objetivo.
- ✚ Resaltar y dar fuerza a la relación medioambiental de Tortel junto a las áreas silvestres protegidas (ASP), a través de áreas de conservación, marino-terrestre y campos de hielos.
- ✚ Incorporar la relación entre las ASP y comunidad local de Tortel.
- ✚ Cambiar la terminología de “islas y fiordos” por “canales y fiordos”.
- ✚ Relacionar la Estrategia Regional de Desarrollo con la Imagen Objetivo para la comuna de Tortel.

6.2.5 Tercer Taller Participativo

En la semana del 1ro al 5 de mayo de 2023, se realizó una segunda visita a terreno en la comuna de Tortel, en donde se tuvo contemplada la realización de tres talleres participativos los días 3, 4 y 5 de mayo de 2023 de forma presencial, sin embargo, por condiciones climáticas y convocatoria, se decidió agrupar los talleres, en donde se realizó un gran taller participativo denominado “Socialización de Imagen Objetivo y Lineamientos del Plan de Acción”, el 4 de mayo a las 18:00 horas en el Quincho Municipal, de Caleta Tortel. Cabe destacar, que el día 5 de mayo, se realizó un taller de trabajo reducido para tratar temas en relación con el Plan de Acción y Cartera de Proyectos del PLADATUR, en este taller participaron los departamentos municipales

vinculados al PLADETUR, junto a representantes de la Estrategia de Comunidades Portal, Programa Austral Patagonia y UACH.

Respecto al tercer taller participativo realizado, esta fue una actividad de diálogo y discusión para la socialización de los elementos estratégicos de la Imagen Objetivo y la generación de lineamientos para la construcción del Plan de Acción del PLADETUR. Asistieron un total de 19 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, empresarios/as, organizaciones, agrupaciones locales y el equipo técnico de la UACH.

En primera instancia, se presentó el trabajo realizado en la E-2 Imagen Objetivo, como los resultados del sondeo realizado en el territorio, además de los elementos estratégicos construidos, como Misión, Visión e Imagen Objetivo. Para los primeros dos elementos estratégicos, se trabajó en la teclera electrónica mentimeter, en donde se les consultó a los participantes del taller, en qué grado de acuerdo o desacuerdo se encuentra cada uno/a, respecto a la Misión y Visión planteada. El detalle de este trabajo y de todo el taller se puede revisar en el Anexo 10.

Una vez finalizado el trabajo en mentimeter, se continuó el trabajo de forma práctica por medio de un papelógrafo para que de forma gráfica puedan escribir sus comentarios y observaciones respecto a los elementos estratégicos presentados. En esta actividad se armaron dos grupos de trabajo, cada grupo tuvo minutos de discusión en torno a los elementos estratégicos presentados y se realizaron alcances para la Visión y para la Imagen Objetivo del PLADETUR, la Misión no tuvo grandes observaciones. Dichos comentarios y sugerencias se pueden ver en detalle en el Anexo 10.

Posterior al trabajo práctico, se presentó la siguiente etapa del PLADETUR, correspondiente al E-3 Plan de Acción, en donde se mostraron los lineamientos preliminares establecidos para este Plan. Junto a esa presentación, se les realizó la siguiente consulta a los participantes del taller: ¿Cree usted que dichos lineamientos responden las necesidades territoriales para el desarrollo de una actividad turística adecuada en la comuna? ¿Desearía agregar o modificar uno de estos? En donde no hubo mayores comentarios y se aceptaron a modo de acuerdo general.

Finalmente, posterior a la presentación de los lineamientos, se trabajó nuevamente en la teclera electrónica mentimeter, en donde se consultó para cada uno de los lineamientos presentados, lo siguiente: ¿Qué proyectos o acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Los principales resultados⁸ de esta etapa se basan en las acciones, actividades y proyectos, para cada uno los ocho lineamientos propuestos para el Plan de Acción.

-  Lineamiento 1. Infraestructura y Conectividad
-  Lineamiento 2. Medioambiente
-  Lineamiento 3. Marketing y difusión
-  Lineamiento 4. Innovación y Diversificación de Productos
-  Lineamiento 5. Gestión Municipal
-  Lineamiento 6. Capital Humano
-  Lineamiento 7. Fortalecimiento del capital social.

⁸ Ver Anexo 10.

 Lineamiento 8. Encadenamientos productivos con identidad territorial.

6.2.6 Otras Imágenes Objetivo de Planificaciones vinculantes al PLADETUR

Fueron revisadas las imágenes objetivo de otras planificaciones territoriales relevantes que son vinculantes con este PLADETUR, estas corresponden a la Estrategia Regional de Desarrollo de la Región de Aysén, el Plan de Acción de la ZOIT Los Glaciares, el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) de la comuna de Tortel y el Plan Municipal de Cultura (PMC).

A continuación, se presenta un cuadro de síntesis, con las imágenes objetivo de las planificaciones vinculantes revisadas:

Tabla 24. Síntesis de imágenes objetivo-revisadas

DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN	MISIÓN	VISIÓN
ESTRATEGIA REGIONAL DE DESARROLLO	“La implementación de esta visión exige una gestión pública descentralizada, coordinada y eficiente, que se manifieste en autoridades regionales de elección directa que permitan su estabilidad y la implementación de programas de gobierno de largo plazo. Ello requiere de una real preocupación por los problemas ambientales de la región, basada en un modelo de desarrollo sustentable de acuerdo con la vocación natural de la región como reserva de vida”.	“Para el año 2030, Aysén será una región integrada con amplia conectividad, lo que significará que su litoral y sus zonas interiores se vinculen con el resto del territorio, y éste, con el país y el mundo, de manera física y virtual, lo que permitirá un patrón de poblamiento creciente y más equilibrado territorialmente, sin perjuicio de la consolidación urbana de Coyhaique y Puerto Aysén. Aysén tendrá una alta calidad de vida y una identidad cultural consolidada alrededor del uso sustentable de los recursos naturales, enriquecida con sus diversas expresiones territoriales y por el aporte de nuevas poblaciones y actividades, con capacidad de adaptación e integración de sus cosmovisiones y ritmos de vida a nuevos procesos económicos y culturales”.
PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN PARTICIPATIVA DE ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO (ZOIT) PROVINCIA DE LOS GLACIARES	“Promover el desarrollo turístico y mejorar los niveles de competitividad del destino "Provincia de Los Glaciares", a través, de la declaratoria y puesta en valor de la ZOIT, para el desarrollo sustentable y una planificación integrada, para promover el fortalecimiento del capital social y el trabajo conjunto de inversiones entre el sector público y privado”.	“La Provincia de los Glaciares, al 2030 es reconocida como un destino sustentable que inspirado en la huella de sus antepasados, en la diversidad de su naturaleza indómita, la impronta de sus hielos milenarios y fortaleza de sus habitantes ofrece experiencias únicas y auténticas a los turistas. La gestión de la capacidad de acogida del visitante asegura la conservación de su patrimonio cultural y natural y es un factor de competitividad territorial”.
ACTUALIZACIÓN PLAN DE DESARROLLO COMUNAL 2022-2030	“Un municipio que trabaja por brindar a todas y todos sus habitantes un bienestar integral y mejores condiciones de vida, partiendo por los servicios básicos, el equipamiento y la infraestructura, mediante una	“Tortel, año a año mejorará sus servicios básicos y equipamiento en directo beneficio de la comunidad, siendo una comuna accesible, inclusiva, planificada, ambientalmente sustentable, turística, conectada internamente y vinculada con el resto del país, brindando una buena salud,

	administración eficaz y eficiente de los recursos comunales, comprometida con el desarrollo de la economía local, la cultura, identidad e historia, sustentabilidad y la participación ciudadana”.	educación y amplias posibilidades para el desarrollo económico y social”.
PLAN MUNICIPAL DE CULTURA COMUNA DE TORTEL 2022-2025.	“Recuperar la memoria histórica y fortalecer la cultura local de Tortel considerando para ello la ejecución y evaluación de plan estratégico y de gestión, vinculante con su comunidad y diversas instituciones, y asociado a oportunidades, desafíos y objetivos de las áreas de turismo y medioambiente”.	“La memoria histórica, la cultura local y la naturaleza como ejes fundamentales del desarrollo sociocultural de los habitantes de la comuna de Tortel, siendo estos últimos actores y cogestiones de este con la institucionalidad comunal a distintas escalas territoriales”.

Fuente: Elaboración propia.

6.3 Elementos Estratégicos de Imagen Objetivo

6.3.1 Misión PLADETUR Tortel

Nuestra misión es trabajar en pro de un destino turístico ecológico, accesible e inclusivo en Tortel. Nos enfocamos en capacitar a los residentes locales, fortalecer la planificación turística, fomentar la asociatividad y mejorar la gestión municipal. Buscamos contribuir a la diversificación de la oferta turística, mejorar la calidad de los productos y servicios, e integrar los conocimientos y saberes de la comunidad local de Tortel.

Nos comprometemos a impulsar procesos de desarrollo pertinentes que protejan y conserven la biodiversidad de nuestra región. Al mismo tiempo, trabajaremos en la revitalización de la memoria histórica y la identidad local. Queremos posicionar a Tortel como una comunidad anfitriona localizada dentro de espacios protegidos marinos y terrestres de la Patagonia, líder en la protección de la biodiversidad.

Nuestro enfoque se basa en la protección del entorno natural, el fomento de prácticas sostenibles, el respeto por nuestra historia y cultura. Nos esforzamos por brindar experiencias turísticas auténticas y enriquecedoras, que reflejen la belleza y diversidad de nuestra comuna.

A través de la articulación en red y la colaboración activa entre residentes locales, instituciones públicas y el sector privado, trabajaremos en conjunto para lograr un destino que destaque por su sostenibilidad, accesibilidad e inclusión. Nos comprometemos a mejorar constantemente y a posicionar a Tortel como un ejemplo de desarrollo turístico responsable en la Patagonia.

6.3.1.1 Idea fuerza Misión PLADETUR Tortel

"Trabajamos para convertir a Tortel en una comunidad anfitriona líder en la protección de la biodiversidad, a través de la articulación de diversos actores, posicionándonos como un destino turístico ecológico y representativo de los espacios protegidos de la Patagonia".

6.3.2 Visión PLADETUR Tortel

Nuestro objetivo es convertirnos en un destino turístico ecológico y consolidado, a través de una planificación integral que involucre activamente a la comunidad local y al municipio. Buscamos fortalecer la gobernanza y la articulación entre todos los actores, para implementar una eficiente planificación y ordenamiento territorial, promoviendo una oferta turística diversa y de calidad. Valoraremos y destacaremos el patrimonio cultural y natural de la comuna de Tortel relevando la identidad local y el arraigo de sus habitantes, para realizar un turismo pertinente siempre respetando los límites de capacidad de carga ambiental y la capacidad de los servicios turísticos disponibles.

Nuestro enfoque es posicionar a Tortel como una comunidad anfitriona activa en la protección de la biodiversidad y como punto central de las áreas protegidas entre los Campos de Hielo Norte y Sur. Trabajaremos en estrecha colaboración con las comunidades locales para fomentar una relación armoniosa entre el turismo y la protección de la naturaleza, promoviendo prácticas sostenibles y conscientes, considerando a la autonomía energética y el uso de energías renovables como uno de los grandes desafíos futuros.

Nuestro plan de desarrollo turístico se basa en la preservación y conservación de nuestra biodiversidad, mientras ofrecemos experiencias auténticas y enriquecedoras a nuestros visitantes. Nos comprometemos a orientar que el crecimiento turístico se realice de manera equilibrada, asegurando el bienestar de nuestra comunidad y la protección de nuestro entorno.

Trabajando juntos, buscaremos aprovechar al máximo las oportunidades turísticas que ofrece Tortel, al tiempo que aseguramos que el desarrollo turístico sea sostenible y beneficioso para todos. Queremos que Tortel sea reconocido como un destino ejemplar, donde la conservación ambiental y la participación comunitaria sean los pilares de nuestro éxito turístico.

6.3.2.1 Idea fuerza Visión PLADETUR Tortel

"Tortel, un destino ecológico y consolidado que integra a la comunidad local y el municipio, promoviendo una oferta turística de calidad y diversa, destacando la identidad local y el arraigo de sus comunidades expresadas en su patrimonio cultural y la protección de la biodiversidad de la comuna. Nos posicionamos como una comunidad anfitriona activa en la protección de la naturaleza, inserta dentro de áreas protegidas marinas y terrestres, respetando los límites de impacto ambiental".

6.3.3 Imagen Objetivo PLADETUR Tortel

Convertirse en un reconocido destino ecológico, destacado por su compromiso con la conservación de la biodiversidad, áreas protegidas y comunidades locales. Nuestro objetivo es ser reconocidos por la hospitalidad y conciencia ambiental de nuestra gente, así como por la calidad de nuestros servicios turísticos. Queremos mostrar un impresionante patrimonio cultural y natural, que incluye una asombrosa biodiversidad marina y terrestre, una flora y fauna nativa de renombre y una fuerte identidad local arraigada en nuestro territorio. Somos un lugar único en los confines de la Patagonia.

Promovemos un turismo de bajo impacto ambiental, invitando a los visitantes a explorar la pintoresca Caleta Maderera de Tortel, construida con pasarelas de ciprés. Este enclave es reconocido como una Zona Típica, moldeada por los conocimientos tradicionales de nuestros residentes locales. Mantenemos viva nuestra historia a través de la memoria y los invitamos a aventurarse en la vasta riqueza ecológica y cultural del río Baker, a navegar por canales y fiordos, y a contemplar majestuosos bosques y glaciares.

Tortel se encuentra enclavada dentro de áreas protegidas marinas y terrestres de la Patagonia, entre los Campos de Hielo Norte y Sur. Estamos comprometidos con la preservación de estos valiosos entornos naturales. Invitamos a descubrir una experiencia única en la Patagonia.

6.3.1.1 Idea fuerza Imagen Objetivo PLADETUR Tortel

"Convertirse en un destino ecológico reconocido por su conservación y preservación de la biodiversidad, por sus áreas protegidas y hospitalidad local. Nuestro patrimonio cultural y natural es impresionante, con una gran diversidad marina y terrestre, flora y fauna nativa destacada, y una fuerte identidad arraigada en nuestro territorio. Fomentamos un turismo de bajo impacto, invitando a los visitantes a explorar la Caleta Maderera de Tortel y disfrutar de la inmensidad ecológica y cultural del río Baker, fiordos, bosques y glaciares. Estamos insertos dentro de áreas protegidas marinas y terrestres de la Patagonia, entre los Campos de Hielo Norte y Sur".

7. ETAPA 3 – PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción constituye la fase final del PLADETUR de la comuna de Tortel y en él se presenta el conjunto de acciones que se proponen para ser realizadas durante su vigencia de cuatro años como instrumento de planificación (2023 – 2027). Estas acciones responden a los antecedentes recogidos a través de las etapas previas de este estudio y se ajustan a las facultades y posibilidades del municipio de alcanzar los objetivos de desarrollo del turismo que se han propuesto. En este plan se presentan en forma ordenada las iniciativas, según grandes temas o ejes temáticos que buscan responder las principales preocupaciones de la comunidad local en materia de desarrollo turístico.

La identificación de las iniciativas que incluyen en este Plan de Acción se deriva del análisis de la información contenida en el diagnóstico del turismo comunal, realizado en la primera etapa de este estudio, el cual consideró la participación de los actores comunales y regionales, vinculados al sector turismo. También recoge los aportes recogidos en fase de elaboración de imagen objetivo y reuniones de trabajo con equipo municipal, contraparte del GORE Aysén y otros actores de la red local vinculada al desarrollo turístico.

La Tabla N°25 presenta el detalle de las **DEBILIDADES** que fueron planteadas en los diferentes talleres realizados en la comuna y que se constituyen en los principales desafíos a enfrentar en este PLADETUR.

Tabla 25. Debilidades identificadas en el análisis FODA realizado en la Etapa de Diagnóstico.

DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Servicios de alojamiento inactivos en temporada baja o bajo funcionamiento.- Baja competitividad del sector turismo.- Conectividad vial limitada.- Infraestructura vial deficiente.- Escasez de servicios complementarios, más que alojamiento y restauración.- Ausencia de productos turísticos con identidad local.- Promoción poco efectiva del destino.- Falta de puntos de comercialización establecidos.- Falta de asociatividad entre prestadores de servicios turísticos.- Falta de infraestructura portuaria de acceso a atractivos de la comuna.- Falta de oferta turística de calidad e innovadora.- Deficiente señalización turística.- Disparidad de la percepción de calidad en la prestación del servicio.- Falta de profesionalización/capacitación en prestadores de servicios turísticos.- Deficiente acceso universal a atractivos y servicios.- Bajo nivel de asociatividad que dificulta la experiencia en la prestación de experiencias turísticas mancomunadas.- Desconocimiento de los alcances y beneficios de la declaratoria de Zona Típica.- Deficiencia en la prestación de servicios básicos, como agua, luz y alcantarillado.

Fuente: Elaboración propia.

Como se advierte en el listado de debilidades de la Tabla N°25, hay una percepción de que la infraestructura se constituye en una limitante para el desarrollo del turismo comunal, especialmente lo relativo a vialidad y a infraestructura portuaria. A ello se puede agregar la falta de una buena señalética que facilite el desplazamiento de los

turistas y su acceso a los servicios y atractivos de la comuna. Se enfatiza sobre la problemática respecto a la disponibilidad de servicios básicos de agua, luz y alcantarillado, sin embargo, se reconocen los esfuerzos y gestiones municipales para contar con abastecimiento eléctrico las 24 horas.

Otro tipo de debilidad que se menciona es la que se refiere a los servicios turísticos que se ofrecen. En este tema se alude tanto a la calidad de los servicios como a la cantidad y la permanencia de la oferta fuera de la “temporada alta”. En este mismo sentido se puede asociar el problema derivado de la estacionalidad que presenta el turismo en la localidad. Esto último, si bien es un problema generalizado en la Región de Aysén, es particularmente grave en Tortel, donde es extremadamente difícil disponer de servicios fuera de la temporada estival, principalmente por la migración de los propietarios de estos mismos hacia otras localidades con mejor conectividad, servicios básicos, infraestructura, entre otros motivos.

Junto al tema de la calidad de los servicios, se menciona la falta de capacitación de los operadores, lo que justamente atenta contra un mejoramiento de la calidad. Esta misma condición provoca una carencia en el ámbito de la innovación y diversificación de los servicios y de los productos turísticos que se ofrecen en la comuna y se refleja en una baja competitividad.

Mención recurrente se hizo a los problemas de asociatividad que afectan al turismo, tanto en lo que se refiere a la asociatividad entre los operadores locales, como a las relaciones que se deberían establecer con organizaciones de carácter regional. Esto además se asocia a una baja participación de la Municipalidad en la generación de estas instancias de colaboración.

También aparece como un problema para el desarrollo del turismo en Tortel, la falta de una adecuada política de difusión de los atractivos que ofrece la comuna y la ausencia de productos con identidad local. Se insistió en la necesidad de rescatar aspectos patrimoniales, materiales e inmateriales, que permitirían, mediante una adecuada difusión, incentivar la visitación.

Junto a las debilidades que se han analizado, en el apartado de **AMENAZAS** del análisis FODA realizado en la etapa de diagnóstico, se menciona la baja tasa de recomendación por parte de los visitantes, la que es asociada a la calidad y disponibilidad de los servicios, tanto básicos como turísticos, así como a la saturación que se produce en la localidad durante la temporada alta.

El diagnóstico del turismo comunal realizado en la primera etapa de este instrumento de planificación permitió, además, identificar algunas **BRECHAS QUE PRESENTA EL SECTOR TURISMO** para alcanzar un estado de desarrollo superior que asegure su sustentabilidad. Estas brechas se han identificado gracias al trabajo participativo con los actores locales comunales y regionales, a través de reuniones, entrevistas, talleres participativos y sesiones de la Mesa Técnica Territorial.

Una primera brecha identificada es la que se refiere a la insuficiente dotación de infraestructura y equipamiento, la que se agrava especialmente durante la temporada alta. Esta brecha hace alusión no sólo a los problemas de accesibilidad que aquejan a la localidad, sino también a déficits que presentan los servicios de alojamiento y

gastronómicos, que no son suficientes para satisfacer la concentración de demanda en ese periodo del año. Además, se presentan problemas con la dotación y suministro de servicios básicos, que dificulta el desarrollo de actividades tanto para la comunidad local como para actividades productivas.

Otra brecha destacada es la que dice relación con la falta de asociatividad que aqueja, tanto a los prestadores de servicios en la comuna, como en sus relaciones con operadores extra comunales. Se estima que se requiere un esfuerzo en este ámbito, como una palanca para el desarrollo de mejoras en la calidad de los servicios.

La capacitación de los operadores turísticos es otra de las brechas identificadas. Esto se constituye en un problema para la calidad de los servicios que se ofrecen, así como también para el desarrollo de nuevos productos que permitan una diversificación tanto en tipo de productos, como en la integración de otras áreas de la comuna a la actividad turística.

Por último, se hace hincapié en la necesidad de rescatar las tradiciones y los saberes locales, como una estrategia de dotar al turismo de una identidad local. Esto es particularmente relevante en ámbitos como la gastronomía y la artesanía, pero también para el enriquecimiento de los relatos turísticos.

En las etapas siguientes del desarrollo de este PLADETUR, surgió otro elemento a ser considerado como relevante a tener presente en la identificación de iniciativas en este Plan de Acción. Este se refiere a la importante presencia de **ÁREAS PROTEGIDAS** en la comuna y al uso turístico de ellas. Si bien el municipio no tiene una responsabilidad directa en la administración y gestión de estas áreas, si resulta importante para el desarrollo del turismo, el uso turístico que de ellas se hace y de las potencialidades que con ellas se ofrecen para el desarrollo turístico comunal.

7.1 Estructura del Plan de Acción

Atendiendo a la información de **BRECHAS, DEBILIDADES Y AMENAZAS** detectadas, la estructura del Plan de Acción se organiza en dos niveles jerárquicos. Un nivel superior, los **Lineamientos Estratégicos**, corresponde a los grandes temas que afectan al desarrollo turístico comunal. Estos Lineamientos se orientan a la agrupación del conjunto de intervenciones (planes, proyectos, programas), que se propongan para superar las brechas y debilidades detectadas en cada una de las temáticas identificadas, que conforman el segundo nivel jerárquico de este Plan.

Cada uno de los Lineamientos reúne las iniciativas que abordan un problema particular identificado en las definiciones estratégicas. Estas iniciativas toman la forma de proyectos o de programas según sea el caso y pueden corresponder a **tres tipos de acciones**. En primer lugar, estas acciones pueden tratarse de **tareas de gestión**, que debe cumplir el equipo municipal. En esta tipología se encuentran actividades de gestión interna del municipio (organización de los equipos, impulso a planes y programas del PLADECO y de otras fuentes de financiamiento), como aquellas que se deberán desarrollar ante otros servicios públicos para orientar o acelerar intervenciones que se deben realizar en el territorio comunal. Precisamente esta actividad corresponde al segundo tipo de acciones o proyectos que se pueden identificar y que son proyectos o

programas que se encuentran en las **carteras de otros servicios**, ya sea que se encuentren con financiamiento asegurado o no.

Un tercer tipo de acciones son aquellas que debe emprender el municipio con recursos propios y que deben ser incorporados a la programación anual presupuestaria, o bien ser presentado a fuentes de financiamiento externas. Este tipo de iniciativas, pasarán a formar parte de **LA CARTERA DE PROYECTOS PLADETUR TORTEL 2023-2027**.

7.2 Metodología Etapa 3

Para la confección del presente Plan de Acción, tanto en la definición de sus Lineamientos Estratégicos, como en la identificación de las iniciativas y acciones más importantes para cumplir con el objetivo de desarrollo del turismo en la comuna de Tortel; se realizaron actividades de participación con actores locales y regionales, a través de talleres presenciales, y de reuniones virtuales, además de un sondeo de opinión que se mantuvo disponible en la página web de la Municipalidad de Tortel (<https://achm.cl/item/tortel/>), entre el 12 de enero y el 31 de marzo de 2023.

A continuación, se presentarán los principales resultados de esas actividades, focalizándose en lo que dice relación a ideas de proyectos e iniciativas de intervención.

7.2.1 Segunda Mesa Técnica Territorial

El día 16 de enero de 2023, se llevó a cabo la segunda sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, entre las 15:00 y 17:00 horas en modalidad remota mediante la plataforma Zoom con 21 participantes. La sesión estuvo destinada a analizar la propuesta de Imagen Objetivo y además comenzar a trabajar las ideas del Plan de Acción que pueden contribuir a esa Imagen Objetivo. En atención a ello, se planteó la pregunta: **Según su visión, ¿Qué es lo que se debe hacer para alcanzar ese escenario futuro deseado?** Las respuestas se concentraron en las siguientes ideas:

- ✚ Mayores asesorías/capacitaciones a los servicios turísticos de la comuna, en relación con la entrega del servicio, demanda (tipo de turista), identidad territorial y medioambiental.
- ✚ Entregar y generar conocimientos en la comunidad local de Tortel sobre el relato y lo que significa ser una localidad turística.
- ✚ Planificación turística para Tortel, que sea mancomunada entre actores públicos y privados (local y regional), además generar asociatividad entre los prestadores de servicios de la comuna.
- ✚ Implementar y modificar métodos de capacitación y asesoría hacia los prestadores de servicios, que sea un trabajo más completo, esto quiere decir que conste de entrega de conocimiento, terrenos y posteriormente un seguimiento.
- ✚ Mejorar infraestructura y equipamiento turístico en la comuna de Tortel.
- ✚ Los operadores turísticos como protagonistas del desarrollo turístico de la comuna.
- ✚ Generar un ordenamiento territorial como propuesta para la expansión del área urbana o servicios.

7.2.2 Sondeo de Opinión

Como ya se señaló, entre el 12 de enero de 2023 y el 31 de marzo del mismo año, se realizó el “**Sondeo para la Construcción de la Imagen Objetivo de la comuna de Tortel**”, a través de un cuestionario que se mantuvo en la página web de la Municipalidad de Tortel, en el que participó un total de 40 personas. El sondeo tuvo por objetivo indagar desde los representantes de empresas, emprendimientos, servicios públicos, servicios locales, gremios y comunidad local en general, la percepción actual de la actividad turística en el territorio y recoger opiniones para la construcción de la Imagen Objetivo del PLADETUR de la comuna de Tortel.

Aprovechando este instrumento, se incluyó una pregunta destinada a alimentar las ideas del Plan de Acción. La pregunta que se incorporó fue: **¿Cuáles serían las acciones que seguir para fortalecer el turismo comunal?** Como respuesta se recogieron las siguientes ideas:

- ✚ Mejorar y potenciar la infraestructura turística.
- ✚ Invertir en capacitaciones y certificaciones para los prestadores de servicios mejorando el desarrollo óptimo del capital humano.
- ✚ Generar una mayor conciencia turística.
- ✚ Generar conciencia ecológica y reciclaje.
- ✚ Potenciar las organizaciones sociales y gremios en relación con el turismo.
- ✚ Potenciar la asociatividad local y provincial.
- ✚ Fomentar la participación local.
- ✚ Mejorar la conectividad y accesibilidad en la comuna.
- ✚ Fomentar un turismo no invasivo, sino uno desde la conciencia y conservación.
- ✚ Mejorar los servicios básicos en la comuna.
- ✚ Fortalecer la visión de unificación entre los prestadores de servicios y comunidad, generando precios justos, información idónea y una diversificación de la oferta.
- ✚ Gestionar una capacidad de carga controlada a favor de un Tortel ecológico.
- ✚ Fortalecer una identidad local y territorial.
- ✚ Transparentar la regularización de los prestadores de servicios.
- ✚ Fortalecer la imagen de Tortel mediante el relato y su identidad.
- ✚ Generar promoción para la comuna a nivel nacional e internacional mediante la honestidad y realidad de Tortel.
- ✚ Hacer partícipe a la comunidad de estudios e investigaciones que se realicen en la comuna compartiendo información, y así impactar en la vida diaria.
- ✚ Mejorar el desarrollo de la inclusión, a través de infraestructura, conectividad, etc.

La segunda pregunta: **¿Cuál cree usted que es el desafío más importante para poder desarrollar adecuadamente la actividad turística en el territorio comunal?**, generó las siguientes respuestas:

- ✚ La actividad turística como el principal rubro económico y comunal, invirtiendo y destinando recursos municipales en infraestructura y capacitaciones turísticas.
- ✚ Generar conciencia ecológica.

- ✚ Establecer una solución a la escasez de servicios básicos e infraestructura turística en la comuna.
- ✚ Mejorar la accesibilidad y conectividad de Tortel, además de incorporar la inclusividad.
- ✚ Consolidar la oferta turística de Tortel, diversificando, incrementando y perfeccionando a los operadores turísticos.
- ✚ Posicionar la imagen de Tortel mediante la difusión por su hospitalidad.
- ✚ Educar y concientizar a los habitantes como visitantes sobre el cuidado medioambiental es primordial.
- ✚ Generar mayor fiscalización, regularización y transparencia sobre los prestadores de servicios.
- ✚ Plan regulador en armonía con un adecuado desarrollo comunal.
- ✚ Generar ordenanzas municipales que ayuden a regular el buen desarrollo del turismo.

7.2.3 Tercera Mesa Técnica Territorial

La Tercera Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, se realizó el día 05 de abril de 2023, entre las 15:00 y 17:30 horas en modalidad remota mediante la plataforma Zoom con 23 participantes. Esta actividad estaba destinada al análisis y definición de la Imagen Objetivos, además de discutir los Lineamientos Estratégicos y proponer algunas ideas respecto a iniciativas de intervención que permitan alcanzar los objetivos de desarrollo del turismo.

A una primera pregunta planteada en términos de: **¿Qué proyectos o acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?** Se obtuvo las siguientes respuestas:

- ✚ Generar un ecosistema turístico cooperativo que proyecte trabajo en red y asociatividad.
- ✚ Incorporar a la comunidad de Tortel en el proceso y sistema turístico.
- ✚ Trabajar en el fortalecimiento de las capacidades de los prestadores de servicios turísticos.
- ✚ Generar y potenciar las infraestructuras turísticas en la comuna de Tortel.
- ✚ Fomentar la incorporación de la cultura turística en la comuna.
- ✚ Consolidar al sector turístico de Tortel, tanto los prestadores de servicios e imagen objetivo.
- ✚ Accesibilidad a la información turística hacia el visitante y propia comunidad.

Luego se solicitó a los participantes de la Mesa Técnica que señalaran: **¿qué proyectos se encuentran en ejecución o iniciándose y que tendrán efectos (positivos o negativos) sobre el turismo en la localidad?** Las respuestas fueron las siguientes:

- ✚ Proyecto para la construcción de muelles en Tortel, liderado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- ✚ Proyecto para el mejoramiento de accesibilidad sobre el camino y acceso Pascua.
- ✚ Proyecto de iluminación para la localidad de Caleta Tortel.
- ✚ Proyecto para el mejoramiento de las pasarelas de Tortel.
- ✚ Proyecto de fibra óptica para la comuna.

- ✚ Proyecto para el óptimo funcionamiento y ejecución de una escombrera en Tortel.
- ✚ Estudio de movilidad en proceso de creación.

7.2.4 Taller Participativo Presencial

El día 4 de mayo de 2023 se realizó un taller participativo para trabajar las ideas de la Imagen Objetivo y los Lineamientos del Plan de Acción”. Este taller se desarrolló de manera presencial, en el Quincho Municipal, de Caleta Tortel contando con 19 participantes. En esa actividad se solicitó a los presentes que indicaran: **¿Qué proyectos o acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?** Se les solicitó responder separadamente para cada uno de los lineamientos propuestos⁹, generándose las siguientes respuestas:

LINEAMIENTO 1. INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD:

- ✚ Mejorar la cultura turística, generar orgullo y pertenencia con el territorio. Además, mejorar accesibilidad y la infraestructura.
- ✚ Proyectos de accesibilidad (ej. montacargas, pasarelas/rampas).
- ✚ Promocionar atractivos, mejorar la infraestructura, capacitar en turismo, establecer alianzas, involucrar a la comunidad y promover prácticas sostenibles.
- ✚ Sistemas alternativos de energía para calefacción y cocina.
- ✚ Puentes en ríos para acceso a zonas de uso público en áreas silvestres protegidas, refugios, señaléticas, pasarelas de acceso, muelles y/o embarcaderos.
- ✚ Fondeos para embarcaciones como puertos seguros en el territorio.
- ✚ Implementación Plan de Movilidad que determine de forma adecuada la infraestructura necesaria a implementar en función de los centros atractores de viaje dentro del radio urbano.
- ✚ Mayor accesibilidad a herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad turística.
- ✚ Montacarga en sectores claves, ampliación del alcantarillado, transporte público continuo vía marítima para recorrer la bahía, ordenamiento de estacionamientos y puerta de entrada terrestre de Tortel.
- ✚ Generar terminales terrestres y portuario con capacidad de guardar carga.
- ✚ Muelles con infraestructura para recibir pasajeros en conexiones interregionales (muelle de pasajeros en Tortel y Yungay con baños y espacio protegido).
- ✚ Identificar los segmentos de mercado.
- ✚ Mejorar el transporte. - Señaléticas en senderos de uso público, iluminación red pública, muelles de carga y descarga.
- ✚ Luminarias, pasarelas y muelles en buen estado.

LINEAMIENTO 2. MEDIOAMBIENTE:

- ✚ Sistemas de generación de energía sustentable.
- ✚ Generación de energía eléctrica que no contamine.

⁹ Es necesario aclarar que, hasta ese momento, el Plan de Acción consideraba ocho Lineamientos. Con posterioridad a esta fecha se incorporó el noveno Lineamiento correspondiente a las iniciativas que tienen que ver con las Áreas Silvestres Protegidas, en atención a la importancia que estas tienen para el turismo en Tortel.

- ✚ Base de datos de actualización periódica, que permita contrastar el comportamiento y las interacciones entre capacidad carga turística y medioambiental, junto a instrumentos regulatorios respectivos.
- ✚ Reglamentos para favorecer el abastecimiento a granel con menos plásticos y lata.
- ✚ Sistemas de propulsión de lancha a electricidad.
- ✚ Paseo informativo por el cerro vigía y accesibilidad a los glaciares (senderos).
- ✚ Proyecto para reutilizar plástico reciclado en la comuna (máquina para tratar plástico), planta para generar pellet del residuo de la madera que se trabaja en la zona.
- ✚ Composteras y lombriceras.
- ✚ Aplicar ordenanza ambiental.
- ✚ Educación ambiental tanto para niños como para adultos.
- ✚ Generar instancias de visitas a las ASP para la comunidad.
- ✚ Proyecto RESIDUO 0%.
- ✚ Volver a ser un pueblo autónomo desligándose de la necesidad del petróleo. Tener otras opciones para generar energía.
- ✚ Fomentar artesanía con productos reciclados de la zona.
- ✚ Bio gas.
- ✚ Proteger recursos naturales, fomentar energía renovable y transporte sostenible, sensibilizar sobre protección ambiental, prácticas de gestión de residuos, promover turismo de naturaleza responsable.
- ✚ Planes de monitoreo y seguimiento de calidad ambiental (calidad de agua, sedimento, hidrocarburos, diversidad biológica terrestre y marina, etc.), seguimiento y control de residuos líquidos y sólidos.
- ✚ Reciclaje y limpieza de la caleta.
- ✚ Talleres de conciencia turística y medio ambiente, talleres en identidad cultural ambiental, gastronómica, fomentar las artesanías con identidad local.
- ✚ Priorización de infraestructura de soporte al operador turístico en áreas silvestres protegidas, bienes de uso público, etc.
- ✚ Senderos para trekking, senderos en los parques, señalética en los recorridos como cerro vigía, infraestructuras para atracar en lugares naturales sin dañar el medio ambiente (muelle).

LINEAMIENTO 3. MARKETING Y DIFUSIÓN:

- ✚ Comunicación interna: señalética interna, comunicación interna sobre servicios.
- ✚ Plataforma centralizada de reservas comunal. - Asociatividad regional con otros operadores turísticos de la región.
- ✚ Plan de difusión que permita informar del mejoramiento de sistema eléctrico y de alcantarillado, junto al desarrollo de mayor oferta gastronómica a nivel regional y/o nacional.
- ✚ Difusión de los avances de Tortel al nivel regional.
- ✚ Medio oficial unificado de información interna sobre servicios de la comuna (basura, alcantarillado, luz, agua).
- ✚ Señaléticas con motivos locales, difusión contada ojalá desde la misma gente local.

- ✚ El Marketing y difusión deben ser creados con un alto contenido identitario.
- ✚ Mejoramiento de la comunicación con otras localidades sobre turismo.
- ✚ Difusión a turistas sobre "cómo es Tortel", realista, cuánto hay que caminar, por ejemplo. Hay que destacar la característica de ser una localidad maderera.
- ✚ Fuente de noticias con más desarrollo (no sólo título) sobre noticias relevantes de Tortel. - Estrategia de marketing zonal (carretera austral).

LINEAMIENTO 4. INNOVACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS:

- ✚ Nuevos destinos de navegación que sean alternativos a los tres principales que se ofrecen actualmente.
- ✚ Dar valor agregado al ciprés, creando nuevos productos.
- ✚ Salidas nocturnas a la isla de los muertos.
- ✚ Que en los restaurantes se ofrezca whisky con hielos milenarios.
- ✚ Como producto: Museo de historia natural y cultural en Tortel, como apoyo al relato local de los operadores turísticos.
- ✚ Ofertar servicios que incrementen el atractivo de Tortel en temporada invernal.
- ✚ El producto principal inmediato son las pasarelas, por lo tanto, las pasarelas mismas pueden ser el relator de todos los destinos de la comuna, la capacidad de dar puntos de contemplación y de información.
- ✚ Museo al aire libre con guías locales.
- ✚ Rutas con intereses especiales (botánicas, geológicas, etc).
- ✚ Encuesta electrónica simple al llegar a Tortel.
- ✚ Free tour por casco histórico, mostrando el primer colegio, primeras casas construcción de pasarelas.

LINEAMIENTO 5. GESTIÓN MUNICIPAL:

- ✚ Articulador de fondos con actores privados y de gobierno en pro de dar apoyo al relato e infraestructura que dé soporte al relato y trabajo del operador turístico.
- ✚ Fomentar/potenciar la asistencia de las juntas vecinales.
- ✚ Generar un departamento exclusivo de turismo.
- ✚ Fomentar una identidad al nivel gastronómico o de actividad.
- ✚ Que se le suba el presupuesto a la unidad de turismo para proyectos.
- ✚ Talleres de conciencia turística y de fomentar la identidad cultural gastronómica local.
- ✚ Proporcionar la totalidad de instrumentos de planificación que permitan establecer una hoja de ruta para el desarrollo y regulación del rubro.
- ✚ Incentivar logos que identifiquen a los operadores turísticos (identificando operadores que participan en actividades y pagan permisos).

LINEAMIENTO 6. CAPITAL HUMANO:

- ✚ Identidad territorial al nivel de la gastronomía.
- ✚ Capacitaciones como por ejemplo en inglés, atención al cliente.
- ✚ Fortalecimiento de la asociatividad.
- ✚ Certificaciones a operadores turísticos dependiendo de su área de trabajo.
- ✚ Capacitación en mecánica de motores, soldadura, artesanía.

- ✚ Capacitaciones y talleres para tener más profesionales del rubro que ejercitan.
- ✚ Incrementar la población de operadores turísticos que manejan al menos un idioma adicional, tales como inglés, francés u otro que responda a la alta demanda de turistas extranjeros.
- ✚ Fomentar el diálogo de los saberes y conocimiento local.
- ✚ Certificaciones de los guías de turismo en diversas actividades (kayak/montaña/rescate/rescate hombre al agua/primeros auxilios).
- ✚ Fomentar el turismo como arraigo local, intervenciones en estratos desde nivel escolar, nivel cívico, actividades culturales locales.
- ✚ Talleres de cómo tratar al turista.
- ✚ Certificaciones de los guías de turismo en diferentes actividades, con apoyo financiero o de equipo necesario a la certificación.
- ✚ Talleres relacionados con el rubro (arreglos de motores, higiene, etc).

LINEAMIENTO 7. FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL SOCIAL:

- ✚ Fortalecer la Cámara de Turismo y Comercio.
- ✚ Fomentar la asociatividad.
- ✚ Que los distintos operadores conozcan y experimenten en primera persona la gama de servicios turísticos existentes en la comuna, mejorando la vinculación con el rubro y el territorio.
- ✚ Hacer prevalecer en el tiempo las actividades realizadas en los inicios del poblamiento, evocar modo de vida.
- ✚ Salidas en grupo para conocer zonas de Tortel.
- ✚ Eventos donde cocina la gente que tiene restaurant, navegar con los que tienen lancha con guías respectivos, conocer las personas que tienen hospedaje, todo en un contexto de conocerse en alegría.
- ✚ Valor los espacios de encuentro, cómo el ir al ferry.
- ✚ Asados comunitarios.

LINEAMIENTO 8. ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS CON IDENTIDAD TERRITORIAL:

- ✚ El hacer postes de ciprés a hacha.
- ✚ Ir a buscar leña en bote.
- ✚ Licor de plantas nativas, aceites esenciales con productos naturales de la región.
- ✚ Vinculación entre distintos proveedores de servicios productivo, trazabilidad de productos ofrecidos.
- ✚ Ir a buscar centolla.
- ✚ Producción u obtención de insumos para el rubro gastronómico de la localidad (pesca, hortalizas, otros).
- ✚ ¿Hacer un poste de ciprés es difícil, pero que tanto?
- ✚ Dar a conocer el viaje al lugar de la materia prima, el modo de vida en el lugar, el trabajo y el transporte a la caleta (Valorizar el nombre de caleta).
- ✚ City tour que muestre los restaurantes y Tortel en general.

7.2.5. Análisis de otras carteras de proyectos

Con la finalidad de conocer los planes que otras instituciones y la misma Municipalidad, tienen para la Comuna de Tortel, se revisaron algunas de las carteras de proyectos que incluyen iniciativas de inversión que tienen implicancias en el desarrollo de la actividad turística. Algunas de estas iniciativas disponen de estudios de costos y se encuentran financiadas, mientras otras son solamente proyectos que deben ser sometidos a algún sistema de financiamiento.

La finalidad de incluir el análisis de estas carteras obedece a la idea de disponer de filtros adecuados para depurar las propuestas que han emanado de las diferentes instancias de participación que se han detallado en los puntos anteriores.

Las carteras que se analizaron fueron la del Ministerio de Obras Públicas, del Plan de Zonas Rezagadas, del Plan de Acción de la ZOIT Glaciares y del PLADECOS de la comuna de Tortel. Además, se consideró la propuesta del Plan de Acción de Comunidades Portal para la comuna de Tortel y los proyectos que se encuentran en carpeta o en proceso, administrados por la SECPLAN de la comuna.

Adicionalmente, se sostuvieron reuniones de trabajo con contraparte del Gobierno Regional de Aysén y con el equipo municipal que aborda la temática de la gestión turística (Encargado de Turismo y directora de SECPLAN), con el objetivo de recabar información respecto de sus planes de acción y proyecciones de gestión en estas materias de competencia del PLADETUR.

De esta manera fue posible disponer de toda la información necesaria para la construcción de un Plan de Acción que centre la atención en iniciativas de acciones estratégicas para cumplir con el propósito de impulsar el desarrollo del turismo en la comuna de Tortel.

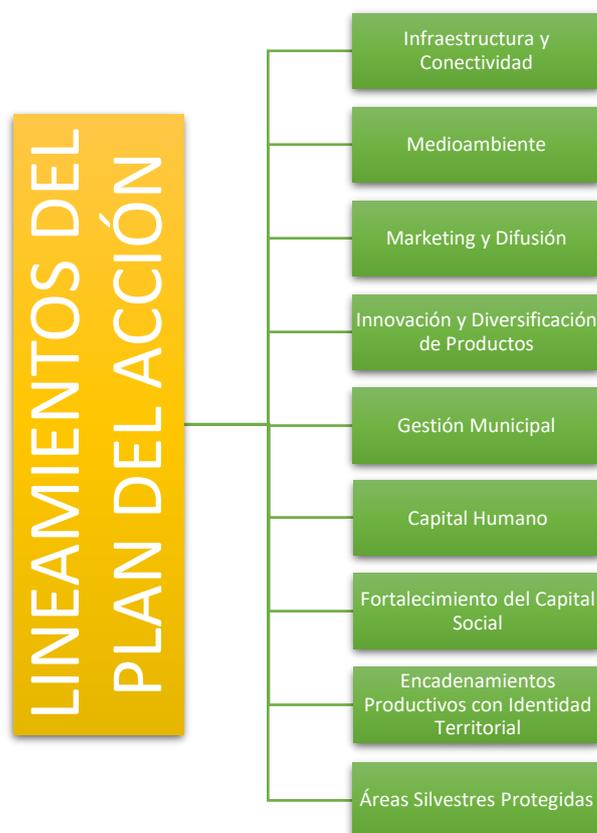
Para la definición de los proyectos, acciones o iniciativas que se consideraron estratégicos en cada uno de los lineamientos, se depuró la batería de ideas recogidas en las diferentes instancias de participación. Se fusionaron propuestas que parecían similares o que definitivamente se repetían y se evitó incluir proyectos que ya se encuentran en desarrollo o en carpeta y prontos a ejecutarse, según los antecedentes de que se dispuso.

Como resultado de este proceso de diagnóstico y análisis, se presenta el Plan de Acción del PLADETUR de la comuna de Tortel, como una **propuesta preliminar** que fue sujeta a revisiones y retroalimentaciones para posteriormente trabajar en desarrollar en más detalle una cartera de proyectos e iniciativas.

7.3 Plan de Acción

El Plan de Acción del PLADETUR de la comuna de Tortel 2023-2027, se ha estructurado en nueve Lineamientos Estratégicos, lo que se presentan en la Figura 12. Cada uno de esos Lineamientos agrupa un conjunto de iniciativas y acciones que enfrentan los desafíos que, en las temáticas correspondientes, fueron planteadas en las diferentes instancias de participación desarrolladas en las etapas previas de este informe.

Figura 12. Lineamientos del Plan de Acción PLADETUR Comuna de Tortel.



Fuente: Elaboración propia.

7.3.1 Lineamiento estratégico de Infraestructura y Conectividad

Como se señaló en la presentación de este Plan de Acción, la infraestructura y la conectividad aparecen como problemas muy sentidos por la comunidad local, sus autoridades y los operadores turísticos. Específicamente se hace alusión a los problemas de infraestructura portuaria que permita y facilite el transporte de personas y mercancías y el arribo con la adecuada comodidad y seguridad de turistas. También la infraestructura de vialidad es mencionada como una brecha importante a solucionar. En este primer ámbito de problemas, existen varios proyectos en la cartera del Ministerio de Obras Públicas, tendientes a solucionar estas brechas, así como en el Plan de Desarrollo Territorio Provincia de Los Glaciares, formulado en el marco de la Política Nacional para Zonas Rezagadas en Materia Social.

Otro aspecto mencionado recurrentemente en talleres, reuniones y entrevistas dice relación con la mantención de las pasarelas, lo que se estima estratégico dado el valor paisajístico de ellas y su condición distintiva a nivel internacional. Este problema se encuentra atendido en la cartera del Ministerio de Obras Públicas y de forma relevante en el PLADECO de la comuna de Tortel, por lo que cabe al equipo municipal el impulsar estos proyectos de manera de dar solución a esta demanda.

Los problemas señalados en el caso de los servicios básicos de agua, electricidad y alcantarillado también son atendidos en proyectos de la cartera del Ministerio de Obras

Públicas. Igualmente se encuentran varias iniciativas que se relacionan con infraestructura, habilitante para el turismo como miradores, señalética y mobiliario urbano.

Si bien la **conectividad digital** ha sido identificada como un problema, no se encuentran iniciativas tendentes a solucionarlo, en ninguna de las carteras analizadas.

Teniendo a la vista estos antecedentes, la Tabla N°26 da cuenta de los proyectos que se incluyen en este Lineamiento Estratégico:

Tabla 26. Infraestructura y Conectividad.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Infraestructura y Conectividad	Construcción de un sistema tipo teleférico de accesibilidad para carga y personas (PLADECO).
	Construcción de Hito de Puerta de Entrada terrestre a la comuna.
	Diseño de señalética, con pertinencia territorial, para senderos de uso público.
	Mejorar camino hacia el sector Rio Pascua.
	Mantenimiento de senderos en el Sector Steffen.
	Disponer de baños públicos en el sector base.
	Diseñar e implementar infraestructura deportiva.
	Promover la adecuada mantención periódica de las pasarelas, plazoletas y otros espacios públicos.
	Potenciar y mantener en el tiempo servicio de transporte marítimo subsidiado Tortel – Puerto Edén – Puerto Natales.
	Proyectos de conectividad digital, internet y telefonía.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.2 Lineamiento estratégico de Medioambiente

En el ámbito del medio ambiente, los principales temas planteados por quienes tomaron parte de las actividades de participación se centraron en lo relativo a la contaminación, el uso de energía y la gestión de residuos, incluyendo el reciclaje.

La búsqueda de fuentes alternativas de energía, tanto para uso doméstico como para la propulsión de embarcaciones, aparece como una preocupación destacable. Lo mismo ocurre con los problemas asociados a los residuos sólidos, donde la preocupación se centra tanto en la gestión de estos residuos, la reducción de generación de residuos, su disposición final y por supuesto un énfasis particular en el tema de reciclaje de residuos.

Vinculado al tema residuos surge lo que tiene que ver con la contaminación. Particularmente se trata de reducir los problemas derivados del mal tratamiento de los residuos, evaluar el impacto de las actividades turísticas y disponer de planes de monitoreo de la calidad ambiental.

En el marco de este Lineamiento se plantearon, además, algunas ideas respecto a la relación con las Áreas Silvestres Protegidas, como fomentar la cercanía de la comunidad con esas áreas, y también apoyar el uso turístico de ellas con infraestructura habilitantes.

Mención importante se hizo también a la necesidad de impulsar iniciativas en el campo de la educación ambiental y el desarrollo de una conciencia de protección de los recursos naturales. Se alude a promover y proyectar una imagen de **Tortel Ecológico**.

Tabla 27. Medioambiente.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Medio Ambiente	Adquisición de máquina para reciclaje de plástico.
	Adquisición de planta para generar pellet a partir del residuo de la madera que se trabaja en la zona.
	Plan de monitoreo y seguimiento de la calidad ambiental.
	Plan de seguimiento y control de residuos líquidos y sólidos.
	Construcción de infraestructura de soporte al uso turístico en áreas silvestres protegidas.
	Ordenanza para impulsar el abastecimiento a granel con menos plásticos y lata.
	Realizar plan de manejo para recursos madereros.
Desarrollar manual para el turista que trate el tema de la responsabilidad con el agua, la electricidad, los recursos naturales, entre otros.	

Fuente: Elaboración propia.

7.3.3 Lineamiento estratégico de Marketing y Difusión

En la temática de marketing y difusión, el énfasis estuvo puesto en la necesidad de entregar, al potencial visitante, una información actualizada, fidedigna y completa, de las características de Tortel, para que sepa con que se va a encontrar. Cabe destacar sus avances, sus limitaciones y su patrimonio.

Se insistió, además, en la necesidad de que las acciones de marketing y difusión tengan un fuerte sello identitario.

Tabla 28. Marketing y Difusión.

LINEAMIENTO ESTRATEGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Marketing y Difusión	Implementación de una plataforma para la difusión de Tortel, con enfoque local.
	Plataforma centralizada de reservas comunal.
	Programa de asociatividad con otros operadores turísticos de la región.
	Creación de una marca o sello local.
	Potenciar instancia municipal de información turística (Red de OMIT).
	Gestionar promoción en Ferry TABSA.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.4 Lineamiento estratégico de Innovación y Diversificación de Productos

La temática referida a innovación en la oferta de productos, junto a la necesaria diversificación, tanto en los productos ofrecidos como en los territorios en que se desarrollan las actividades turísticas, fueron temas levantados como importantes por los actores locales.

Un aspecto planteado dice relación con la incorporación de nuevas actividades que pueden realizarse en la propia localidad de Caleta Tortel, así como en otros sectores de la comuna. En ese sentido se mencionó la posibilidad de crear rutas asociadas a turismo de intereses especiales, con temáticas de flora, geología, arqueología, por ejemplo.

Otro tema planteado en este ámbito se refiere a la posibilidad de desarrollar productos que permitan alargar la temporada de turismo y llegar a generar productos para la temporada invernal.

También se sugiere desarrollar relatos para circuitos dentro de Caleta Tortel, poniendo en valor las pasarelas, las primeras construcciones y el valor patrimonial de la localidad.

Tabla 29. Innovación y Diversificación de Productos.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Innovación y Diversificación de Productos	Free tour por casco histórico, mostrando el primer colegio, primeras casas, construcción de pasarelas.
	Creación de nuevos productos de ciprés, agregando valor.
	Instalación de museo de historia natural y cultural en Tortel, como apoyo al relato local de los operadores turísticos.
	Desarrollo de rutas para turismo de intereses especiales o por temáticas (botánicas, geológicas, navegación a Puerto Edén, etc.).
	Desarrollo de productos gastronómicos con fundamento territorial.
	Paseos nocturnos a la Isla de Los Muertos.
	Nuevos destinos de navegación alternativos a los tres principales que se ofrecen actualmente.
	Diseñar Mapas comunales con rutas de trekking y principales atractivos asociados.
	Apoyar la creación de un producto y una experiencia de turismo rural.
	Rescatar barcaza del Padre Ronchi y establecerla como un hito.
	Rescate y conocimiento del Istmo Ofk (Ofqui) y el Istmo del Indio como ruta turística.
	Potenciar ruta marítima e intercambio: Caleta Yungay – Tortel – Puerto Edén – Puerto Natales.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.5 Lineamiento estratégico de Gestión Municipal

En este Lineamiento se planteó la necesidad de fortalecer la unidad de turismo en el municipio, ya sea incrementando su presupuesto o generando, al interior de la Municipalidad un Departamento que se dedique exclusivamente a la gestión del turismo comunal.

Se planteó también la idea de que el municipio actúe con un rol articulador entre los actores privados y las instituciones públicas, para la obtención de recursos que permitan mejorar la oferta turística, el relato y la calidad de los servicios en general.

Otro tema planteado por los participantes en talleres y reuniones fue la posibilidad de que el municipio genere un “logo” que identifique y distinga a los operadores turísticos que cumplen con la normativa para su funcionamiento.

Tabla 30. Gestión Municipal.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Gestión Municipal	Fortalecer la gestión turística municipal (Unidad de Turismo, presupuesto, capacitación, certificaciones).
	Creación de Comité Multisectorial o Interdepartamental con foco en el turismo y el fomento productivo. Acciones de encadenamiento productivo y de gestión (con Cultura, PRODESAL, Medio Ambiente, DIDECO, etc.).
	Gestión estratégica e integrada de instrumentos de planificación vigentes en la comuna (PLADECO, ZOIT, PMC, ECP, Zona de Rezago, PLADETUR).
	Promover la implementación de instrumentos de Ordenamiento Territorial (PRC, Seccionales, entre otros).
	Elaboración y aplicación de Ordenanzas Municipales para regulación de desarrollo turístico.
	Fomentar una identidad cultural gastronómica local.
	Desarrollar talleres de conciencia turística.
	Gestionar condición de contar con Declaración como Zona Típica.
	Incentivar a los operadores turísticos con credenciales y/o con sellos otorgados por el municipio.
	Articular fondos con actores privados y de gobierno en pro de dar apoyo al relato turístico local y apoyar a PYMES del sector.
	Vinculación con redes institucionales y asociativas municipales (Asociaciones de Municipios Turísticos, Asociaciones Regionales, Convenio con Municipalidad de Natales, entre otros).
	Fortalecer la asociatividad y apoyar el fortalecimiento de gremios y agrupaciones existentes.
	Promover la generación de fondos concursables acorde a las realidades locales, y la cobertura para Tortel en instancias existentes.
	Difusión y capacitación de las distintas plataformas o aplicaciones para predecir eventos climáticos.
	Impulsar red de proveedores locales en turismo.
Implementar Sistema de Seguimiento y Monitoreo Ejecución PLADETUR.	

Fuente: Elaboración propia.

7.3.6 Lineamiento estratégico de Capital Humano

La profesionalización de los prestadores de servicio, en todos los niveles de las actividades, fue uno de los temas destacados como debilidad en el turismo comunal. Por ello el gran tema en este Lineamiento tuvo que ver con la necesidad de capacitación. Se señala la necesidad de capacitación en diversas áreas, como por ejemplo en idiomas, en artesanía, en gastronomía, en atención al cliente e incluso en aspectos auxiliares como mecánica. Estas actividades de capacitación deberían conducir a la certificación de los operadores en sus respectivas especialidades.

Dada la relevancia que se le otorga a los aspectos identitarios de la comuna, se plantea también la importancia de promover diálogos que rescaten los saberes y el conocimiento local, para dotar de significado el relato de los guías.

Tabla 31. Capital Humano.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Capital humano	Talleres de capacitación para profesionalizar el turismo local (idiomas, atención al cliente, gestión empresarial).
	Talleres de capacitación en artes menores (mecánica, electricidad, motores).
	Fomentar el diálogo de los saberes y conocimiento local.
	Fomentar la certificación de los guías de turismo en diversas actividades.
	Generar instancias de capacitación en turismo y hotelería basada en prácticas sustentables.
	Desarrollo de cursos certificados en montañismo, escalada, primeros auxilios, kayak, etc.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.7 Lineamiento estratégico de Fortalecimiento del Capital Social

En este Lineamiento se destacó principalmente la necesidad de fortalecer las organizaciones que reúnen a los operadores de turismo en la comuna. El fortalecimiento de la asociatividad es visto como uno de los factores fundamentales en el desarrollo del turismo.

Tabla 32. Fortalecimiento del Capital Social.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Fortalecimiento del capital social	Programa destinado a operadores para conocer y experimentar en primera persona la gama de servicios turísticos existentes en la comuna, mejorando la vinculación con el rubro y el territorio.
	Fortalecer la Cámara de Turismo y Comercio.
	Promover la asociatividad y la llegada de fondos para proyectos de fortalecimiento.
	Iniciativas de Turismo Social y vinculación de la comunidad local con el sector y actividad turística.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.8 Lineamiento estratégico de Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial

En este Lineamiento se han agrupado un conjunto de iniciativas que buscan reforzar el contenido identitario del turismo en Tortel. Las ideas se enfocan fundamentalmente en poner en valor las actividades productivas tradicionales de la comuna, sobre todo en el sector rural, para desarrollar productos turísticos. Se espera que se generen encadenamientos entre los operadores y prestadores de servicios en este ámbito, de manera de estructurar circuitos o rutas que permitan a los visitantes tener un contacto con actividades tradicionales y con un alto grado de autenticidad.

Tabla 33. Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Encadenamientos productivos con identidad territorial	Desarrollo de productos turísticos basados en las prácticas productivas locales.
	Producción de licores y aceites esenciales a partir de plantas nativas y conocimiento local.
	Potenciar la Agricultura Familiar Campesina.
	Generar documental de historia local.
	Crear guía de campo de especies de flora comestibles.
	Documentación y difusión de actividades tradicionales asociadas a la producción de madera, pesca artesanal, artesanía típica.
	Promoción y apoyo al emprendimiento local a través de asesorías, capacitaciones, ferias, giras técnicas, entre otras.

Fuente: Elaboración propia.

7.3.9 Lineamiento estratégico de Áreas Silvestres Protegidas

Si bien, como se señaló anteriormente, este Lineamiento no figuraba entre los que se analizaron en las actividades de participación, se decidió, en conjunto con el equipo municipal, incorporarlo atendiendo a la importancia que estas áreas tienen en la comuna, dada su extensión territorial.

En otros lineamientos se habían mencionado algunas iniciativas que tenían relación con este ámbito, como, por ejemplo, la necesidad de generar una mayor cercanía entre la comunidad local y estas áreas, a través de un conocimiento y experiencia directa en ellas. También se mencionó la posibilidad de que, desde el municipio se gestionen algunas obras de infraestructura habilitante, como senderos o miradores.

Tabla 34. Áreas Silvestres Protegidas.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES
Áreas Silvestres Protegidas	Generar instancias de visitas a las ASP para la comunidad.
	Construcción de infraestructura de soporte al uso turístico en áreas silvestres protegidas.
	Convenir con CONAF la realización del Plan de Manejo y Uso Público para R.N Katalalixar.
	Plan de Manejo para Isla de los Muertos.
	Generar los pasos o cronograma para la administración municipal del BNP Ventisquero Jorge Montt.
	Señalética delimitando y marcando zonas de riesgo en las ASP.
	Implementar senderos e infraestructura en R.N Katalalixar e Isla Faro.
	Operatividad de los refugios y zonas de camping en Áreas Protegidas para los habitantes de Tortel.
	Habilitar zona de camping en BNP Laguna Caiquenes y BNP Ventisquero Jorge Montt.
	Difundir los Planes de Manejo y de Uso Público de las áreas protegidas de la comuna marítimas y terrestres.
	Implementación del Plan de Acción de Comunidades Portal para la comuna de Tortel.

Fuente: Elaboración propia.

8. ETAPA 4 – CARTERA DE PROYECTOS

Esta etapa se vincula con los productos de fases previas, específicamente con la propuesta de Plan de Acción validado, validado en la etapa anterior. En la etapa 4 “Cartera de Proyectos” se construirá la nómina de acciones concretas (proyectos, iniciativas, gestiones) que se proponen para materializar los lineamientos estratégicos definidos del PLADETUR de la Comuna de Tortel para el periodo 2023 al 2028. Estas acciones junto con corresponder a los antecedentes recogidos y validados durante las etapas previas de este estudio; se ajustan a las facultades y posibilidades del municipio de concretar su ejecución directa o de gestionar para su consecución con la red de servicios respectiva para alcanzar los objetivos de desarrollo del turismo que se han propuesto. Siguiendo la estructura del Plan de Acción (etapa previa), las iniciativas se presentan en forma ordenada, agrupadas por ejes temáticos definidos que buscan responder las principales preocupaciones de la comunidad local en materia de desarrollo turístico.

8.1 Metodología ETAPA 4

Con la finalidad de reforzar la coherencia y vinculación de este PLADETUR con otros instrumentos de planificación vigentes en el territorio comunal, ya sean de ejecución de otras instituciones y de la misma Municipalidad de Tortel, se revisaron algunas de las carteras de proyectos de inversión que tienen implicancias en el desarrollo de la actividad turística local. En atención a que los proyectos de otras carteras ya forman parte de otros instrumentos, no se incluyeron ni priorizaron en la presente fase de elaboración del PLADETUR Tortel, aunque sí se entregaron a los integrantes de la Mesa Técnica Territorial para su conocimiento y se incluyen como un anexo de este documento (Anexo 12). Las carteras que se analizaron fueron la del **Ministerio de Obras Públicas**, del **Plan de Zonas Rezagadas**, del **Plan de Acción de la ZOIT Glaciares** y del **PMC y PLADECO de la comuna de Tortel**. Además, se consideró la propuesta del **Plan de Acción de Comunidades Portales para la comuna de Tortel** y los proyectos que se encuentran en carpeta o en proceso, administrados por la **SECPLAN** de la comuna.

A partir de esta información y consideraciones previas, se aborda el trabajo de la cuarta etapa y final en este proceso de elaboración del PLADETUR Tortel, que tiene como objetivo generar una cartera de Proyectos e Iniciativas priorizadas de manera participativa, aplicando criterios de la factibilidad de su ejecución en el tiempo y el impacto que puede tener en la actividad turística comunal, es decir, cómo con determinada acción se contribuye a la Imagen Objetivo propuesta.

En específico, la priorización de proyectos se realizó mediante una actividad participativa virtual durante la cuarta sesión de la Mesa Técnica Territorial, por medio de la plataforma ZOOM en fecha 12/07/2023. En esta oportunidad, se realizó una introducción contextualizando y entregando orientaciones técnicas para proceder a otorgar puntuación, por medio del uso de la plataforma Mentimeter, una herramienta de votación en tiempo real. Se fueron presentando y explicando las iniciativas por lineamientos y en cada temática se solicitó a los participantes de la Mesa que prioricen las acciones presentadas, estableciendo el acuerdo de que no se excluirán acciones/proyectos, sino que serán ordenados según su nivel de priorización. También se recogieron aportes y sugerencias en la materia.

Para efectos de presentar gráficamente y ordenar el resultado de dicha priorización vía Mentimeter, se utilizó una matriz BCG (Boston Consulting Group) adaptada, la cual permitió en este caso, ordenar la cartera de proyectos de este plan estratégico PLADETUR de la comuna de Tortel. Se trabajó en base a dos variables, por un lado, la variable Temporalidad (factibilidad de realización en tiempo de ejecución del PLADETUR) y por otro, el Impacto de la acción propuesta sobre la actividad turística (contribución a Imagen Objetivo del PLADETUR). Esto aporta una base para el análisis posterior sobre la adhesión o valoración de cada acción propuesta para los respectivos lineamientos estratégicos, que son visualizadas con su respectiva ubicación por cuadrante.

1. Variable FACTIBILIDAD DE EJECUCIÓN (temporalidad) en un continuo de corto plazo a largo plazo.

Parámetros orientadores:

- **Corto Plazo:** es posible de ejecutar o iniciar en el periodo 2023 – 2024 = Alta factibilidad
- **Mediano Plazo:** es posible ejecutar o iniciar en el periodo 2026 – 2027 = Mediana factibilidad
- **Largo Plazo:** es posible ejecutar o iniciar en el 2028 o posterior = Baja factibilidad. Excede periodo vigencia PLADETUR.

Tabla 35. Escala de valoración variable temporalidad.

1	2	3	4	5
Baja Factibilidad (largo plazo)	Ni Baja/Ni Media	Mediana factibilidad (Mediano plazo)	Ni Media/Ni Alta	Alta Factibilidad (Corto plazo)

Fuente: Elaboración propia.

2. Variable IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA del destino en un continuo de bajo a alto impacto.

Parámetro orientador:

- El impacto de la iniciativa evaluada se mide en relación con la estimación de la medida en que contribuye a la Imagen Objetivo aprobada. Es decir, mientras más vinculada a la Imagen Objetivo, más alto será su impacto. De esta manera se contextualiza con el PLADETUR en elaboración.

Tabla 36. Escala de valoración variable impacto.

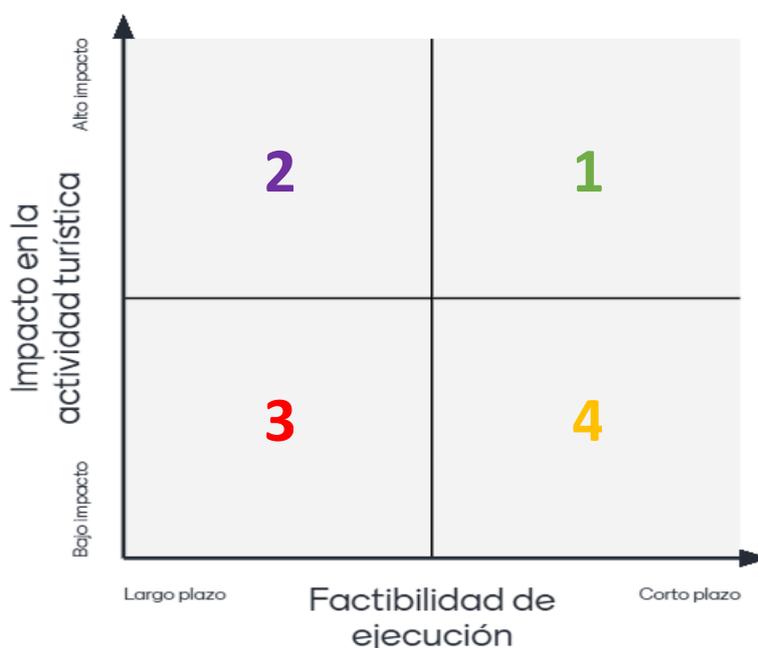
1	2	3	4	5
Muy bajo Impacto	Bajo Impacto	Mediano Impacto	Alto Impacto	Muy alto Impacto

Fuente: Elaboración propia.

La valoración de cada acción durante la priorización entregó una ubicación relativa, en un sistema de coordenadas, que se presenta en la Figura a continuación, según los siguientes cuadrantes:

- **Cuadrante 1:** Alto impacto en la actividad turística y factibilidad de ejecución al corto plazo.
- **Cuadrante 2:** Alto impacto en la actividad turística, pero con factibilidad de ejecución al largo plazo.
- **Cuadrante 3:** Bajo impacto en la actividad turística y factibilidad de ejecución al largo plazo.
- **Cuadrante 4:** Bajo impacto en la actividad turística, pero con factibilidad de ejecución al corto plazo.

Figura 13. Cuadrante de priorización.



Fuente: Elaboración propia según mentimeter.

Metodología que fue acogida favorablemente por la Mesa de Trabajo, y una vez aplicada, se mostraron resultados y se comentaron durante la sesión de trabajo.

8.2 Resultados Etapa 4

A continuación, se presenta la Cartera de Proyectos del PLADETUR, ordenada en base al resultado de la priorización por cada uno de los lineamientos, en base a las respuestas de los participantes en la actividad, quienes entregaron un valor para cada una de las acciones según los criterios predefinidos e informados, de esta manera, finalmente se genera un valor como resultado final, ubicado en la intersección de Y / X en el cuadrante, lo que genera la ubicación de la acción priorizada según su grado de relevancia indicado por los participantes, lo que permitió ordenar estas acciones al interior de cada lineamiento. Cabe reiterar que la priorización realizada no significa que las acciones menos priorizadas se eliminen de la Cartera de Proyectos, sino que tendrán menor grado de priorización al momento de presentarlas, ya que su evaluación fue determinada por

la factibilidad de su ejecución en el tiempo y el impacto que realmente puede tener en la actividad turística. Posterior al trabajo de priorización realizado por la Mesa Técnica Territorial, se realizaron algunos alcances de forma **considerando** su pertinencia y vinculación directa con el tema.

En las tablas por lineamiento que se presentan en la siguiente sección, se agregan columnas complementarias, como es el caso de propuesta de eventual **Fuentes de Financiamiento**, como una propuesta referencial de alternativas para obtener recursos para los proyectos o iniciativas señaladas por cada eje. Se deja constancia que la Municipalidad como Unidad Técnica, tiene mayor injerencia en los fondos que puede gestionar directamente como los Regionales (FNDR FRIL GORE) o los de SUBDERE (PMU PMB FMGM Patrimonio), y en el caso de otros sectoriales como MOP, MINAGRI, MINTRATT o MINVU, el Municipio solo gestiona a modo de solicitud o apoyo institucional.

8.2.1. Lineamiento Gestión Municipal

Este Lineamiento se presentó a la Mesa Técnica a modo informativo, pero sin realizar ejercicio de priorización, ya que corresponde a un ámbito interno del municipio, y su ejecución se enmarca en la autonomía institucional para definir plan de trabajo en esta materia.

Se destaca la importancia de este lineamiento, ya que la ejecución de este PLADETUR requiere del fortalecimiento de la gestión. En etapa previa, se planteó la necesidad de fortalecer la unidad de turismo en el municipio, ya sea incrementando su presupuesto o generando, al interior de la Municipalidad un Departamento que se dedique exclusivamente a la gestión del turismo comunal.

Se planteó también la idea de que el municipio actúe con un rol articulador entre los actores privados y las instituciones públicas, para la obtención de recursos que permitan mejorar la oferta turística, el relato y la calidad de los servicios en general, así como también contribuyendo al ordenamiento (ordenanzas) y regulación de la actividad turística para darle sostenibilidad.

Tabla 37. Lineamiento Gestión Municipal

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO
Gestión Municipal	Fortalecer la gestión turística municipal (Evaluar creación de Unidad de Turismo, Presupuesto, Capacitación equipo, Certificaciones).	Presupuesto Municipal Convenios Subdere Universidades	2024
	Creación de Comité Multisectorial o Interdepartamental con foco en el turismo y el fomento productivo. Acciones de encadenamiento productivo y de gestión (con Cultura, PRODESAL, Medio Ambiente, DIDECO, etc.)	Gestión interna Presupuesto Municipal	2023
	Gestión estratégica e integrada de instrumentos de planificación vigentes en la comuna (PLADECO, ZOIT, PMC, ECP, Zona de Rezago, PLADETUR).	Gestión interna Presupuesto Municipal Convenios	2023 - 2028

Promover la implementación de instrumentos de Ordenamiento Territorial (PRC, Seccionales, etc).	Gestiones con GORE, MINVU	2025
Elaboración y aplicación de Ordenanzas Municipales para regulación de desarrollo turístico.	Gestión interna Presupuesto Municipal	2025
Fomentar una identidad cultural gastronómica local (Plan de trabajo).	Gestión interna Presupuesto Municipal Convenios	2024
Desarrollar talleres de conciencia turística. Gestionar Condición de contar con Declaración como Zona Típica.	Gestión interna Presupuesto Municipal Convenios	2024 - 2028
Incentivar a los operadores turísticos con credenciales y/o con sellos otorgados por el municipio.	Gestión interna Presupuesto Municipal	2024
Articular fondos con actores privados y de gobierno en pro de dar apoyo al relato turístico local y apoyar a PYMES del sector.	Gestión interna Presupuesto Municipal	2025
Vinculación con redes institucionales y asociativas municipales (Asociaciones de Municipios Turísticos, Asociaciones Regionales, Convenio con Municipalidad de Natales, etc.).	Gestión interna Presupuesto Municipal Convenios	2024
Fortalecer la asociatividad y apoyar el fortalecimiento de gremios y agrupaciones existentes (Plan de trabajo).	Gestión interna Presupuesto Municipal Proyectos convenios Red de Fomento	2024
Promover la generación de fondos concursables acorde a las realidades locales, y gestionar cobertura para Tortel en instancias existentes.	Presupuesto Municipal Proyectos convenios Red de Fomento	2024
Difusión y capacitación de las distintas plataformas o aplicaciones para predecir eventos climáticos.	Gestión interna Presupuesto Municipal	2024
Impulsar Red de proveedores locales en turismo.	Gestión Fomento Productivo	2025
Implementar Sistema de Seguimiento y Monitoreo Ejecución PLADETUR.	Gestión interna Presupuesto Municipal	2024

Fuente: Elaboración propia.

A partir de este lineamiento estratégico, se realizó el ejercicio de priorización, por lo tanto, se presentan las iniciativas en ese orden resultante.

8.2.2 Lineamiento Infraestructura y Conectividad

La infraestructura de soporte y la conectividad aparecen como problemas muy sentidos por la comunidad local, sus autoridades y los operadores turísticos, durante el desarrollo de este PLADETUR, entendiendo que se trata de condiciones habilitantes y que dan sostenibilidad en el tiempo a la actividad turística en la comuna.

Como elemento destacado en primera prioridad, en coherencia con lo recogido en etapas anteriores, se destaca la mantención de las pasarelas, plazoletas y otros espacios públicos; aspecto considerado como prioritario y estratégico, en términos de

funcionalidad, ornato y en el caso de las pasarelas, se suma el valor paisajístico de ellas y su condición distintiva a nivel internacional. Este problema se encuentra atendido en la cartera del Ministerio de Obras Públicas y de forma relevante en el PLADECO de la comuna de Tortel, por lo que cabe al equipo municipal el impulsar estos proyectos de manera de dar solución a esta demanda.

En un lugar destacado se encuentran varias iniciativas que se relacionan con infraestructura, habilitante para el turismo como baños públicos, señalética y conectividad digital. También se destaca la iniciativa de Potenciar y mantener en el tiempo un servicio de transporte marítimo subsidiado Tortel – Puerto Edén – Puerto Natales, destacada como instancia de conectividad y como ruta turística marítima entre las regiones de Aysén y Magallanes.

Tabla 38. Lineamiento Infraestructura y Conectividad.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Infraestructura y Conectividad	Promover la adecuada mantenimiento periódica de las pasarelas, plazoletas y otros espacios públicos.	20,7	Fondos Regionales GORE (FRIL, FNDR) SUBDERE (PMU PMB)	Permanente
	Disponer de baños públicos en el sector base.	19,4	Fondos Regionales GORE (FRIL, FNDR) SUBDERE (PMU PMB)	2026
	Diseño de señalética, con pertinencia territorial, para senderos de uso público.	19,0	SUBDERE (PMU)	2025
	Proyectos de conectividad digital, internet y telefonía (cartera).	14,9	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones Fondos FNDR GORE	2025
	Potenciar y mantener en el tiempo servicio de transporte marítimo subsidiado Tortel – Puerto Edén – Puerto Natales.	12,6	Ministerio Transportes GORE Aysén GORE Magallanes	Permanente
	Construcción de Hito de Puerta de Entrada terrestre a la comuna.	9,8	MINVU MOP	2025
	Mantenimiento de senderos en el Sector Steffen.	9,8	Vialidad MOP	Permanente
	Mejorar camino hacia el sector Río Pascua.	8,6	Vialidad MOP	2024
	Construcción de un sistema tipo teleférico de accesibilidad para carga y personas (PLADECO).	7,8	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones Fondos FNDR GORE	2028
	Diseñar e implementar infraestructura deportiva.	4,9	Ministerio Deporte Fondos FNDR GORE	Permanente

Fuente: Elaboración propia.

8.2.3 Lineamiento Medioambiente

En el ámbito de este lineamiento de Medio Ambiente, se denota una especial preocupación por el cuidado del entorno y el uso responsable de los recursos naturales. Ya en fases previas, se alude a promover y proyectar una imagen de **Tortel Ecológico**,

como uno de los elementos orientadores para el desarrollo de la actividad turística en la Comuna. Consecuentemente con ello, la acción que concita una mayor valoración se refiere a una iniciativa en el campo de la educación ambiental y el desarrollo de una conciencia de protección de los recursos naturales, consistente en desarrollar un manual informativo para los turistas, sobre la responsabilidad en el uso del agua, la electricidad y los recursos naturales en general.

Las iniciativas principales se refieren a regulación, control y educación en torno a temáticas de gestión de residuos y cuidado de la calidad ambiental, lo que se relaciona con que los principales temas planteados durante las actividades de participación previas se centraron en lo relativo a la contaminación, el uso de energía y la gestión de residuos, incluyendo el reciclaje.

En el marco de este Lineamiento, un poco más rezagadas, se ubican las iniciativas en relación con las Áreas Silvestres Protegidas, de apoyo y soporte para el uso turístico; y también otras acciones relacionadas con reducción de plástico y uso sustentable de la madera.

Tabla 39. Lineamiento Medioambiente.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Medio Ambiente	Desarrollar manual para el turista que trate el tema de la responsabilidad con el agua, la electricidad, los recursos naturales, entre otros.	17,2	Gestión Presupuesto Municipal Ministerios Medio Ambiente / Energía	2024
	Plan de seguimiento y control de residuos líquidos y sólidos.	13,7	Gestión Presupuesto Municipal Ministerio Medio Ambiente SUBDERE	2024
	Plan de monitoreo y seguimiento de la calidad ambiental.	12,6	Gestión Presupuesto Municipal Ministerio Medio Ambiente SUBDERE	2024
	Adquisición de máquina para reciclaje de plástico.	12,2	Ministerio Medio Ambiente SUBDERE	2025
	Construcción de infraestructura de soporte al uso turístico en Áreas Silvestres Protegidas.	10,7	Fondos FNDR GORE Sectorial MINAGRI	2026
	Ordenanza para impulsar el abastecimiento a granel con menos plásticos y lata.	8,6	Gestión Presupuesto Municipal	2025
	Realizar plan de manejo para recursos madereros.	7,6	Gestión Presupuesto Municipal Ministerio Medio Ambiente CONAF	2025
	Adquisición de planta para generar pellet a partir del residuo	4,4	Fondos FNDR GORE Ministerio Medio Ambiente	2025

	de la madera que se trabaja en la zona.		SUBDERE	
--	-----------------------------------------	--	---------	--

Fuente: Elaboración propia.

8.2.4 Lineamiento Marketing y Difusión

En la temática de marketing y difusión, el énfasis desde la elaboración del plan de acción estuvo puesto en atender la necesidad de entregar, al turista y potencial visitante, una información actualizada, fidedigna y completa, del destino Tortel, utilizando para ello los canales y redes disponibles a nivel municipal. Destaca en primer lugar, priorizado, un programa de asociatividad con otros operadores turísticos de la región, relevando la importancia de trabajar con otros destinos turísticos de Aysén y potenciarse a través de la asociatividad.

Las distribuciones de las puntuaciones son homogéneas en este lineamiento, quedando reflejada también la valoración de impulsar acciones de marketing y difusión que tengan un fuerte sello identitario local. Solo queda un poco más relegada la iniciativa de una plataforma centralizada de reservas comunal, ya que se comentó que, al involucrar servicios de privados (alojamiento principalmente), es muy complejo de implementar en las condiciones actuales.

Tabla 40. Lineamiento Marketing y Difusión.

LINEAMIENTO ESTRATEGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Marketing y Difusión	Programa de asociatividad con otros operadores turísticos de la región.	18,3	Gestión y Presupuesto Municipal	2024
	Potenciar instancia municipal de información turística (Red de OMIT).	17,8	Presupuesto Municipal Convenios municipios Sernatur	2025
	Gestionar promoción en Ferry TABSA.	17,8	Gestión Ministerio Transportes Empresa Tabsa	2024
	Implementación de una plataforma para la difusión de Tortel, con enfoque local.	16,9	Presupuesto Municipal CORFO Sernatur Programas GORE	2025
	Creación de una marca o sello local.	16,4	CORFO Programas GORE	2024
	Plataforma centralizada de reservas comunal (entre prestadores de servicios).	9,3	CORFO SERCOTEC	2029

Fuente: Elaboración propia.

8.2.5 Lineamiento Innovación y Diversificación de Productos

Considerando que este es el primer PLADETUR de la comuna de Tortel, y que se trata de un desarrollo incipiente de la actividad turística, como un destino emergente, que va definiendo una orientación hacia el turismo; este es uno de los lineamientos con más variedad y número de iniciativas, que van desde temas más genéricos como los de

rescate patrimonial y cultural o ideas más específicas y concretas con localización en atractivos turísticos reconocidos a nivel local.

Con la más alta valoración aparece la iniciativa de desarrollar productos gastronómicos con fundamento territorial. También aparece destacado lo relacionado con potenciar y generar productos orientados al turismo rural, de exploración y patrimonial.

Con menor adhesión aparecen acciones específicas de potenciar hitos o lugares, con algunas complejidades de implementación, como lo alejado y complicado de acceder de los Istmos Ofki y del Indio, idea que quedó en último lugar de la priorización.

Tabla 41. Lineamiento Innovación y Diversificación de Productos.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Innovación y Diversificación de Productos	Desarrollo de productos gastronómicos con fundamento territorial (Plan guía).	22,3	CORFO SERCOTEC	2025
	Diseñar Mapas comunales con rutas de trekking y principales atractivos asociados.	18,8	CORFO Programas GORE Sernatur	2025
	Apoyar la creación de un producto y una experiencia de turismo rural.	18,3	MINAGRI Programas GORE Sernatur	2024
	Free tour por casco histórico, mostrando el primer colegio, primeras casas, construcción de pasarelas.	17,6	CORFO Programas GORE Fondos Patrimonio FONDART	2025
	Creación de nuevos productos de ciprés, agregando valor.	17,4	Fondos Patrimonio CORFO	2026
	Nuevos destinos de navegación alternativos a los tres principales que se ofrecen actualmente.	15,5	CORFO Ministerio Transportes	2026
	Potenciar ruta marítima e intercambio: Caleta Yungay – Tortel – Puerto Edén – Puerto Natales.	15,3	Ministerio de Transportes GORE AYSÉN Y MAGALLANES Convenios	2024
	Desarrollo de rutas para turismo de intereses especiales o por temáticas (botánicas, geológicas, navegación a Puerto Edén, etc.).	14,4	CORFO Programas GORE Sernatur	2026
	Paseos nocturnos a la Isla de Los Muertos.	14,2	Fondos Patrimonio CORFO Presupuesto Municipal	2025
	Instalación de Museo de Historia Natural y Cultural en Tortel, como apoyo al relato local de los operadores turísticos.	11,0	CORFO FNDR GORE Fondos Patrimonio FONDART	2027
	Rescatar barcaza del Padre Ronchi y dejarla como un hito.	8,3	Fondos Patrimonio FONDART	2028
	Rescate y conocimiento del Istmo Ofki y el Istmo del Indio como ruta turística.	5,1	Programas GORE Sernatur	2029

Fuente: Elaboración propia.

8.2.6 Lineamiento Capital Humano

Las deficiencias en materia de especialización y profesionalización de los prestadores de servicios, en todos los niveles de las actividades, fue uno de los temas destacados como debilidad en el turismo comunal; lo que se refleja en la alta puntuación obtenida por las iniciativas relacionadas con la capacitación técnica y también incorporando el rescate de los saberes locales, en coherencia con la relevancia que se le ha otorgado durante todo este proceso a los aspectos identitarios y patrimoniales de la comuna de Tortel.

Se incorpora también el fomento y gestión para otorgar certificaciones a los guías y también la capacitación en oficios o artes menores, que son soporte para la actividad turística (mecánica, electricidad, motores).

Tabla 42. Lineamiento Capital Humano.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Capital Humano	Talleres de capacitación para profesionalizar el turismo local (idiomas, atención al cliente, gestión empresarial).	21,12	SENCE SERNATUR Convenio Universidades	2024
	Generar instancias de capacitación en turismo y hotelería basada en prácticas sustentables.	21,12	SENCE SERNATUR Convenio Universidades	2024
	Fomentar el diálogo de los saberes y conocimiento local.	20,25	Presupuesto Municipal FONDART Fondos Patrimonio	2024
	Fomentar la certificación de los guías de turismo en diversas actividades.	18,4	SENCE SERNATUR Agencias, otros	2025
	Desarrollo de cursos certificados en montañismo, escalada, primeros auxilios, kayak, etc.	17,94	SENCE SERNATUR Convenio Universidades Programas GORE	2025
	Talleres de capacitación en artes menores (mecánica, electricidad, motores).	11,52	SENCE Convenio Universidades Programas GORE	2025

Fuente: Elaboración propia.

8.2.7 Lineamiento Fortalecimiento del Capital Social

En etapas previas se decidió separar este Lineamiento del de Capital Humano, como una manera de dar especial relevancia a la necesidad de fortalecer las organizaciones que reúnen a los emprendedores, empresas y operadores de turismo en la comuna. El fortalecimiento de la asociatividad y la cohesión entre actores es visto como uno de los factores fundamentales en el desarrollo del turismo en Tortel.

También aparece el Turismo Social como una herramienta para vincular a la comunidad local con la actividad del sector turismo, y también como estrategia para la promoción/conservación de los atractivos de la comuna.

Tabla 43. Lineamiento Fortalecimiento del Capital Social.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Fortalecimiento del Capital Social	Programa destinado a operadores para conocer y experimentar en primera persona la gama de servicios turísticos existentes en la comuna, mejorando la vinculación con el rubro y el territorio.	19,78	SERNATUR Convenio Universidades GORE Programas y FNDR 8%	2024
	Fortalecer la Cámara de Turismo y Comercio.	19,35	SERCOTEC GORE Programas	Permanente
	Promover la Asociatividad y la llegada de fondos para proyectos de fortalecimiento.	18,06	Gestión municipal Red de Fomento GORE Programas	2024
	Iniciativas de Turismo Social y vinculación de la comunidad local con el sector y actividad turística.	16,77	SERNATUR CONAF Convenios GORE Programas y FNDR 8%	2025

Fuente: Elaboración propia.

8.2.8 Lineamiento Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial

Este lineamiento estratégico, responde a la característica del turismo de ser un rubro que funciona en encadenamiento con otros sectores de la economía local, y se ajusta a las funciones municipales de promover el turismo y también el fomento productivo en general.

Si bien se trata de iniciativas que se relacionan con el desarrollo de nuevos productos e innovación, están contenidas en este Lineamiento, por su característica de que su ejecución implica una vinculación con otros rubros y siempre con la orientación transversal de reforzar el contenido identitario del turismo en Tortel. Los proyectos propuestos se vinculan a las actividades productivas tradicionales de la comuna, sobre todo en el sector rural, para desde allí potenciar o desarrollar productos turísticos. En primer lugar, precisamente se ubica esta acción más genérica referida a promover el desarrollo de productos turísticos basados en las prácticas productivas locales.

Tabla 44. Lineamiento Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial	Desarrollo de productos turísticos basados en las prácticas productivas locales.	20,09	Gestión Municipal SERNATUR Convenio Universidades GORE Programas	2025
	Promoción y apoyo al emprendimiento local a través de asesorías,	18,06	GORE Programas INDAP INDESPA	Permanente

	capacitaciones, ferias, giras técnicas, entre otras.		SENCE Convenios Municipalidades	
	Producción de licores y aceites esenciales a partir de plantas nativas y conocimiento local.	14,82	CORFO SERCOTEC Fondos Patrimonio Convenio Universidades	2025
	Documentación y difusión de actividades tradicionales asociadas a la producción de madera, pesca artesanal, artesanía típica.	13,69	CORFO SERCOTEC Fondos Patrimonio FONDART Convenio Universidades INDESPA	2024
	Crear guía de campo de especies de flora comestibles.	13,68	Ministerio M Ambiente Convenio Universidades INDAP	2025
	Potenciar la Agricultura Familiar Campesina.	12,6	MINAGRI INDAP GORE Programas FNDR 8% Fondos Patrimonio Convenios Municipalidades	2024 - 2029
	Generar documental de historia local.	9,57	Fondos Patrimonio FONDART Convenio Universidades Fondo del Libro Fundaciones	2026

Fuente: Elaboración propia.

8.2.9 Lineamiento Áreas Silvestres Protegidas

De acuerdo con inquietudes recogidas en el proceso de elaboración del PLADATUR, considerando que las Áreas Silvestres Protegidas representan una gran extensión territorial en la comuna de Tortel, en conjunto con el equipo municipal, se decidió incorporar un Lineamiento Estratégico específico para agrupar las iniciativas en este ámbito, atendiendo a la importancia que estas áreas tienen y en coherencia con esta orientación de promover un Tortel Ecológico que desde ese lugar proyecta el desarrollo de la actividad turística de manera sostenible y en armonía con la conservación y cuidado de su medio ambiente.

Como prioridad aparece la iniciativa de generar instancias de visitación a las ASP por parte de la comunidad local, lo que se sustenta en la premisa de que, conociendo estos espacios, los habitantes de la comunidad, tendrán más posibilidades de valorarles y ser agentes de promoción y conservación de estas. Con poca diferencia en cuanto a puntaje le sigue la acción de desarrollar un plan de manejo para Isla de los Muertos, que es una

acción que la Municipalidad puede apoyar y promover, pero no es estrictamente de su competencia; no así otras iniciativas de obras de infraestructura y gestión que aparecen más abajo.

Es importante señalar que estas acciones se enmarcan en el trabajo que se está haciendo con la Municipalidad de Tortel, de parte de equipo técnico del Programa Estrategia Comunidades Portal.

Tabla 45. Lineamiento Áreas Silvestres Protegidas.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PLAZO /AÑO
Áreas Silvestres Protegidas	Generar instancias de visitas a las ASP para la comunidad.	16,4	Sernatur GORE Programas FNDR 8% Fondos Patrimonio Convenios CONAF	2024
	Plan de manejo para Isla de los Muertos.	15,96	CONAF Programa Estrategia Comunidades Portal Ministerio M Ambiente	2026
	Señalética delimitando y marcando zonas de riesgo en las ASPs.	15,12	FNDR GORE CONAF Presupuesto Municipal	2026
	Construcción de infraestructura de soporte al uso turístico en áreas silvestres protegidas.	14,88	FNDR GORE CONAF Asistencia Técnica Municipal	2026
	Difundir los planes de manejo y de uso público de las áreas protegidas de la comuna marítimas y terrestres.	14,43	CONAF Presupuesto Municipal Convenios	2027
	Generar los pasos o cronograma para la administración municipal DEL BNP Ventisquero Jorge Montt.	13,68	Presupuesto Municipal Convenios Universidades Programa Estrategia Comunidades Portal	2026
	Habilitar zona de camping en BNP Laguna Caiquenes y BNP V. Jorge Montt.	12,6	FNDR GORE SUBDERE Presupuesto Municipal	2027
	Convenir con CONAF la realización del Plan de manejo y Uso público para R.N Katalalixar.	12,54	Gestión Municipal CONAF Ministerio M Ambiente	2026
	Implementación de acciones contenidas en el Plan de Acción de Comunidades Portal para la comuna de Tortel.	11,88	Programa Estrategia Comunidades Portal	2024
	Implementar senderos e infraestructura en R.N Katalalixar e Isla Faro.	11,31	FNDR GORE Vialidad MOP	2027

	Operatividad de los refugios y zonas de camping en Áreas protegidas para los habitantes de Tortel.	10,2	Gestión Municipal CONAF Ministerio Ambiente FNDR GORE	M	2026
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	------	----------------------------------------------------------------	---	------

Fuente: Elaboración propia.

A modo de síntesis para proceso de priorización, en la siguiente tabla se presenta un resumen de las acciones, proyectos e iniciativas priorizadas en primer lugar por cada uno de los lineamientos estratégicos.

Tabla 46. Resumen iniciativas, proyectos y acciones priorizadas para cada lineamiento estratégico.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS / PROYECTOS / ACCIONES	PUNTAJE GLOBAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
Infraestructura y Conectividad	Promover la adecuada mantención periódica de las pasarelas, plazoletas y otros espacios públicos.	20,7	Fondos Regionales GORE (FRIL, FNDR) SUBDERE (PMU PMB)
Medio Ambiente	Desarrollar manual para el turista que trate el tema de la responsabilidad con el agua, la electricidad, los recursos naturales, entre otros.	17,2	Gestión Presupuesto Municipal Ministerios Medio Ambiente / Energía
Marketing y Difusión	Programa de asociatividad con otros operadores turísticos de la región.	18,3	Gestión y Presupuesto Municipal
Innovación y Diversificación de Productos	Desarrollo de productos gastronómicos con fundamento territorial.	22,3	CORFO SERCOTEC
Capital Humano	Talleres de capacitación para profesionalizar el turismo local (idiomas, atención al cliente, gestión empresarial).	21,12	SENCE SERNATUR Convenio Universidades
	Generar instancias de capacitación en turismo y hotelería basada en prácticas sustentables.	21,12	SENCE SERNATUR Convenio Universidades
Fortalecimiento del Capital Social	Programa destinado a operadores para conocer y experimentar en primera persona la gama de servicios turísticos existentes en la comuna, mejorando la vinculación con el rubro y el territorio.	19,78	SERNATUR Convenio Universidades GORE Programas y FNDR 8%
Encadenamientos Productivos con Identidad Territorial	Desarrollo de productos turísticos basados en las prácticas productivas locales.	20,09	Gestión Municipal SERNATUR Convenio Universidades GORE Programas
Áreas Silvestres Protegidas	Generar instancias de visitas a las ASP para la comunidad.	16,4	Sernatur GORE Programas FNDR 8% Fondos Patrimonio Convenios CONAF

Fuente: Elaboración propia.

9. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS

Con la finalidad de socializar y validar los resultados obtenidos de forma participativa en todas las etapas del proyecto, se realizó una serie de actividades virtuales para compartir con la comunidad local, prestadores de servicios turísticos y comisión de turismo, los avances finales del proyecto, además de entregar la oportunidad de que puedan dar sus opiniones, comentarios y sugerencias.

La primera acción de socialización fue con el Concejo Municipal de Tortel, realizado el 7 de agosto de 2023 en modalidad virtual, en donde no hubo mayores comentarios respecto al proyecto.

Imagen 1. Socialización de resultados Concejo Municipal.



Fuente: Zoom.

La segunda instancia de socialización fue realizada virtualmente con la Cámara de Turismo de Tortel el 16 de agosto, contando con la participación de 17 representantes de diversos prestadores de servicios turísticos de la comuna, en donde no hubo mayores comentarios, más que su conformidad con los resultados presentados.

Tabla 47. Asistencia presentación Cámara de Turismo Tortel.

NOMBRE	TIPO DE EMPRESA/ENTIDAD/ASOCIACIÓN/ORGANIZACIÓN
Maritza Reyes	Alojamiento
Silvia Vega	Navegación
Tomas Catalán	Navegación
Francisca Pinilla	Gastronomía
Norma Toledo	JJVV Los Colonos
Francisca Uribe	Alojamiento
Fernando Arias	Guía Turístico
Danixa Ramos	Gastronomía
Margarita Vega Vargas	Artesanía
Marisela Jiménez	Municipal
Nicole Denisse Tapia	Representante Comunal Bienes Nacionales
Katherine Lepio	Alojamiento/Gastronomía

Valeria Muñoz	Organización
Susana Maripillán	Gastronomía
Juan Pablo	Gastronomía
Soledad Nahuel	Municipal
Cámara De Turismo Tortel	Turismo

Fuente: Elaboración propia.

Imagen 2. Socialización de resultados Cámara de Turismo.



Fuente: Zoom

Finalmente, la última instancia de socialización se realizó con la Comisión de Turismo del Concejo Municipal, en donde se entregaron felicitaciones a los equipos ejecutores, tanto desde el Municipio como la Universidad Austral de Chile. En las tres instancias de socialización se les entregó un plazo para el envío de comentarios, sugerencias y observaciones respecto a los informes entregados por cada etapa del PLADETUR; sin embargo, no se recibió ningún comentario a la fecha.

10. CONCLUSIONES

Es preeminente el desarrollo de una planificación mancomunada a través de un ejercicio participativo, donde diversos actores involucrados directa e indirectamente en el turismo comunal plasmen sus ideas e inquietudes para el correcto desarrollo de la actividad turística comunal en el mediano y largo plazo, siendo de esta forma el ejercicio metodológico realizado en la comuna de Tortel basado en cuatro pilares: Participación, Validación, Articulación y Socialización. Sin duda, el turismo no es la única preocupación ni la más importante para los planificadores comunales, pero, sin embargo, es una actividad productiva relevante, en muchas ocasiones complementaria a otros elementos productivos o incluso de conservación. Actualmente de acuerdo con los actores locales se presentan ciertas problemáticas que pudiesen ser resueltas mediante un trabajo colectivo junto al municipio.

El Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel construido a través de un proceso estructurado en cuatro etapas esenciales: Diagnóstico, Imagen Objetivo, Plan de Acción y Cartera de Proyectos, ha permitido trazar un camino claro y direccionado hacia el futuro del turismo en la comuna, considerando pilares centrales ligados a la sustentabilidad del territorio, la participación de la comunidad, la incorporación de las ASP, como actor central y la consideración de los elementos socio-culturales de la comunidad anfitriona.

En la etapa de diagnóstico, se identificaron las fortalezas y debilidades actuales, proporcionando una perspectiva realista del desarrollo turístico actual. A partir de ahí, la imagen objetivo ayudó a visualizar un futuro deseable y alcanzable, incorporando elementos claves como la sustentabilidad, la riqueza cultural y la innovación en productos turísticos. El énfasis en la sustentabilidad no es casual, es una respuesta consciente a la urgencia global de adoptar prácticas más amigables con el medio ambiente y garantizar que las generaciones futuras también puedan disfrutar de los recursos naturales y culturales que posee la comuna, más aún cuando los mismos actores involucrados en la construcción de este plan insisten en considerar que la caleta maderera de Tortel, se encuentra inserta en las áreas protegidas y con atractivos naturales de relevancia nacional e internacional como lo son los Campos de Hielo Norte y Sur.

Para conseguir el cumplimiento de la imagen objetivo de la comuna se debe trabajar en distintos ejes, desde la gestión municipal, pasando por la infraestructura y equipamiento, hasta el diseño de nuevos productos turísticos, y así desde ellos y por medio de la diversificación, captar y mantener a los nichos de mercado más afines con el turismo de interés especiales y no depender únicamente de las ofertas tradicionales, para ofrecer a los visitantes experiencias únicas, memorables y auténticas que reflejen la esencia y singularidad de la comuna y su atractividad.

Desde el trabajo de campo y el análisis de fuentes secundarias, se evidencia, no con menor importancia el reconocimiento y la valorización de los elementos socioculturales, como lo son la tradición madera de la caleta, los saberes y oficios ligados al campo, entre otros. Estos no solo enriquecen la experiencia del turista, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia y la identidad local, creando un vínculo duradero entre el visitante y la comunidad.

Con el plan de acción y la cartera de proyectos, ha sido posible delinear las estrategias y pasos concretos para alcanzar la visión e imagen futura. Estas herramientas permitirán monitorear avances, evaluar resultados y, si es necesario, reajustar el enfoque. En conclusión, este Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel, no solo busca potenciar la atractividad turística del área, sino que aspira a hacerlo de manera responsable, sostenible y enriquecedora, asegurando que el turismo se convierta en una herramienta de desarrollo integral para la comuna, sus habitantes y sus visitantes.

Cuando se consultó a los actores en general, respecto a cuál sería el escenario futuro del turismo en la comuna, ellos plantean el desafío de llegar a ser un destino sustentable, cuyo eje sea la planificación territorial en función de la calidad de vida de las comunidades locales. Teniendo en cuenta la capacidad de carga de los atractivos y territorio en general, el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, el ordenamiento territorial y la incorporación de los conocimientos de la comunidad local para pensar y hacer el turismo.

Los actores locales concuerdan en general, que, para lograr un escenario deseado respecto a llegar a ser un destino sustentable a partir de una planificación territorial pertinente, es necesario un trabajo asociativo entre la municipalidad, organizaciones y comunidad local en general.

11. REFERENCIAS

Ilustre Municipalidad de Tortel. (2022). *PLAN MUNICIPAL DE CULTURA COMUNA DE TORTEL 2022 2025*. Coyhaique-Tortel: Ilustre Municipalidad de Tortel.

Ilustre Municipalidad de Tortel. (2021). *Plan de Desarrollo Comunal 2022-2030*. Tortel: Ilustre Municipalidad de Tortel.

Instituto Nacional de Estadísticas - INE. (2017). Estudio de demanda en puntos de flujo de turistas temporada alta 2017. Informe final. Sistema de Información Turística Regional. Instituto Nacional de Estadísticas. Dirección Regional de Aysén. Chile.

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN. (1 de noviembre de 2022). *www.sernatur.cl*. Obtenido de *www.sernatur.cl*: <https://www.sernatur.cl/transparencia/archivos/marco-normativo/marco-norm-aplic/LEY-20423-modificada.pdf>

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO. (12 de noviembre de 2022). *www.capitalhumano.subturismo.gob.cl*. Obtenido de *www.capitalhumano.subturismo.gob.cl*: https://capitalhumano.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/10/Decreto-30_02-DIC-2016.pdf

Municipalidad de Tortel. Oficina de Información Turística. Tortel (2022). Estadísticas periodo estival.

Oyarzun, E.; Pacheco, G.; Nova, G. (2016). Gestión municipal del turismo para el desarrollo territorial. Editorial Universidad Austral de Chile, Valdivia.

SERNATUR (2018). Satisfacción del turista que visita la comuna de Tortel. Coyhaique, Chile.

SERNATUR Aysén. (2017). *ZONA DE INTERES TURISTICO PROVINCIA LOS GLACIARES*. Coyhaique.

Subsecretaría de Turismo (2020). Cuadros de Turismo Receptivo. Perfil del turista extranjero que ingresa al país por vía aérea año 2019. Santiago, Chile.

Subsecretaría de Turismo. (3 de noviembre de 2022). *www.subturismo.gob.c*. Obtenido de *www.subturismo.gob.c*: <http://www.subturismo.gob.cl/planes-de-infraestructura-de-apoyo-al-turismo/>

12. ANEXOS

12.1 Anexo 1: Síntesis de Resultados Mesa Técnica Territorial “Diagnóstico para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”

En el marco de la elaboración del “*Diagnóstico para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel*”, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizó la primera sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, presencialmente el día 14 de noviembre de 2022, entre las 09:30 y 12:00 horas en la sala multiuso del Campus Patagonia, ubicada en el km 4 camino a Coyhaique Alto.

A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 23 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile, en donde algunos miembros asistieron a la sesión virtualmente. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 48. Asistencia 1ra Mesa Técnica Territorial PLADETUR Tortel 14-11-2022.

Institución/Organización/Agrupación	Nombre representante
Alcalde I. Municipalidad de Tortel	Abel Becerra
Equipo UACH	Adriano Rovira Carla Benavides Maritza Vera Mauricio Triviños Valentina Mulatti
INACAP	Mauricio Fernández Antonia de Arresti
Seremi Medio Ambiente	Carol Alvarado
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Rosa Machacán Fernanda Soto
SERNATUR	Fernando Ojeda
INDAP	Hernán Cárdenas
CORFO	Humberto Marín
Armada	Javier Clavet
Programa Austral Patagonia	Javiera Valencia Katerine Sáez
Copas Austral – Universidad de Concepción	Mitzi Acevedo
Seremi de Salud	Nathalie Llancaichún
PER Turismo Aysén	Rolf Traeger
Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez
GORE - Jefa DIFO	Yessica Lagos

Fuente: Elaboración propia

Al inicio de la sesión, se realizó la presentación del proyecto, del equipo técnico UACH y de metodológica de trabajo del taller, además de la explicación sobre la importancia de la Mesa Técnica Territorial y sus principales objetivos. Para la metodología de trabajo, se utilizó la plataforma online de www.mentimeter.com para poder consultar sobre las diversas necesidades y/o problemáticas identificadas en el territorio, las posibles soluciones a dichas necesidades/problemáticas, también se consultó sobre las

experiencias y servicios presentes hoy en día en el territorio y la proyección a futuro sobre el desarrollo turístico de la comuna.

El detalle de cada una de las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas se pueden observar a continuación:

PREGUNTA 1 – NECESIDADES Y/O PROBLEMÁTICAS

De forma individual y pensando en su experiencia y conocimiento del territorio comunal, **¿Cuáles son las principales necesidades/problemáticas (actuales) que dificultan el desarrollo turístico de la comuna de Tortel?**

Con **17 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés y en orden según cantidad de menciones:

- Conectividad vial y digital (ruta 7) – 11
- Servicios básicos – 7
- Falta de oferta turística de calidad e innovadora - 7
- Falta de asociatividad – 6
- Limitado acceso a la información turística – 6
- Deficiente planta e infraestructura turística – 5
- Formación y capacitación del capital humano – 5
- Falta de accesibilidad / inclusión (atractivos, pasarelas) - 4
- Fortalecimiento de la identidad - 4
- Falta de servicios gastronómicos en específico – 4
- Falta de operadores turísticos – 2
- Perros callejeros y sus desechos – 2
- Conciencia turística y ambiental - 2
- Señalización – 2
- Acceso y habilitación de atractivos turísticos – 2
- Infraestructura portuaria – 1
- Estacionalidad – 1
- Disposición de desechos – 1
- Participación ciudadana real – 1
- Formalización de servicios turísticos – 1
- Formación en torno a proyectos de fomento – 1
- Gestión de la basura – 1
- Capacidad de acogida – 1
- Mejorar sistema de estacionamientos - 1

PREGUNTA 2 - SOLUCIONES

Según sus experiencias y conocimiento de la comuna de Tortel, **¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a estas principales necesidades?**

Con **14 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés y en orden según cantidad de menciones:

- Capacitación a prestadores de servicios turísticos (atención al cliente, gestión de empresas, calidad del servicio) – 8
- Estrategia para fortalecimiento de la asociatividad interna y externa al territorio - 6
- Articulación pública, privada y academia – 4
- Definición y fortalecimiento de identidad local cultural y patrimonial – 4
- Definir criterios para desarrollar la comuna como destino sustentable – 3
- Estrategia para el fortalecimiento del capital social y liderazgo – 2
- Mejorar en conectividad – 2
- Creación de una identidad gastronómica – 2
- Diversificación de la oferta turística – 2
- Educación ambiental en prestadores de servicios turísticos y comunidad local – 2
- Campaña conciencia turística – 2
- Taller de relatos turísticos – 2
- Definición capacidad de acogida para su planificación – 1
- Gira tecnológica a destinos turístico similares desarrollados – 1
- Definición de público objetivo – 1
- Creación de un sello de calidad local, con identidad y para todos los servicios turísticos – 1
- Mejoras en infraestructura – 1
- Marca destino – 1
- Fortalecimiento de redes de información – 1
- Reforzar rutas turísticas – 1
- Planificación turística – 1
- Ordenamiento sector rotonda 1
- Facilitar el acceso a financiamiento para mejoras en calidad del destino – 1
- Campaña formalización y registro SERNATUR – 1
- Fortalecer vínculos entre turismo y ciencia - 1

PREGUNTA 3 - EXPERIENCIAS Y SERVICIOS

De forma individual y pensando en su experiencia y conocimiento del territorio. **¿Cuáles son las experiencias y servicios turísticos más diferenciadores e innovadores que contribuyen a la vocación turística de la Comuna de Tortel?**

Con **13 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés y en orden según cantidad de menciones:

- Biodiversidad - 5
- Campos de hielo (Glaciar Jorge Montt, Steffens) - 4
- Isla de Los Muertos - 4
- Pasarelas - 3
- Oficios locales (maderero, textil, fibra natural) - 2
- Áreas protegidas marinas y terrestres con productos asociados a fiordos, glaciares y ciprés - 2
- Navegaciones en kayak por el Río Baker - 2
- Zona Típica - 2

- Historia - 2
- Navegación a diferentes destinos de la comuna - 2
- Rutas litorales hacia ASP - 1
- Sendero Cerro La Bandera - 1
- Fiordos - 1
- Desconexión - 1
- Arquitectura - 1
- Islas Wager /Byron - 1

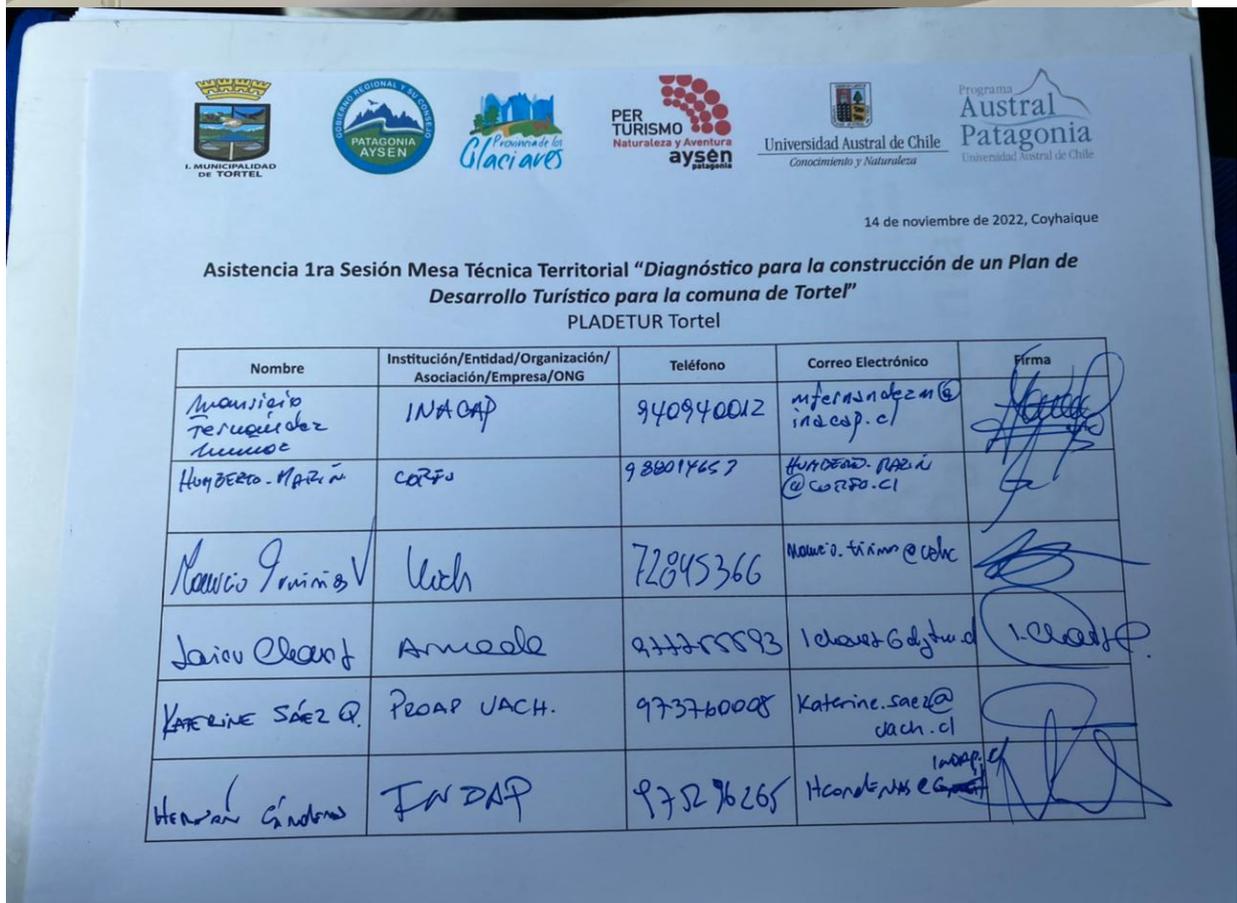
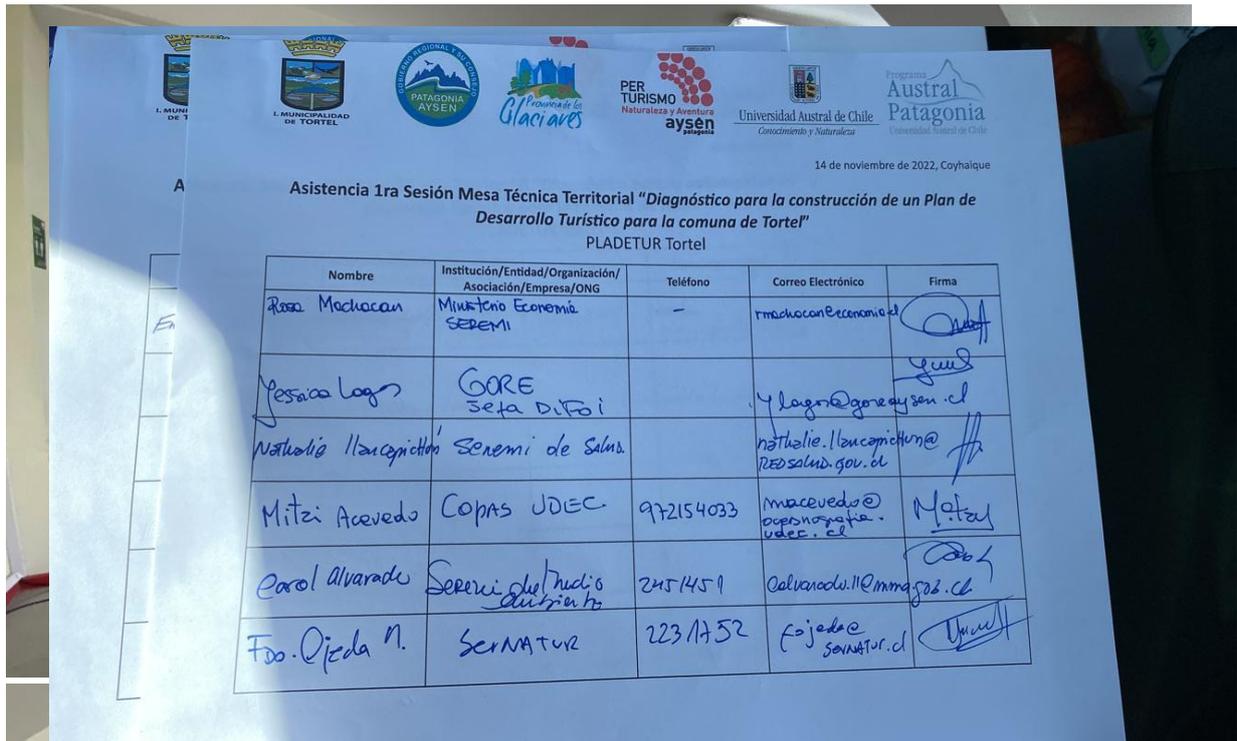
PREGUNTA 4 – IMAGEN DESEADA

De acuerdo con vuestra visión y experiencia en el territorio, **¿Cómo debería ser el desarrollo turístico de la comuna en el futuro?** Mencione elementos diferenciadores o características que mejor representaría una imagen deseada futura del turismo en Tortel.

Con **14 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés:

- El desarrollo turístico debe ir orientado a mejorar la experiencia del turista, a través de mejoras en la infraestructura habilitante, una mejor atención, mejores servicios, con un buen relato y mayor diversidad de actividades.
- Destino sustentable destacado por su biodiversidad y atractivos naturales cercanos y que priorice la calidad por sobre la cantidad, con fuerte componente identitario y con un relato que cautive al visitante.
- Destino turístico acogedor reconocido por los visitantes.
- Una zona turística con un alto potencial natural, cultural y patrimonial, que potencie las habilidades de la comunidad en ser futuros guías y mentores del legado histórico de Tortel.
- Ad hoc con visión de la comunidad; Destino sustentable que destaca por su autenticidad e hitos turísticos únicos, es accesible, cuenta con servicios turísticos de calidad y planifica su desarrollo, midiendo su progreso.
- Destino con mejorar en estándares de limpieza, manejo de basura, inclusión en pasarelas y oferta gastronómica diversa.
- Destino que reconoce sus áreas protegidas y maritorio, además de la historia local de quienes vivieron en el territorio, honrando el trabajo con el ciprés y otros oficios.
- Destino de baja carga turística.
- Turismo integral desde bellezas naturales a información científica y cultural del territorio, considerando tanto a los prestadores de servicios turísticos como a la comunidad local.

Registro fotográfico





14 de noviembre de 2022, Coyhaique

Asistencia 1ra Sesión Mesa Técnica Territorial "Diagnóstico para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"

PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Antonía de Amesti	Inacap	99079813	antonía.deamesti@incapmaib.cl	
Javiera Valencia	Programa Austral Patagonia - UACH	915920598	javiera.valencia@uach.cl	
Fernanda Soto	SEM Ecomia	997759680	fsoto@ecomia.cl	
Abel Becerra	Municipio, Tortel	961981443	abecerra@comuna.tortel.cl	
Sebastián Gutiérrez	U Turismo Tortel	944869042	stguti@turismotortel.cl	
ROLF TRAEGER	PER TURISMO AYSEN	933884505	ROLF.TRAEGER@PERTURISMOAYSEN.CL	



14 de noviembre de 2022, Coyhaique

Asistencia 1ra Sesión Mesa Técnica Territorial "Diagnóstico para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"

PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Emilia Abba	Comunidad de Póvil	91586044	emilia.abba@comunidadpovil.cl	

12.2 Anexo 2: Síntesis de Resultados 1er Taller Participativo “Dialogando sobre el Desarrollo Turístico y Perspectivas Futuras de la comuna de Tortel”

En el marco de la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizaron talleres participativos los días 16 y 17 de noviembre de 2022. El primer taller participativo se llevó a cabo el día 16 de noviembre de 2022 entre las 18:00 y las 20:00 horas en el Restaurante Patagón Tortelino, del sector Rincón Bajo, Caleta Tortel. Esta fue una actividad de diálogo y discusión para la identificación de necesidades y problemáticas del ámbito turístico, las posibles soluciones a dichas problemáticas, lineamientos de una imagen objetivo y visión para la comuna de Tortel.

Asistieron un total de 24 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, organizaciones, agrupaciones locales y el equipo técnico. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 49. Asistencia 1er Taller Participativo sector Rincón Bajo 16-11-2022.

Institución/Organización/Agrupación/Emprendimiento	Nombre
I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel Leslie Vargas Francisca González Sebastián Gutiérrez
Agrupación de artesanos	Silvia Vega
JJ.VV Rincón Bajo	Alex Antimán
Hospedaje Natureza	Bruno Mardones Katherine Panes
Restaurant Chilco	-
PAN	Maxime Canino
Restaurant El Patagón	Elba Zurita
Turismo Katalixar	Patricio Vargas Ríos
Waeskar Expediciones	Silvia Vega Tomás Catalán Sebastián Lievre
Hostal Entre Raíces	Maritza Reijas
Entre Hielos Lodge	Iida Pyylelia
Agencia Borde Río Expediciones	Ignacio Núñez
Artesanía	Margarita Vega
Casa Baker	Inés González
Rincón del Baker	Ernestina Sagal
Equipo UACH - ProAp	Mauricio Triviños Katerine Sáez Javiera Valencia

Fuente: Elaboración propia.

El diálogo entre los participantes se generó a partir de 4 preguntas generales sobre el desarrollo turístico de la comuna, orientadas a la identificación de brechas y proyecciones futuras. Para que los participantes pudieran dar respuesta a las preguntas se utilizó la plataforma **mentimeter** (www.menti.com), en donde se trabajó por medio

de una herramienta de teclera electrónica, habilitando así la participación y discusión en tiempo real.

A continuación, se sintetizan las principales respuestas:

1. ¿Cuáles son las principales necesidades/problemáticas (actuales) que dificultan el desarrollo turístico de la comuna de Tortel?

Figura 14. Nube de palabras necesidades/problemáticas comuna de Tortel.



Fuente: Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las principales necesidades identificadas son las siguientes:

1. Servicios básicos

Los servicios básicos de la comuna son limitados, a pesar de la existencia del agua potable, electricidad y alcantarillado, estos dos últimos se ven deficientes. En temas de electricidad e iluminación se menciona que las pasarelas de la comuna cuentan con poca o nula iluminación siendo peligroso tanto para sus habitantes como visitantes, y en relación con el alcantarillado aún no se encuentra en funcionamiento. La solución de estos servicios básicos es primordial para la mejora de vida de sus habitantes.

2. Difusión y promoción local

La comuna hace pocos esfuerzos por la difusión y promoción local, refiriéndose a los accesos y conectividad de los atractivos turísticos, además de la oferta turística encontrada en el sector. Responsabilizando al visitante el poder acceder a estos, dificultando la interacción entre la oferta y la demanda en Tortel.

3. Información turística

Se establece que en la comuna es imperante la entrega de información a los visitantes para que este no ande deambulando por la comuna sin saber que hacer o donde ir, falta la activación de oficinas turísticas, también falta la capacitación de personal en contacto para la entrega de esta información. En sectores estratégicos como son las entradas a Tortel y rotonda de la comuna para que sea eficaz la entrega de información al visitante.

4. Desarrollo de productos, servicios y experiencias

Los servicios y actividades turísticas en Tortel tienen potencialidad para generar un turismo sustentable y de calidad, sin embargo, se ve comprometida por sus propios prestadores de servicios al no reforzar sus vínculos, alianzas y asociatividad entre ellos.

2. ¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a estas principales necesidades?

Las soluciones propuestas son transversales a las necesidades y se enfocan en la forma en que se pueden generar soluciones.

Servicios básicos

- Funcionamiento de alcantarillado.
- Implementación de luminarias en pasarelas eco amigables con el ecosistema, es decir, instalaciones de placas solares, entre otras opciones.
- Conectividad más directa a través de taxis fluviales.

Difusión y promoción local

- Potenciar atractivos locales por medio de promoción por internet y radio local, es decir, intensificar la promoción a la misma comunidad local.
- Promoción de la oferta del territorio comunal con mapas y multimedia, con la habilitación de un sitio web promocional que sea municipal.

Información turística

- Incorporación de personal en contacto en OIT's de la comuna.
- Alianza entre prestadores de servicios para la derivación de servicios buscados por el visitante.

Desarrollo de productos, servicios y experiencias

- Vinculación de todos los actores locales con prestación de servicios turísticos, para postulaciones a fondos públicos.
- Regulación y alianza entre prestadores de servicios para llevar horarios fijos de atención, siendo estos rotativos.
- Potenciar la incorporación al registro de SERNATUR, y la certificación de los sellos que propicia este (calidad, sustentabilidad, buenas prácticas, etc).
- Incorporar estándares de sostenibilidad y calidad entre los prestadores de servicios turísticos de la comuna.

3. ¿Cuáles son las experiencias y servicios turísticos más diferenciadores e innovadores que contribuyen a la vocación turística del destino?

Figura 15. Nube de palabras experiencias y servicios turísticos diferenciadores de la comuna de Tortel.



Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las principales experiencias identificadas por los asistentes y bajo acuerdo grupal son las siguientes:

- Navegación a glaciares: Atractivos con potencial turístico desarrollado, esta experiencia gira en torno al turismo de naturaleza a lo largo del territorio, se pueden realizar actividades como navegación, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, entre otros.
- Isla de los muertos: Atractivo considerado monumento nacional, con gran historia y ciencia. Su visita es en torno al turismo científico, de naturaleza y cultural, se pueden realizar actividades como guiados, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, navegación, entre otras.
- Fruta nativa: Integrar los productos locales con potencial turístico, considerando su origen y relevancia en el territorio como lo es la nalca y calafate.

4. De acuerdo con vuestra visión, ¿Cómo debería ser el desarrollo turístico de la comuna en el futuro?

Bajo acuerdo grupal, las frases y conceptos relevantes fueron los siguientes:

- Una comuna con un desarrollo sostenible y un turismo eco amigable.
- Mejora en la calidad de vida de la comuna con los servicios básicos resueltos, alineados en el crecimiento turístico.
- Una comuna con mayor servicios, actividades y experiencias con identidad local.
- Asociatividad entre prestadores de servicios turísticos.
- El centro de la comuna sea el cuidado de la vida. Mediante el turismo se cuide y proteja el territorio avanzando hacia un desarrollo justo e inclusivo. Fortaleciendo la infraestructura, estándares de calidad y experiencias innovadoras.

Registro fotográfico:





16 de noviembre de 2022, Rincón Bajo, Tortel

Asistencia 1er Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"

PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Katherine Panes	Hospedaje Naturaleza	+56959246632	katherine.panesaguil@gmail.com	
elba zúñiga M.	Restaurante el Patagonia	956007418		
Maritza Fajardo	Hotel Entre Rios Tortel	+56990873068	Raguambae@faucla	
Leslie Vargas	Municipalidad	982761826		
KATERINE SAIZ	PROAP UACH.	973760008	Katherine.saiz@uach.cl	



16 de noviembre de 2022, Rincón Bajo, Tortel

Asistencia 1er Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"

PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Sebastian Lierre	WASKAR Expediciones	9 94570262	Sebastianlierre13@gmail.com	
Patricio Urzua Rios	Turismo. Katobliima	97788.741-2	Turismo.katobliima@gmail.com	
Maxime CANINO	PAN	33 649477253	maxime.canino1960@gmail.com	
Franisca Gonzalez	T. Municipalidad Tortel	+56956821114	franiscagonzalez@gmail.com	
Tomás Catalán	WASKAR Expediciones	+56993714949	catalan.tom@gmail.com	
Diego Guedes	Restaurante - Chilco	01-506.1909		

1. 1ra Sesión Mesa Técnica Territorial "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"



16 de noviembre de 2022, Rincón Bajo, Tortel

Asistencia 1er Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel" PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Sotelo J Nahuel Anarrio	Municipalidad Tortel ENC Medio Ambiente	982236349	medioambiente@ tortel.cl	
Silvia Vega	WAESLAR EXPEDICIONES AG ASESORIAS	981901923	SILVIA.VEGA. TORTEL@gmail.com	
Iida Pyykkä	ENTRE HIELOS LODGE	+358503312087	IIDA.PYKKO@ GMAIL.COM	
Ignacio Nuñez	AGENCIA Borde Rio Expediciones	+56996111357	IGNACIO.NUNEZ@ GMAIL.COM	
Alex Antimán	Directiva JJ.VV. Rincón Bajo	+56-999004131	alexantiman@ gmail.com	
Bruno Martones	Hospedaje Naturaleza	951586667	bruno.martones @hotmail.cl	



16 de noviembre de 2022, Rincón Bajo, Tortel

Asistencia 1er Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel" PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
MARGARITA VEGA	ARJESANIA	972159507	MARGARITA.VEGA@ GMAIL.COM	
Iris González	PASA BAKER	931996629	Iris Gonzalez@ GMAIL.COM	
Ernstina Sago	Rincón del Baker	956990683	ernstinasago@ GMAIL.COM	

12.3 Anexo 3: Síntesis de Resultados 2do Taller Participativo “Dialogando sobre el Desarrollo Turístico y Perspectivas Futuras de la comuna de Tortel”

En el marco de la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizaron talleres participativos los días 16 y 17 de noviembre de 2022. El segundo taller participativo se llevó a cabo el día 17 de noviembre de 2022 entre las 18:00 y las 20:00 horas en la Casa de la Cultura, del sector de Playa Ancha, Caleta Tortel. Esta fue una actividad de diálogo y discusión para la identificación de necesidades y problemáticas del ámbito turístico, las posibles soluciones a dichas problemáticas, lineamientos de una imagen objetivo y visión para la comuna de Tortel.

Asistieron un total de 11 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, organización, agrupaciones locales y el equipo técnico. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 50. Asistencia 2do Taller Participativo sector Playa Ancha 17-11-22.

Institución/Organización/Agrupación/Emprendimiento	Nombre
I. Municipalidad de Tortel	Freddy Fernández Soledad Nahuel Sebastián Gutiérrez
Comunidades Portal	Fabian Sanhueza
Tour operador y alojamiento “Don Guille”	Guillermo Ramírez
Fundación Parque La Tapera	Mauro Melgarejo Sebastián Carrasco Víctor Raimilla
Equipo UACH – ProAp	Mauricio Triviños Katerine Sáez Javiera Valencia

Fuente: Elaboración propia.

El diálogo entre los participantes se generó a partir de 4 preguntas generales sobre el desarrollo turístico de la comuna, orientadas a la identificación de brechas y proyecciones futuras. Para que los participantes pudieran dar respuesta a las preguntas se utilizó la plataforma **mentimeter** (www.menti.com), en donde se trabajó por medio de una herramienta de teclera electrónica, habilitando así la participación y discusión en tiempo real.

A continuación, se sintetizan las principales respuestas:

1. ¿Cuáles son las principales necesidades/problemáticas (actuales) que dificultan el desarrollo turístico de la comuna de Tortel?

Figura 16. Nube de palabras necesidades/problemáticas comuna de Tortel.



Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las principales necesidades identificadas son las siguientes:

1. Servicios básicos (salud)

Los servicios básicos de la comuna son limitados, a pesar de la existencia del agua potable, electricidad y alcantarillado, estos dos últimos siendo deficientes. Sin embargo, se suma otra problemática respecto a estos servicios, el de salud, la comunidad se siente al debe porque no es factible acceder con facilidad a los sectores más remotos, además es dificultoso llegar a estos por sus habitantes. La solución de los servicios básicos es primordial para una mejor calidad de vida en sus habitantes.

2. Capacitación y formación de la oferta

En la comuna de Tortel es importante la formación y capacitación de los prestadores de servicios turísticos, siendo paulatina y constante, además de la comunidad local. No se ve reflejado una buena atención al cliente y una difusión optima del turismo de la comuna por el mismo hecho.

3. Desarrollo de productos, servicios y experiencias

Los servicios y actividades turísticas en Tortel tienen potencialidad para generar un turismo sustentable y de calidad, sin embargo, se ve comprometida por sus propios prestadores de servicios al no reforzar sus vínculos, alianzas y asociatividad entre ellos.

2. ¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a estas principales necesidades?

Las soluciones propuestas son transversales a las necesidades y se enfocan en la forma en que se pueden generar soluciones.

Servicios básicos (salud)

- Certificaciones relacionadas al área de salud, primeros auxilios, RCP, DEA, etc.
- Funcionamiento de un “bote emergencia” para llegar a todos los sectores de la comuna, en relación con el servicio de salud.

Capacitación y formación de la oferta.

- Generar capacitaciones orientadas a la atención del cliente y al conocimiento de los beneficios del desarrollo turístico de calidad.
- Crear conciencia sobre la acreditación y certificación en los servicios turísticos, como lo es el registro de SERNATUR.

Desarrollo de productos, servicios y experiencias

- Creación de alianzas y asociatividad entre prestadores de servicios turísticos de Tortel.
- Asociatividad regional.
- Guías turísticos en el aeropuerto/terminales de buses desde Coyhaique y demás localidades hasta llegar a Tortel.
- Difusión del conocimiento sobre el patrimonio natural, social y cultural.
- Pertenecer a la cámara de turismo.

3. ¿Cuáles son las experiencias y servicios turísticos más diferenciadores e innovadores que contribuyen a la vocación turística del destino?

Figura 17. Nube de palabras experiencias y servicios turísticos diferenciadores de la comuna de Tortel.



Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las principales experiencias identificadas por los asistentes y bajo acuerdo grupal son las siguientes:

- Navegación a glaciares: Atractivos con potencial turístico desarrollado, esta experiencia gira en torno al turismo de naturaleza a lo largo del territorio, se pueden realizar actividades como navegación, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, entre otros.
- Isla de los muertos: Atractivo considerado monumento nacional, con gran historia y ciencia. Su visita es en torno al turismo científico, de naturaleza y cultural, se pueden realizar actividades como guiados, senderismo, observación de flora y fauna, fotografía, navegación, entre otras.
- Balseo en ciprés: Integrar los productos locales con potencial turístico, considerando su origen y relevancia en el territorio.

4. De acuerdo con vuestra visión, ¿Cómo debería ser el desarrollo turístico de la comuna en el futuro?

Bajo acuerdo grupal, las frases y conceptos relevantes fueron los siguientes:

- Una comuna con un desarrollo sostenible y un turismo sustentable, de bajo impacto y con un enfoque cultural, natural, científico y comunitario.
- Conciencia sobre el cuidado, conservación y protección de sus patrimonios y ASP.
- Fortalecer los servicios básicos de la comuna para generar una mejor calidad de vida y mejorar las experiencias de sus visitantes.
- Una comuna con diversificación de servicios y productos locales.
- Prestadores de servicios con responsabilidad y conciencia ambiental.
- Fortalecer la actividad turística mediante la constante formación y capacitación de sus prestadores de servicios.
- Fomentar la participación de los prestadores de servicios durante todas las épocas del año, ayudando en la difusión y promoción del territorio.

Registro fotográfico:












Universidad Austral de Chile
 Conocimiento y Naturaleza
 17 de noviembre de 2022, Playa Ancha, Tortel

Asistencia 2do Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetiva para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"
PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/ Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Fabián Sanhueza	Comunidades Portal	9842229113	fabi.alonzo@gmail.com	



17 de noviembre de 2022, Playa Ancha, Tortel

Asistencia 2do Taller Participativo "Diagnóstico y Lineamientos de Imagen Objetivo para la construcción de un Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel"

PLADETUR Tortel

Nombre	Institución/Entidad/Organización/ Asociación/Empresa/ONG	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
GOUVERMO RAMIREZ	TUR OPERADOR. ALOJAMIENTO. "SAN QUIQUE"	952233023	-	
MAURO MELGAREJO	PODRANE LA TAPERA	978929695	teuelchev @ gmail.com	
Sebastián Carrasco	Fundación Parque La Tapera	977757133	scarrasco@parque latapera.cl	
Victor Raimilla	Fundación Parque La Tapera	9-92896997	vraimilla@parque latapera.cl	
FREDDY FERNANDEZ CARRERAS	MUNICIPALIDAD DE TORTEL UNIDAD DE DEPORTE Y SALUD	744894579	FREDDY.FERNANDEZ @ GMAIL.COM	
Sociedad Natural Anartia	Municipalidad de Tortel U. Medio Ambiente	982286849	MedioAmbiente @ gmail.com	

12.4 Anexo 4: Entrevista de Diagnóstico Turístico para la comuna de Tortel

Esta entrevista se enmarca en la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, y tiene por objetivo evaluar participativamente el desarrollo turístico de la comuna junto a los actores claves del sector público, privado y organizaciones locales vinculadas al quehacer turístico del territorio.

En esta ocasión se entrevistará a representantes de servicios públicos, privados y organizaciones comunitarias vinculadas a la actividad turística de la comuna, con experiencia directa con el uso y gestión turística del territorio comunal. La entrevista tiene una duración aproximada de 55 minutos.

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre completo de entrevistado/a

Servicio/entidad/organización/institución a la que representa

Correo electrónico de contacto

Teléfono de contacto

Nivel educacional ¿Cuál es el último nivel cursado?

¿Su servicio/entidad/organización/institución tiene redes de trabajo con otras organizaciones o instituciones de la comuna?

En caso de que su respuesta anterior sea si, ¿Con cuáles?

2. CUESTIONARIO

2.1. IMAGEN Y VOCACIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO

1. Basado en su experiencia, ¿Considera usted que la actividad turística de Tortel tiene una vocación o foco de acción definido? (motivación de viaje de turistas y visitantes) Describa si corresponde.

2. Según su experiencia, ¿Cuál es la imagen turística actual del territorio? De existir, ¿Considera que esta imagen turística será la adecuada en un período de 5 -10 años?

3. Según su opinión, ¿Cuáles son los elementos diferenciadores de atraktividad turística (productos, experiencias, atractivos) en la comuna de Tortel?

2.2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

4. ¿Considera que la oferta turística de la comuna de Tortel es adecuada a la imagen y vocación turística del territorio? Argumente.

5. Según su experiencia ¿Cuál es el perfil o segmento de visitantes (demanda) predominante actualmente en la comuna y cómo se prospecta en un futuro cercano (5 – 10 años)?

6. ¿Percibe usted algún avance en innovación de productos, experiencias y nuevos tipos de turismo en la comuna de Tortel, basadas en las necesidades y requerimientos de la demanda?

7. ¿Qué rol cree Ud. que le corresponde al municipio en el desarrollo de iniciativas que permitan mejorar e innovar la oferta turística comunal? ¿Ud. ha participado en alguna iniciativa de este tipo?

8. Desde su experiencia, ¿Reconoce algún esfuerzo (público y/o privado) que contribuya a la desestacionalización del turismo de la comuna? Mencione algunos ejemplos

2.3. PROMOCIÓN TURÍSTICA

9. Basada en elementos de Imagen, oferta y demanda del territorio, ¿Reconoce alguna acción o iniciativa de promoción? En caso de reconocer, ¿Considera que son adecuadas y/o suficientes las iniciativas y canales de promoción turística de la comuna de Tortel?

10. ¿Considera Ud. que ha habido avance en la promoción turística de la comuna? Según su criterio, ¿Estos avances han sido principalmente esfuerzos públicos o privados?

11. Según su experiencia y conocimiento del territorio ¿Cuáles deberían ser los pilares o ejes de la promoción turística para los próximos años? (5 – 10 años)

2.4. CAPITAL HUMANO

12. En los últimos años y según su conocimiento, ¿Se han realizado acciones significativas (público y/o privadas) para mejorar la formación y capacitación del personal operativo, técnico y directivo de las empresas y servicios turísticos de la comuna?

13. Basado en su experiencia y campo de acción ¿Cuáles podrían ser los pilares de capacitación y/o formación del capital humano que contribuyan a fortalecer el desarrollo turístico de la comuna?

14. ¿Considera usted que existe conciencia turística, étnica y/o cultural, por parte de los prestadores de servicios turísticos y comunidad local en general? ¿Qué elementos contribuirían a mejorar o enriquecer dicha conciencia?

2.5. GOBERNANZA

15. Ligado a los niveles y acciones de asociatividad entre empresarios y/o actores locales (municipio, gremios, empresarios/as, JJVV u otros). En base a su experiencia, ¿Reconoce acciones o iniciativas de asociatividad entre estos actores? ¿La asociatividad se ha fortalecido en los últimos años? ¿Quiénes han impulsado esa asociatividad?

16. ¿Cómo se podría fortalecer la asociatividad entre organizaciones locales, instituciones públicas y privadas en la comuna de Tortel?

17. ¿Reconoce instancias de participación públicas y/o privadas de turismo junto a otros sectores productivos de la comuna?

2.6. ORDENAMIENTO TERRITORIAL

18. Según su opinión y en los últimos años, ¿Cuál es el estado de la infraestructura y la accesibilidad a los atractivos, recursos y servicios turísticos de la Comuna? ¿Reconoce algún proyecto de mejora en la infraestructura o accesibilidad de relevancia para el turismo?

19. Según su opinión, ¿Qué mejoras considera importantes en la infraestructura turística de la comuna?

2.7. SUSTENTABILIDAD Y ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

20. ¿Qué aspectos de sustentabilidad y manejo de los impactos ambientales es necesario abordar para mejorar el desarrollo turístico del territorio?

21. De acuerdo con su percepción, ¿Cómo se vinculan las Áreas Protegidas al desarrollo turístico de la comuna? ¿Qué brechas y qué oportunidades existen para mejorar su vinculación y aporte a la actividad turística?

22. ¿Conoce Usted alguna experiencia de articulación asociativa entre el municipio, CONAF, otras instituciones públicas, empresarios turísticos y/o ONGs vinculadas con áreas protegidas o sustentabilidad?

2.8. PREGUNTAS FINALES

23. ¿Cuáles son las principales brechas o barreras actuales para el desarrollo turístico comunal?

24. Pensando en su área de experiencia o acción ¿Cuáles serían las acciones, proyectos o desafíos más importantes para el desarrollo turístico futuro de la comuna? (medioambiente, sustentabilidad, oferta, demanda u otros)

25. ¿Qué otro comentario quisiera Ud. agregar?

12.5 Anexo 5. Síntesis de Resultados 2da sesión Mesa Técnica Territorial

En el marco de la “Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizó la segunda sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, el día 16 de enero de 2023, entre las 15:00 y 17:00 horas en modalidad remota mediante la plataforma ZOOM.

A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 21 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 51. Asistencia 2da Mesa Técnica Territorial PLADETUR Tortel 16-01-2023

Institución/Organización/Agrupación	Nombre representante
Equipo UACH	Adriano Rovira Carla Benavides Guillermo Pacheco Mauricio Triviños Valentina Mulatti
Seremi Medio Ambiente	Carol Alvarado
Seremi de Salud	Felipe Cáceres
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Fernanda Soto
Copas Austral – Universidad de Concepción	Mitzi Acevedo
SERNATUR	Edmundo Vásquez Barahona
CONAF	Piero Caviglia
Programa Austral Patagonia	Katerine Sáez
PER Turismo Aysén	Rolf Traeger
Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez
Fundación Parque La Tapera	Mauricio Melgarejo Daniel Muñoz
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga
Consejo de Monumentos Nacionales	Mariajavier Soto Matias Heinsen
Unidad de Medio Ambiente I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel
SECPLAN I. Municipalidad de Tortel	Rocío Lobos

Fuente: Elaboración propia

Al inicio de la sesión, se realizó la presentación del equipo técnico UACH y participantes de la Mesa Técnica Territorial, además la importancia de un diseño de imagen objetivo para Tortel. Tuvo lugar la entrega de resultados del diagnóstico para la construcción del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel, y a su vez los resultados de la 1era sesión de la Mesa Técnica Territorial realizada el 16 de noviembre de 2022, presencialmente en Coyhaique. Se estableció la metodología de trabajo del taller y la importancia de su participación en la Mesa Técnica Territorial. Para la metodología de trabajo, se utilizó la plataforma online de www.mentimeter.com para poder consultar sobre la visión futura de los asistentes para Tortel y como ellos anhelan poder visualizarlo en un mediano plazo (5 años), también se consultó sobre las acciones a tomar para alcanzar ese escenario futuro deseado sobre el desarrollo turístico de la comuna.

El detalle de cada una de las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas se pueden observar a continuación:

PREGUNTA 1 – ESCENARIO DESEADO.

Según su visión, ¿Cuál es el escenario futuro que usted anhela sobre el desarrollo turístico de la comuna de Tortel para los próximos 5 años?

Con **24 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen, agrupadas según temas de interés:

Tabla 52. Escenario futuro sobre el desarrollo turístico de la comuna de Tortel.

Comunal	Servicios turísticos	Atractivos/Recursos/ASP	Territorio
Desarrollo sostenible y sustentable	Diversificación de la oferta turística	Capacidad de carga	Capacidad de acogida y carga
Turismo planificado	Comunidad como principales prestadores de servicios	Espacio de turismo y conservación en las ASP.	Vinculación con el entorno natural y cultural.
Necesidades básicas resueltas	Calidad del servicio entregado.	Potenciar los atractivos y ASP.	
Marketing e imagen		Participación ciudadana en las ASP.	
Imagen perceptual primaria			
Ordenamiento territorial			
Conocimientos en la comunidad			
Identidad ecológica			
Turismo rural, fluvial y de intereses especiales			

Fuente: Elaboración propia. Respuestas en software www.menti.cl

De acuerdo con la tabla N°52 y las respuestas entregadas por los participantes, se pueden establecer las siguientes ideas más comentadas durante la MTT:

- Tortel a través de un turismo planificado y mancomunado generando una red de turismo, donde sean partícipes la comunidad, prestadores de servicios, municipalidad y a nivel regional aportando a una planificación unificada.
- Resolver las necesidades básicas de la comuna como el alcantarillado, iluminación, entre otras, y así se pueda generar un crecimiento y desarrollo comunal.
- Generar una capacidad de acogida y carga en Tortel respecto a la biodiversidad, servicios y áreas protegidas en la comuna, aportando a un ordenamiento territorial.
- Potenciar las áreas protegidas y atractivos turísticos como un espacio turístico y de conservación ambiental.
- Diversificar la oferta turística de Tortel desde la visión y potencialidad del turismo rural, fluvial y de intereses especiales.
- La comuna de Tortel cuente con un Plan de Marketing e imagen perceptual establecida por la comunidad y demanda turística, esto quiere decir que los habitantes y visitantes sepan a qué se establece como “Caleta Tortel”, además

que la primera impresión visual de la comuna sea positiva buscando enriquecer la experiencia turística.

- Los prestadores de servicios de Tortel cuenten con estándares de calidad sobre la atención y entrega del servicio, además de fortalecer sus conocimientos histórica, patrimonial y ambientalmente sobre la comuna.

PREGUNTA 2 – ACCIONES A REALIZAR.

Según su visión, ¿Qué es lo que se debe hacer para alcanzar ese escenario futuro deseado?

Con **16 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen:

Imagen 3. Nube de palabras sobre acciones para alcanzar el escenario futuro deseado para Tortel.



Nube de palabras. Respuestas en software www.menti.com

Las acciones principales identificadas por los participantes de la MTT a realizar en la comuna de Tortel para alcanzar la imagen deseada son las siguientes:

- Mayores asesorías/capacitaciones a los servicios turísticos de la comuna, en relación con la entrega del servicio, demanda (tipo de turista), identidad territorial y medioambiental.
- Entregar y generar conocimientos en la comunidad local de Tortel sobre el relato y lo que significa ser una localidad turística.
- Planificación turística para Tortel, que sea mancomunada entre actores públicos y privados (local y regional), además generar asociatividad entre los prestadores de servicios de la comuna.
- Implementar y modificar métodos de capacitación y asesoría hacia los prestadores de servicios, que sea un trabajo más completo, esto quiere decir que conste de entrega de conocimiento, terrenos y posteriormente un seguimiento.

En menor acuerdo entre los participantes se pudo observar las siguientes acciones:

- Mejorar infraestructura y equipamiento turístico en la comuna de Tortel.
- Los operadores turísticos como protagonistas del desarrollo turístico de la comuna.
- Generar un ordenamiento territorial como propuesta para la expansión del área urbana o servicios.

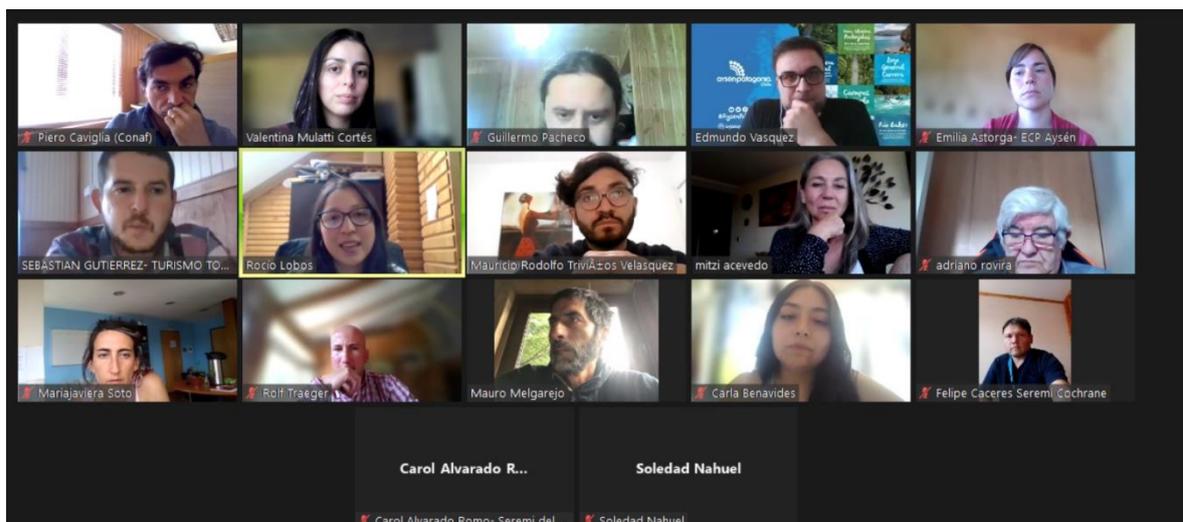
Registro fotográfico:



¿Cuál es el escenario futuro que usted anhela sobre el desarrollo turístico de la comuna de Tortel para los próximos 5 años?

Mauricio Rodolfo Triviños Velasquez

un desarrollo sostenible acorde a los atractivos y patrimonio natural y cultural.	Ampliar los Emprendimiento Turísticos locales y con mejores Servicios, dando énfasis al Turismo Rural y Fluvial	Mejora en los servicios para turistas, lo cual haría de Tortel un atractivo de más de un día para turistas de todo tipo.
Una comuna con alta vinculación con su entorno cultural y natural	Que la localidad de tortel incorpore y aproveche de mejor forma las areas protegidas. Todo esto como un destino unico, un territorio de conservación	Un destino que mantiene su pristinidad bioecologica y en cuanto a su belleza escenica
Un turismo planificado, con todos los		



12.6 Anexo 6: Entrevista en profundidad E-1 y E-2

Esta entrevista se enmarca en la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, y tiene por objetivo evaluar participativamente el desarrollo turístico de la comuna junto a los actores claves del sector público, privado y organizaciones locales vinculadas al quehacer turístico del territorio. En esta ocasión se entrevistará a representantes de servicios públicos, privados y organizaciones comunitarias vinculadas a la actividad turística de la comuna, con experiencia directa con el uso y gestión turística del territorio comunal.

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre completo de entrevistado/a

Servicio/entidad/organización/institución a la que representa

Correo electrónico de contacto

Teléfono de contacto

Nivel educacional ¿Cuál es el último nivel cursado?

¿Su servicio/entidad/organización/institución tiene redes de trabajo con otras organizaciones o instituciones de la comuna? En caso de que su respuesta anterior sea si, ¿Con cuáles?

2. CUESTIONARIO

2.1. IMAGEN Y VOCACIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO

1. Basado en su experiencia, ¿Considera usted que la actividad turística de Tortel tiene una vocación o foco de acción definido?

2. Según su experiencia, ¿Cuál es la imagen turística actual del territorio? De existir, ¿Considera que esta imagen turística será la adecuada en un período de 5 -10 años?

3. Según su opinión, ¿Cuáles son los elementos diferenciadores de atractividad turística (productos, experiencias, atractivos) en la comuna de Tortel?

2.2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

4. ¿Considera que la oferta turística de la comuna de Tortel es adecuada a la imagen y vocación turística del territorio? Argumente.

5. Según su experiencia ¿Cuál es el perfil o segmento de visitantes (demanda) predominante actualmente en la comuna y cómo se prospecta en un futuro cercano (5 – 10 años)?

6. ¿Percibe usted algún avance en innovación de productos, experiencias y nuevos tipos de turismo en la comuna de Tortel, basadas en las necesidades y requerimientos de la demanda?

7. ¿Qué rol cree Ud. que le corresponde al municipio en el desarrollo de iniciativas que permitan mejorar e innovar la oferta turística comunal? ¿Ud. ha participado en alguna iniciativa de este tipo?

8. Desde su experiencia, ¿Reconoce algún esfuerzo (público y/o privado) que contribuya a la desestacionalización del turismo de la comuna? Mencione algunos ejemplos.

2.3. PROMOCIÓN TURÍSTICA

9. Basada en elementos de Imagen, oferta y demanda del territorio, ¿Reconoce alguna acción o iniciativa de promoción? En caso de reconocer, ¿Considera que son adecuadas y/o suficientes las iniciativas y canales de promoción turística de la comuna de Tortel?

10. ¿Considera Ud. que ha habido avance en la promoción turística de la comuna? Según su criterio, ¿Estos avances han sido principalmente esfuerzos públicos o privados?

11. Según su experiencia y conocimiento del territorio ¿Cuáles deberían ser los pilares o ejes de la promoción turística para los próximos años? (5 – 10 años)

2.4. CAPITAL HUMANO

12. En los últimos años y según su conocimiento, ¿Se han realizado acciones significativas (público y/o privadas) para mejorar la formación y capacitación del personal operativo, técnico y directivo de las empresas y servicios turísticos de la comuna?

13. Basado en su experiencia y campo de acción ¿Cuáles podrían ser los pilares de capacitación y/o formación del capital humano que contribuyan a fortalecer el desarrollo turístico de la comuna?

14. ¿Considera usted que existe conciencia turística, étnica y/o cultural, por parte de los prestadores de servicios turísticos y comunidad local en general? ¿Qué elementos contribuirían a mejorar o enriquecer dicha conciencia?

2.5. GOBERNANZA

15. Ligado a los niveles y acciones de asociatividad entre empresarios y/o actores locales (municipio, gremios, empresarios/as, JJVV u otros). En base a su experiencia, ¿Reconoce acciones o iniciativas de asociatividad entre estos actores? ¿La asociatividad se ha fortalecido en los últimos años? ¿Quiénes han impulsado esa asociatividad?

16. ¿Cómo se podría fortalecer la asociatividad entre organizaciones locales, instituciones públicas y privadas en la comuna de Tortel?

17. ¿Reconoce instancias de participación públicas y/o privadas de turismo junto a otros sectores productivos de la comuna?

2.6. ORDENAMIENTO TERRITORIAL

18. Según su opinión y en los últimos años, ¿Cuál es el estado de la infraestructura y la accesibilidad a los atractivos, recursos y servicios turísticos de la comuna? ¿Reconoce algún proyecto de mejora en la infraestructura o accesibilidad de relevancia para el turismo?

19. Según su opinión, ¿Qué mejoras considera importantes en la infraestructura turística de la comuna?

2.7. SUSTENTABILIDAD Y ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

20. ¿Qué aspectos de sustentabilidad y manejo de los impactos ambientales es necesario abordar para mejorar el desarrollo turístico del territorio?

21. De acuerdo con su percepción, ¿Cómo se vinculan las Áreas Protegidas al desarrollo turístico de la comuna? ¿Qué brechas y qué oportunidades existen para mejorar su vinculación y aporte a la actividad turística?

22. ¿Conoce usted alguna experiencia de articulación asociativa entre el municipio, CONAF, otras instituciones públicas, empresarios turísticos y/o ONGs vinculadas con áreas protegidas o sustentabilidad?

2.8. PREGUNTAS FINALES

23. ¿Cuáles son las principales brechas o barreras actuales para el desarrollo turístico comunal?

24. Pensando en su área de experiencia o acción ¿Cuáles serían las acciones, proyectos o desafíos más importantes para el desarrollo turístico futuro de la comuna? (medioambiente, sustentabilidad, oferta, demanda u otros)

25. ¿Qué otro comentario quisiera Ud. agregar?

12.7 Anexo 7. Entrevista E-2

Este formulario corresponde a una entrevista semi estructurada para el levantamiento de información respecto a la Etapa 2 - Imagen Objetivo para la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel. Este proyecto es mandatado por la I. Municipalidad de Tortel y ejecutado por la Universidad Austral de Chile con el apoyo de ProAp.

Las respuestas de este formulario son anónimas a nivel de resultados, el registro de su identificación es necesaria para la tabulación interna de la información y para el mapa de actores comunal.

En caso de que esta entrevista sea tomada virtual o telefónicamente, solicitamos su autorización para grabarla, con la finalidad de facilitar la transcripción y sistematización de los resultados.

Dudas o consultas al correo pladeturcomunatortel@gmail.com o al teléfono +56966353666.

Nombre completo:

Institución/Entidad/Organización/Asociación/Empresa que representa:

La finalidad de esta herramienta es levantar información, opiniones y visiones de diversos actores territoriales de la comuna para la construcción de la Imagen Objetivo del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel.

1. ¿Cuáles son los principales elementos diferenciadores del turismo de la comuna de Tortel?
2. Según su visión, ¿Cómo se imagina usted el desarrollo turístico de la comuna en los próximos 10 años?
3. De acuerdo con la respuesta anterior, ¿Cuáles serían las acciones por seguir para fortalecer el turismo comunal?
4. Según con su percepción, ¿Cuál debería ser la imagen que la comuna de Tortel debería proyectar? (10 años)
5. ¿Cómo se podría alcanzar esa imagen objetivo ideal a proyectar?

12.8 Anexo 8: Sondeo para la Construcción de la Imagen Objetivo de la comuna de Tortel

El presente sondeo tiene por objetivo indagar desde los representantes de empresas, emprendimientos, servicios locales (empresarias, empresarios, gremios) y comunidad local en general, la percepción actual de la actividad turística en el territorio y lineamientos para la construcción de la imagen objetivo para el Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) de la comuna de Tortel.

Este proyecto es mandatado por la Ilustre Municipalidad de Tortel y desarrollado por un equipo multidisciplinario del Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile.

Los datos obtenidos con la aplicación de este instrumento serán utilizados exclusivamente para fines investigativos y son de carácter confidencial.

Se aceptan respuestas hasta el **31-03-2023**

IDENTIFICACIÓN

1. ¿A qué tipo de institución/organización/empresa pertenece? *

Marque la opción que considera más representativa de su actividad, o más de una en caso de que lo estime necesario.

- Empresario/a turístico/a
- Asociación gremial
- Organización comunitaria
- Centro Educacional (CFT, Liceo Técnico, otros).
- Servicio Público
- Comunidad Indígena
- Empresa portuaria
- Sociedad civil

Otro:

2. ¿Cuál es el nombre de institución/organización/empresa a la que pertenece?

3. ¿A qué sector del sistema turístico pertenece su empresa/organización?

Destaque el principal o seleccione más de una opción si corresponde.

- Alojamiento
- Alimentos y Bebidas (gastronomía)
- Tour Operadores/Guías
- Transporte Turístico
- Entretención (bar, discoteque, otros)
- Servicios Complementarios (comercio, transporte público, otros)
- Otro:

Imagen Objetivo

En esta sección debe indicar su visión asociada a elementos de identidad del sector turístico de la comuna.

4. Según su opinión, ¿Cuáles serán las modalidades de turismo más representativas de la comuna al mediano plazo (5 años)? Seleccione todas las opciones que correspondan. *

- Ecoturismo y turismo de naturaleza
- Turismo oidor y aventura
- Turismo científico (arqueológico, paleontológico, geológico, marino/submarino, otros)
- Turismo cultural
- Turismo indígena
- Agroturismo y turismo rural
- Turismo MICE (Reuniones, Incentivos, Congresos y Exposiciones)¹⁰
- Otro:

5. Según su opinión, ¿Cuáles serán los “valores estratégicos” que representen de mejor forma a la comuna en el mediano plazo (5 años)? Seleccione todas las opciones que correspondan.

- Conciencia medioambiental
- Participación de la comunidad local
- Actividad turística de relevancia y con pertinencia local
- Valoración de la identidad y patrimonio material e inmaterial
- Crecimiento económico local
- Bioseguridad en actividades y en la hospitalidad turística del territorio
- Bienestar de la comunidad local y valoración de la actividad turística.
- Otro:

6. ¿Qué atractivos/recursos actuales y potenciales son los más relevantes del territorio comunal?
7. ¿Qué elementos de carácter cultural logra identificar en el territorio que sean representativos de la comuna?
8. ¿Qué elementos de carácter natural logra identificar en el territorio que sean representativos de la comuna?
9. Según su conocimiento, ¿Qué actividades de carácter cultural, turísticas y/o productivas que se realizan son representativas en la comuna?
10. ¿Podría mencionar algunas palabras y/o frases que sean representativas de la comuna de Tortel?
11. ¿Cómo se imagina al destino comuna Tortel en los próximos 10 años respecto a su desarrollo turístico?
12. De acuerdo con su opinión, ¿Cuáles serían las acciones a seguir para fortalecer el turismo comunal?
13. ¿Cuál cree usted que es el desafío más importante para poder desarrollar adecuadamente la actividad turística en el territorio comunal?

12.9 Anexo 9: Síntesis de Resultados 3ra sesión Mesa Técnica Territorial

En el marco de la “Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizó la tercera sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, el día 05 de abril de 2023, entre las 15:00 y 17:30 horas en modalidad remota mediante la plataforma ZOOM.

A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 23 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 53. Asistencia 3ra Mesa Técnica Territorial PLADETUR Tortel 05-04-2023

Institución/Organización/Agrupación	Nombre representante
Equipo UACH	Adriano Rovira Maritza Vera Guillermo Pacheco Eduardo Aedo Mauricio Triviños Valentina Mulatti Carla Benavides
Alcalde Ilustre Municipalidad de Tortel	Abel Becerra
Seremi de Economía, Fomento y Turismo	Fernanda Soto
Copas Austral – Universidad de Concepción	Mitzi Acevedo
SERNATUR	Fernando Ojeda
CORFO	Andrés Sandoval
Programa Austral Patagonia	Felipe Maldonado Katerina Veloso
PER Turismo Aysén	Paulina Mura
Unidad de Turismo I. Municipalidad de Tortel	Sebastián Gutiérrez
Estrategia de Comunidades Portal	Emilia Astorga
Consejo de Monumentos Nacionales	Mariajavier Soto María Luisa Gómez
INACAP	Mauricio Fernández
Ministerio de Obras Públicas	Ynveverli Díaz Reyes
Unidad de Medio Ambiente I. Municipalidad de Tortel	Soledad Nahuel
SECPLAN I. Municipalidad de Tortel	Rocío Lobos

Fuente: Elaboración propia

Al inicio de la sesión, se realizó la presentación y bienvenida por parte del equipo técnico UACH y equipo municipal de Tortel hacia los participantes de la 3ra Mesa Técnica Territorial, además del progreso en el que se encuentra la “Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”. Tuvo lugar la entrega de los resultados del sondeo para la construcción de Imagen Objetivo de la comuna de Tortel, además de los resultados estratégicos preliminares para la E-2 sobre la Misión, Visión e Imagen Objetivo del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel. A su vez, se presentó la estructura de trabajo para la E-3, Plan de Acción y sus lineamientos estratégicos preliminares. Finalmente, se estableció la metodología de trabajo del taller y la importancia de su participación en la Mesa Técnica Territorial. Para la metodología de

trabajo, se utilizó la plataforma online de www.mentimeter.com para poder consultar sobre qué acciones y/o proyectos son necesarios para el fortalecimiento y desarrollo turístico de la comuna, y así generar lineamientos de trabajo para la E-3 referente a la visualización de los participantes.

A continuación, se observa los resultados estratégicos preliminares con relación a la misión, visión e imagen objetivo:

Tabla 54. Misión, visión e imagen objetivo para el Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel.

<p>Misión</p>	<p><i>“Trabajar por un destino sustentable, accesible e inclusivo, mediante la capacitación y formación de los residentes locales, el fortalecimiento de la planificación turística y la asociatividad, el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios e integración del patrimonio y los oficios, a través de los conocimientos de la comunidad local de la comuna de Tortel, sustentando procesos de desarrollo pertinentes con la memoria histórica e identidad local”.</i></p>
<p>Visión</p>	<p><i>“Llegar a ser un destino sustentable y consolidado mediante una planificación que integre al municipio y la comunidad local, con una oferta turística de calidad y diversa que contribuya a poner en valor el patrimonio cultural y natural de la comuna de Tortel, respetando límites de carga tanto ambiental, como de servicios turísticos disponibles”.</i></p>
<p>Imagen objetivo</p>	<p><i>“Ser un destino reconocido por su hospitalidad de su gente, la calidad de sus servicios turísticos y los estándares de sustentabilidad, que permiten mostrar que permiten mostrar un patrimonio natural imponente, único en los confines de la Patagonia, mediante un turismo sustentable de bajo impacto ambiental, que invita a recorrer una “Caleta Maderera” compuesta de pasarela de ciprés, expresión viva del conocimientos de sus residentes locales manteniendo aún viva la historia mediante la memoria, para aventurarse en la inmensidad ecológica y cultural del río Baker, recorrer senderos, navegar islas y fiordos, contemplar gigantes glaciares, siendo la comuna de Tortel identificada como un lugar estratégica para acceder y experimentar las áreas de conservación de la Patagonia en los Campos de Hielo Norte”.</i></p>

Fuente: Elaboración propia.

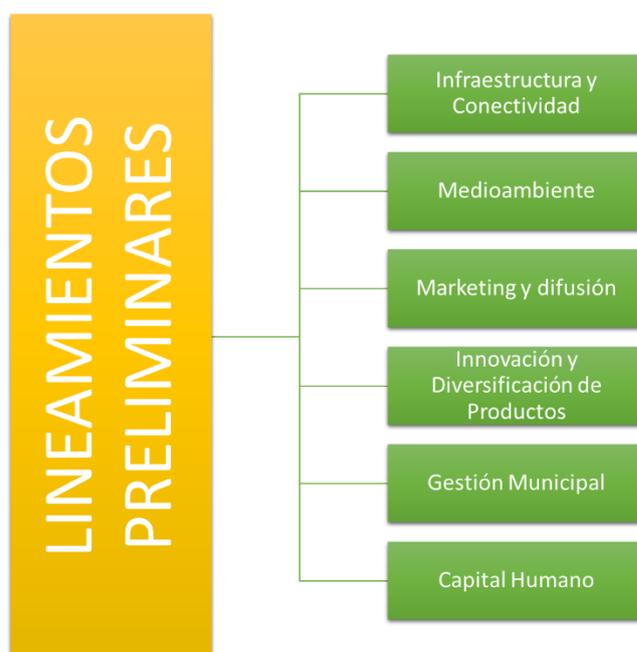
Observaciones de los participantes de la MTT hacía la imagen objetivo preliminar, a continuación, se pueden observar:

- Incorporar Campos de Hielo Norte y Sur, debido a que Tortel se ubica entre ambos campos de hielo.
- Hay que destacar los conceptos relevantes establecidos en la imagen objetivo.
- Resaltar y dar fuerza a la relación medioambiental de Tortel junto a las áreas silvestres protegidas (ASP), a través de áreas de conservación, marino-terrestre y campos de hielos.
- Incorporar la relación entre las ASP y comunidad local de Tortel.

- Cambiar la terminología de “islas y fiordos” por “canales y fiordos”.
- Relacionar la Estrategia Regional de Desarrollo con la Imagen Objetivo para la comuna de Tortel.

Además, se presentaron los siguientes lineamientos preliminares donde los asistentes pudieron abrir un diálogo de discusión sobre estos, entre ellos se pueden observar:

Figura 18. Lineamientos preliminares para E-3, Plan de Acción.



Fuente: Elaboración propia.

La observación fue la siguiente:

- Incorporar la participación de gobernanza mediante la asociatividad que se pueda generar, creando un nuevo lineamiento de estrategia para el plan de acción.

El detalle de cada una de las preguntas realizadas, a través de www.mentimeter.com y sus respectivas respuestas se pueden observar a continuación:

PREGUNTA 1.

¿Qué **proyectos o acciones** considera usted que son necesarias para **conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad**?

Con **8 respuestas** para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas a modo de resumen:

Imagen 4. Nube de palabras sobre proyectos y/o acciones necesarias para que el turismo se desarrolle en Tortel.



Fuente: Nube de palabras, respuestas en software www.menti.com

De acuerdo con la imagen 8 y las respuestas entregadas por los participantes, se pueden establecer las siguientes ideas más comentadas durante la MTT:

- Generar un ecosistema turístico cooperativo que proyecte trabajo en red y asociatividad.
- Incorporar a la comunidad de Tortel en el proceso y sistema turístico.
- Trabajar en el fortalecimiento de las capacidades de los prestadores de servicios turísticos hacia el turista y su servicio entregado.
- Generar y potenciar las infraestructuras turísticas en la comuna de Tortel.
- Fomentar la incorporación de la cultura turística en la comuna.
- Consolidar al sector turístico de Tortel, tanto los prestadores de servicios e imagen objetivo.
- Accesibilidad a la información turística hacia el visitante y propia comunidad.

PREGUNTA 2.

Señale **qué proyectos** se encuentran en ejecución o iniciándose y que **tendrán efectos** (positivos o negativos) **sobre el turismo en la localidad**.

Para esta pregunta, se pueden extraer las siguientes respuestas:

- Proyecto para la construcción de muelles en Tortel, liderado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- Proyecto para el mejoramiento de accesibilidad sobre el camino y acceso Pascua.
- Proyecto de iluminación para la localidad de Caleta Tortel.
- Proyecto para el mejoramiento de las pasarelas de Tortel.
- Proyecto de fibra óptica para la comuna.
- Proyecto para el óptimo funcionamiento y ejecución de una escombrera en Tortel.
- Estudio de movilidad en proceso de creación.

12.10 Anexo 10. Síntesis de Resultados 3er Taller Participativo: Socialización Imagen Objetivo y Lineamientos del Plan de Acción.

En el marco de la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de la comuna de Tortel, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se tuvo contemplada la realización de tres talleres participativos los días 3, 4 y 5 de mayo de 2023 a realizar presencialmente en Tortel, pero por condiciones climáticas y convocatoria, se decidió agrupar los talleres, en donde se realizó un gran taller participativo el 4 de mayo a las 18:00 horas en el Quincho Municipal, Caleta Tortel. Cabe destacar, que el día 5 de mayo, se realizó un taller de trabajo reducido para tratar temas en relación con el Plan de Acción y Cartera de Proyectos del PLADETUR, en este taller participaron los departamentos municipales vinculados al PLADETUR, junto al Alcalde de la I. Municipalidad de Tortel, además de representantes de la Estrategia de Comunidades Portal, Programa Austral Patagonia y UACH.

El tercer taller participativo realizado, fue una actividad de diálogo y discusión para la socialización de los elementos estratégicos de la Imagen Objetivo y la generación de lineamiento para la construcción del Plan de Acción del PLADETUR. Asistieron un total de 19 personas, compuesto por representantes de diversos departamentos de la I. Municipalidad de Tortel, emprendimientos, empresarios/as, organizaciones, agrupaciones locales y el equipo técnico de la UACH.

Tabla 55. Asistencia tercer taller participativo.

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Agrupación/Empresa
Soledad Nahuel	Medio ambiente de la I. Municipalidad de Tortel
Alex Antimán	JJVV Rincón Bajo
Raúl Pereda	Departamento ASP – CONAF
Eduardo Oloz	Biólogo Marino
Laura Aldayta	Ingeniero en Control de Gestión
Rocío Lobos	SECPLAN de la I. Municipalidad de Tortel
Roberto Martínez	I. Municipalidad de Tortel
Maritza Reyes	Hostal Entre Raíces
María Paz Hargreaves	Entre Hielos (alojamiento/navegación)
Ernestina Sagal Sánchez	Restaurante Rincón del Baker
Patricia Forcael	Servicio País
Javier Salazar	Hostel Costanera
Francisca Uribe	Hostel Costanera
Sebastián Lievre	Waeskar Expediciones
Sebastián Gutiérrez	Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel
Emilia Astorga	Estrategia de Comunidades Portal
Felipe Maldonado	ProAp
Mauricio Triviños	UACH
Guillermo Pacheco	UACH

Fuente: Elaboración propia.

En primera instancia, se presentó el trabajo realizado en la E-2 Imagen Objetivo, como los resultados del sondeo realizado en el territorio, además de los elementos estratégicos construidos, como Misión, Visión e Imagen Objetivo.

MISIÓN PLADETUR TORTEL

“Trabajar por un destino sustentable, accesible e inclusivo; mediante la capacitación de los residentes locales, el fortalecimiento de la planificación turística, la asociatividad y la gestión municipal. Contribuyendo a la diversificación de la oferta turística, el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, y la integración de los conocimientos de la comunidad local de Tortel, sustentando procesos de desarrollo pertinentes con la protección y conservación de la biodiversidad, y con la revitalización de la memoria histórica e identidad local, posicionando a Tortel como una comunidad anfitriona de espacios protegidos marinos y terrestres de la Patagonia Austral”.

VISIÓN PLADETUR TORTEL

“Llegar a ser un destino sustentable y consolidado mediante una planificación que integre al municipio con la comunidad local, en una gobernanza fortalecida, con un eficiente ordenamiento territorial, propiciando una oferta turística de calidad y diversa, poniendo en valor el patrimonio cultural y natural de la comuna de Tortel, respetando límites de capacidad de carga ambiental y de servicios turísticos disponibles. Posicionando a Tortel como una comunidad anfitriona activa en la protección del medio ambiente y puerta de entrada a áreas protegidas australes”.

IMAGEN OBJETIVO PLADETUR TORTEL

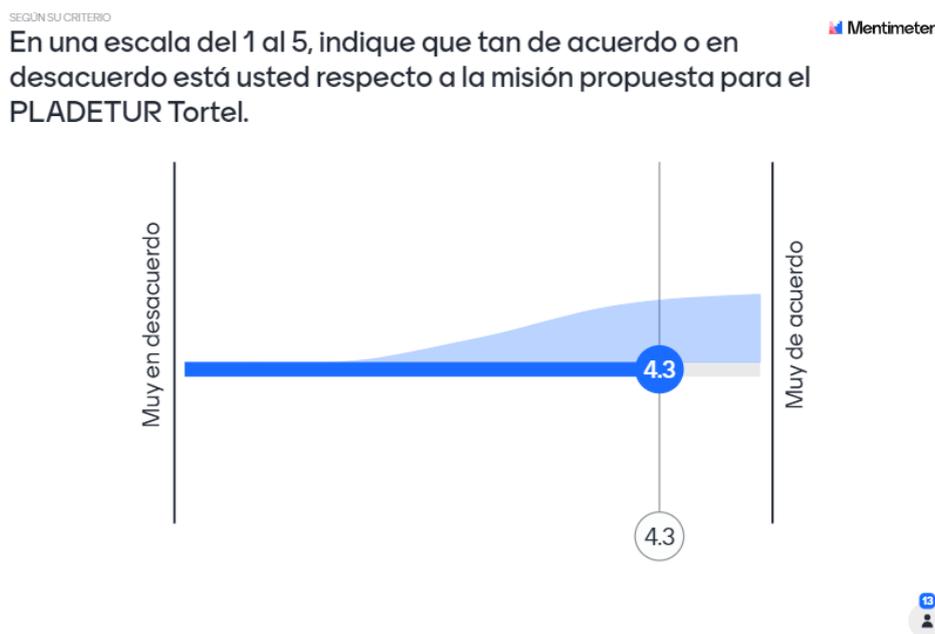
“Ser un destino sustentable reconocido por la hospitalidad de su gente, la calidad de sus servicios turísticos, y la conservación de sus áreas protegidas y comunidades aledañas, que permiten exponer un patrimonio cultural y natural imponente, de gran biodiversidad marina y terrestre, con una reconocida flora y fauna nativa, siendo un lugar único en los confines de la Patagonia. Fomentando un turismo de bajo impacto ambiental, que invita a los visitantes a recorrer el poblado de la Caleta Maderera de Tortel, construida en medio de pasarelas de ciprés, Zona Típica que ha sido forjada bajo el propio conocimiento de sus residentes locales, manteniendo aún viva la historia mediante la memoria, para aventurarse en la inmensidad ecológica y cultural del río Baker, navegar canales y fiordos, contemplar gigantes glaciares, siendo la comuna de Tortel identificada como un lugar estratégico para acceder y experimentar las áreas protegidas marinas y terrestres de la Patagonia en los Campos de Hielo Norte y Sur”.

Para los primeros dos elementos estratégicos, se trabajó en la teclera electrónica mentimener, en donde se les consultó a los participantes del taller, en qué grado de acuerdo o desacuerdo se encuentra cada uno/a, respecto a la Misión y Visión planteada, obteniendo los siguientes resultados:

Misión: En una escala del 1 al 5, indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está usted respecto a la misión propuesta para el PLADETUR Tortel.

Con 13 respuestas se obtiene el siguiente resultado: 4,3 en grado de acuerdo.

Gráfico 19. Grado de acuerdo Misión PLADETUR Tortel.

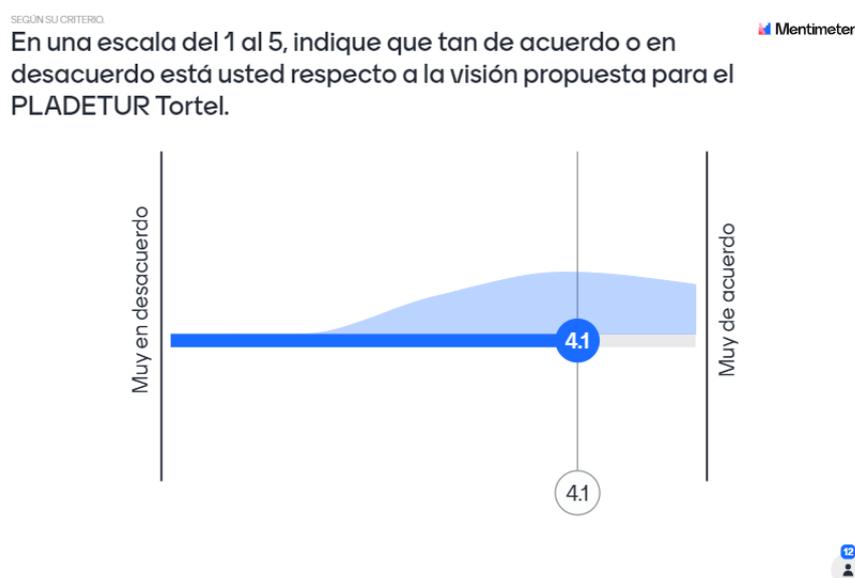


Fuente: Mentimeter

Visión: En una escala del 1 al 5, indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está usted respecto a la visión propuesta para el PLADETUR Tortel.

Con 12 respuestas se obtiene el siguiente resultado: 4,1 en grado de acuerdo.

Gráfico 20. Grado de acuerdo Visión PLADETUR Tortel.



Fuente: Mentimeter.

Una vez finalizado el trabajo en mentimeter, se continuó el trabajo de forma práctica por medio de un papelógrafo para que de forma gráfica puedan escribir sus comentarios y observaciones respecto a los elementos estratégicos presentados. En esta actividad se armaron dos grupos de trabajo, cada grupo tuvo minutos de discusión en torno a los elementos estratégicos presentados y se realizaron alcances para la Visión y para la

Imagen Objetivo del PLADETUR, la Misión no tuvo grandes observaciones. Dichos comentarios y sugerencias se plantean a continuación:

VISIÓN

Grupo 1:

Como grupo mencionan algunos conceptos que les gustaría modificar, como Sustentable, ya que les gusta más el concepto sostenible o ecológico.

Respecto a la sustentabilidad, se habla sobre autonomía, que se base en energías renovables, con alto valor biológico cultural. También mencionan la capacidad de carga, consultando de qué capacidad de carga se refiere, si es que se habla a nivel de infraestructura, hospedaje, lanchas de turismo y/o cruceros, se debe especificar a qué tipo de capacidad de carga se refiere.

Se menciona también el concepto “anfitrión”, en donde preguntan de qué tipo de anfitrión se habla, a escala humana, por ejemplo y va de la mano con competencias y capacitaciones sobre hospitalidad y atención al cliente. También mencionan la identidad, como concepto que va relacionado con una cultura turística y arraigo con el territorio.

Respecto al concepto de “puerta de entrada”, les gustaría cambiarlo por comunidad integrante de una red, por red se refieren a ríos fiordos, campos de hielo, bosque, multizonal.

Finalmente, se solicita la unión de conceptos de carretera terrestre y marina.

Grupo 2:

El grupo menciona que al concepto de sustentabilidad se le debe dar vuelta y asumirlo con mayor responsabilidad, como un destino consciente o destino comprometido con su medioambiente y biodiversidad, dando mayor énfasis a eso que a lo económico y lo social.

Respecto al concepto de Gobernanza, mencionan que se le debe dar mayor relevancia a la comunidad, con vinculación al sector privado y no tanto al sector público, en el caso del turismo en particular, ya que el turismo es una actividad económica llevada por privados. Se menciona la importancia de la articulación de todos los actores, no solo la municipalidad con la comunidad, si no que muchos otros actores más.

En relación con el concepto de “capacidad de carga”, se debe dar relevancia a lo ambiental, como destino de características sustentable y amigable medioambientalmente.

Al igual que el grupo anterior, mencionan que el concepto de “anfitrión”, va de la mano con identidad y arraigo cultural, el ser embajadores de nuestro territorio, tanto local, como regional.

Finalmente, se menciona que respecto al concepto de “puerta de entrada”, debería estar más relacionado al estar insertos en el territorio ASP, ser un centro estratégico, como un punto neurálgico.

IMAGEN OBJETIVO

Grupo 1:

El grupo menciona la importancia de considerar escalas, es decir, Tortel está super centrado en una localidad, pero se deben abordar varias escalas, no sólo el poblado, si no mirando a los destinos fuera de la localidad. Escala local y más amplia, como regional en torno a la capacidad de carga. Se habla de canales, fiordos y maritorio, por ende, se debe ser consciente con las capacidades de carga no solo locales, ya que se mencionan características que no son sólo locales.

Grupo 2:

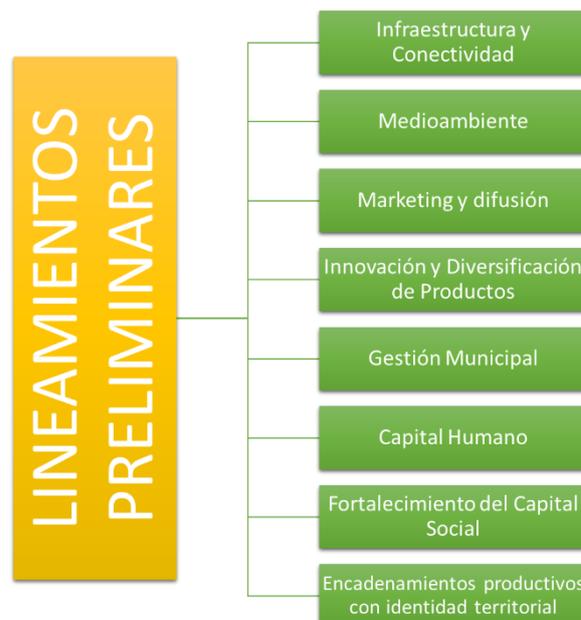
El grupo realizó una lluvia de idea en base a los siguientes temas:

- Turismo de intereses especiales, de qué forma el turismo se lleva a cabo en tortel, como el turismo científico.
- Turismo cultural, caleta maderera e historia.
- Turismo recreativo, de exploración y participativo, como la exploración a glaciares.
- Posicionamiento geográfico, en base a lo que somos capaces de hacer como la madera y turismo.

Mencionan que se debe eliminar el concepto de confines, ya que le resta importancia al ser el final de algo y no parte de.

Una vez finalizado el trabajo práctico, se presentó la siguiente etapa del PLADATUR, correspondiente al E-3 Plan de Acción, en donde se mostraron los lineamientos preliminares establecidos para este Plan, los cuales se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 19. Lineamientos preliminares Plan de Acción PLADATUR Tortel.



Fuente: Elaboración propia.

Se les realizó la siguiente consulta a los participantes del taller: ¿Cree usted que dichos lineamientos responden las necesidades territoriales para el desarrollo de una actividad turística adecuada en la comuna? ¿Desearía agregar o modificar uno de estos? En donde no hubo mayores comentarios y se aceptaron a modo de acuerdo general.

Posterior a la presentación de los lineamientos, se trabajó nuevamente en la teclera electrónica mentimeter, en donde se consulta para cada uno de los lineamientos presentadas, lo siguiente: ¿Qué proyectos o acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

El detalle de las respuestas para cada uno de los lineamientos se observa a continuación:

Lineamiento 1. Infraestructura y Conectividad

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con nueve participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Mejorar la cultura turística, generar orgullo y pertenencia con el territorio. Además, mejorar accesibilidad y la infraestructura.
- Proyectos de accesibilidad (ej. montacargas, pasarelas/rampas).
- Promocionar atractivos, mejorar la infraestructura, capacitar en turismo, establecer alianzas, involucrar a la comunidad y promover prácticas sostenibles.
- Sistemas alternativos de energía para calefacción y cocina.
- Puentes en ríos para acceso a zonas de uso público en áreas silvestres protegidas, refugios, señaléticas, pasarelas de acceso, muelles y/o embarcaderos.
- Fondeos para embarcaciones como puertos seguros en el territorio.
- Implementación Plan de movilidad que determine de forma adecuada la infraestructura necesaria a implementar en función de los centros atractores de viaje dentro del radio urbano.
- Mayor accesibilidad a herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad turística.
- Montacarga en sectores claves, ampliación del alcantarillado, transporte público continuo vía marítima para recorrer la bahía, ordenamiento de estacionamientos y puerta de entrada terrestre de Tortel.
- Generar terminales terrestres y portuario con capacidad de guardar carga.
- Muelles con infraestructura para recibir pasajeros en conexiones interregionales (muelle de pasajeros en Tortel y Yungay con baños y espacio protegido).
- Identificar los segmentos de mercado.
- Mejorar el transporte.
- Señaléticas en senderos de uso público, iluminación red pública, muelles de carga y descarga.
- Luminarias, pasarelas y muelles en buen estado.

Lineamiento 2. Medioambiente

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con nueve participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Sistemas de generación de energía sustentable.
- Generación de energía eléctrica que no contamine.
- Base de datos de actualización periódica, que permita contrastar el comportamiento y las interacciones entre capacidad carga turística y medioambiental, junto a instrumentos regulatorios respectivos.
- Reglamentos para favorecer el abastecimiento a granel con menos plásticos y lata.
- Sistemas de propulsión de lancha a electricidad.
- Paseo informativo por el cerro vigía y accesibilidad a los glaciares (senderos).
- Proyecto para reutilizar plástico reciclado en la comuna (máquina para tratar plástico), planta para generar pellet del residuo de la madera que se trabaja en la zona.
- Composteras y lombriceras.
- Aplicar ordenanza ambiental.
- Educación ambiental tanto para niños como para adultos.
- Generar instancias de visitas a las ASP para la comunidad.
- Proyecto RESIDUO 0%
- Volver a ser un pueblo autónomo desligándose de la necesidad del petróleo. Tener otras opciones para generar energía.
- Fomentar artesanía con productos reciclados de la zona.
- Bio gas.
- Proteger recursos naturales, fomentar energía renovable y transporte sostenible, sensibilizar sobre protección ambiental, prácticas de gestión de residuos, promover turismo de naturaleza responsable.
- Planes de monitoreos y seguimiento de calidad ambiental (calidad de agua, sedimento, hidrocarburos, diversidad biológica terrestre y marina, etc.), seguimiento y control de residuos líquidos y sólidos
- Reciclaje y limpieza de la caleta.
- Talleres de conciencia turística y medio ambiente, talleres en identidad cultural ambiental, gastronómica, fomentar las artesanías con identidad local.
- Priorización de infraestructura de soporte al operador turístico en áreas silvestres protegidas, bienes de uso público, etc.
- Senderos para trekking, senderos en los parques, señalética en los recorridos como cerro vigía, infraestructuras para atracar en lugares naturales sin dañar el medio ambiente (muelle).

Lineamiento 3. Marketing y difusión

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con siete participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Comunicación interna: señalética interna, comunicación interna sobre servicios.
- Plataforma centralizada de reservas comunal.
- Asociatividad regional con otros operadores turísticos de la región.
- Plan de difusión que permita informar del mejoramiento de sistema eléctrico y de alcantarillado, junto al desarrollo de mayor oferta gastronómica a nivel regional y/o nacional.
- Difusión de los avances de Tortel al nivel regional.
- Medio oficial unificado de información interna sobre servicios de la comuna (basura, alcantarillado, luz, agua).
- Señaléticas con motivos locales, difusión contada ojalá desde la misma gente local.
- El Marketing y difusión deben ser creados con un alto contenido identitario.
- Mejoramiento de la comunicación con otras localidades sobre turismo.
- Difusión a turistas sobre "cómo es tortel", realista, cuánto hay que caminar, por ejemplo. Hay que destacar la localidad maderera.
- Fuente de noticias con más desarrollo (no sólo título) sobre noticias relevantes de Tortel.
- Estrategia de marketing zonal (carretera austral).

Lineamiento 4. Innovación y Diversificación de Productos

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con siete participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Nuevos destinos de navegación que sean alternativos a los tres principales que se ofrecen actualmente.
- Dar valor agregado al ciprés, creando nuevos productos.
- Salidas nocturnas a la isla de los muertos.
- Que en los restaurantes se ofrezca whisky con hielos milenarios.
- Como producto: Museo de historia natural y cultural en Tortel, como apoyo al relato local de los operadores turísticos.
- Ofertar servicios que incrementen el atractivo de tortel en temporada invernal.
- El producto principal inmediato son las pasarelas, por lo tanto, las pasarelas mismas pueden ser el relator de todos los destinos de la comuna, la capacidad de dar puntos de contemplación y de información.
- Museo al aire libre con guías locales.
- Rutas con intereses especiales (botánicas, geológicas, etc).

- Encuesta electrónica simple al llegar a Tortel.
- Free tour por casco histórico, mostrando el primer colegio, primeras casas construcción de pasarelas.

Lineamiento 5. Gestión Municipal

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con seis participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Articulador de fondos con actores privados y de gobierno en pro de dar apoyo al relato e infraestructura que dé soporte al relato y trabajo del operador turístico.
- Fomentar/potenciar la asistencia de las juntas vecinales.
- Generar un departamento exclusivo de turismo.
- Fomentar una identidad al nivel gastronómico o de actividad.
- Que se le suba el presupuesto a la unidad de turismo para proyectos.
- Talleres de conciencia turística y de fomentar la identidad cultural gastronómica local.
- Proporcionar la totalidad de instrumentos de planificación que permitan establecer una hoja de ruta para el desarrollo y regulación del rubro.
- Incentivar logos que identifiquen a los operadores turísticos (identificando operadores que participan en actividades y pagan permisos).

Lineamiento 6. Capital Humano

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con seis participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Identidad territorial al nivel de la gastronomía.
- Capacitaciones como por ejemplo en inglés, atención al cliente.
- Fortalecimiento de la asociatividad.
- Certificaciones a operadores turísticos dependiendo de su área de trabajo.
- Capacitación en mecánica de motores, soldadura, artesanía.
- Capacitaciones y talleres para tener más profesionales del rubro que ejercitan.
- Incrementar la población de operadores turísticos que manejan al menos un idioma adicional, tales como inglés, francés u otro que responda a la alta demanda de turistas extranjeros.
- Fomentar el diálogo de los saberes y conocimiento local.
- Certificaciones de los guías de turismo en diversas actividades (kayak/montaña/rescate/rescate hombre al agua/primeros auxilios).
- Fomentar el turismo como arraigo local, intervenciones en estratos desde nivel escolar, nivel cívico, actividades culturales locales.
- Talleres de cómo tratar al turista.

- Certificaciones de los guías de turismo en diferentes actividades, con apoyo financiero o de equipo necesario a la certificación.
- Talleres relacionados con el rubro (arreglos de motores, higiene, etc).

Lineamiento 7. Fortalecimiento del capital social.

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con seis participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- Fortalecer la cámara de turismo y comercio.
- Fomentar la asociatividad.
- Que los distintos operadores conozcan y experimenten en primera persona la gama de servicios turísticos existentes en la comuna, mejorando la vinculación con el rubro y el territorio.
- Hacer prevalecer en el tiempo las actividades realizadas en los inicios del poblamiento, evocar modo de vida.
- Salidas en grupo para conocer zonas de tortel.
- Eventos donde cocina la gente que tiene restaurant, navegar con los que tienen lancha con guías respectivos, conocer las personas que tienen hospedaje, todo en un contexto de conocerse en alegría.
- Valor los espacios de encuentro, cómo el ir al ferry.
- Asados comunitarios.

Lineamiento 8. Encadenamientos productivos con identidad territorial.

En relación con el cumplimiento de la Imagen Objetivo propuesta, ¿Qué proyectos/acciones considera usted que son necesarias para conseguir que el turismo se desarrolle en su localidad?

Con cinco participantes de este ejercicio, se obtienen el detalle de las siguientes respuestas:

- El hacer postes de ciprés a hacha.
- Ir a buscar leña en bote.
- Licor de plantas nativas, aceites esenciales con productos naturales de la región.
- Vinculación entre distintos proveedores de servicios productivo, trazabilidad de productos ofrecidos.
- Ir a buscar centolla.
- Producción u obtención de insumos para el rubro gastronómico de la localidad (pesca, hortalizas, otros).
- ¿Hacer un poste de ciprés es difícil, pero que tanto?
- Dar a conocer el viaje al lugar de la materia prima, el modo de vida en el lugar, el trabajo y el transporte a la caleta (Valorizar el nombre de caleta).
- City tour que muestre los restaurantes y Tortel en general.

Registro fotográfico



12.11 Anexo 11: Registro taller de trabajo 05-05-23

El día 5 de mayo, se realizó un taller de trabajo reducido en dependencias municipales para tratar temas en relación con el Plan de Acción y Cartera de Proyectos del PLADETUR, en este taller participaron los departamentos municipales vinculados al PLADETUR, junto al Alcalde de la I. Municipalidad de Tortel, además de representantes de la Estrategia de Comunidades Portal, Programa Austral Patagonia y equipo UACH.

Tabla 56. Asistencia taller de trabajo 05-05-23

Nombre	Institución/Entidad/Organización/Agrupación/Empresa
Soledad Nahuel	Medio ambiente de la I. Municipalidad de Tortel
Rocío Lobos	SECPLAN de la I. Municipalidad de Tortel
Sebastián Gutiérrez	Unidad de Turismo de la I. Municipalidad de Tortel
Emilia Astorga	Estrategia de Comunidades Portal
Felipe Maldonado	ProAp
Mauricio Triviños	UACH
Guillermo Pacheco	UACH

Fuente: Elaboración propia.

Registro fotográfico



12.12 Anexo 12: Comparativa de Otras Carteras de Proyectos

Tabla 57. Resumen comparativo otras Carteras de Proyectos.

LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Infraestructura y Conectividad	Construcción de un sistema tipo teleférico de accesibilidad para carga y personas.	Conservación Pequeños Aeródromos	Ampliación APR Caleta Tortel Construcción biblioteca y museo Caleta Tortel Construcción muelle Caleta Tortel – Río Baker	Construcción de aserradero comunitario	Mejorar camino hacia el sector Río Pascua	Escombrera Municipal	
	Análisis de factibilidad y construcción de un galpón secador de madera y leña municipal.			Construcción de planta procesamiento productos el mar	Construcción de centro de educación ambiental y museo	Mejoramiento de Pasarelas y Plataformas	
	Construcción de estructura en lugar de llegada del ferry			Construcción accesibilidad interna	Mantenimiento de senderos en el Sector Steffen (consultar en relación con el refugio de Steffens)	Construcción Multicancha	
	Programa de creación de espacios de recreación y convivencia en los diferentes sectores de la comuna.			Construcción mirador confluencia río Baker/río Nef	Mejorar la infraestructura de la Isla de los Muertos	Habilitación Luminaria Publica	
	Mejoramiento y construcción de muelles en diversos sectores de la comuna.			Ampliación infraestructura portuaria	Diseñar e implementar infraestructura deportiva	Mejoramiento elementos urbanos en sector Centro y Rincón Bajo	

	Construcción de baños públicos en el Sector Centro.			Ampliación infraestructura portuaria de Puerto Yungay	Disponer de baños públicos en el sector base	Reposición pasarelas longitudinal 3 y transversal 13	
	Análisis de factibilidad de la construcción del camino Rincón Alto – Junquillo.			Construcción segunda etapa pasarela costanera		Reposición pasarela longitudinal 12	
	Extensión Red Eléctrica Cochrane-Caleta Tortel.					Construcción de plataformas y mejoramiento de mirador sector Rincón Alto	
	Desarrollo de mejoramientos en el sistema de agua potable comunal.					Mejoramiento de plataformas en diversos sectores	
	Puesta en marcha global del actual sistema de alcantarillado.					Reposición plataforma sector Centro	
	Señalética con enfoque inclusivo.					Mejoramiento Parque Costumbrista de Caleta Tortel	
	Habilitación de equipamiento para la Isla de los Muertos.					Conservación de la costanera	

	Circuito de miradores y equipamiento para senderos					Mejoramiento Isla de los Muertos	
	Mayor accesibilidad a herramientas necesarias para el Desarrollo de la actividad turística.					Normalización Monorriel Borde Costero	
						Infraestructura en Jorge Montt con (DGA).	
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Medioambiente	Programa de fomento a la utilización de energías renovables.	Obras de cierre sitio disposición residuos de Tortel			Realizar plan de manejo para recursos madereros.	Reposición Planta de Tratamiento en Población el Esfuerzo	Programa: Transferencia de información y preparación a visitantes de la comuna para el respeto y cuidado de la cultura y el medio ambiente.
	Programa Tortel Composta.	Desarrollo de un proyecto integral de gestión de residuos sólidos, que considere la reducción, la reutilización y reciclaje de estos, introducir principios de reciclaje y puntos limpios: escuelas, actividades turísticas, fiestas y eventos; en el que			Desarrollar manual para el turista que trate el tema de la responsabilidad con el agua, la electricidad, los recursos naturales entre otros	Reposición bodega de reciclaje.	

		participe toda la comunidad local.					
	Implementación de normativas de resguardo de la calidad ambiental de la comuna.	Involucrar al visitante promoviendo la práctica conductas responsables en su trayecto por el territorio.			Generar Programa de Educación Ambiental multinivel dentro de la comunidad.	Continuidad de paneles con información sobre la flora y fauna.	
	Programa de reducción de RSD.				Generar instancias de difusión de los planes de extracción de madera de CONAF.		
	Gestión para funcionamiento del Centro de Gestión de RSD.						
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Marketing y difusión	Stand turístico en Aeropuerto Balmaceda.	Construcción de estaciones turísticas con tecnología en la Carretera Austral.			Creación de una marca o sello local.		
	Participación en ferias productivas nacionales de turismo.	Plan de promoción turística del destino.					
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Innovación y Diversificación de Productos	Programa de apoyo al emprendimiento y la diversificación sustentable de la actividad económica.	Programa de emprendimiento turístico Provincia Los Glaciares.			Ampliar horizonte turístico hacia otros sectores rurales		Programa: Desarrollo de actividades culturales en espacios convencionales

	Implementar las iniciativas y proyectos del Plan de Desarrollo Turístico de Tortel.	<p>Apoyo para el fortalecimiento del turismo rural y desarrollo de una red de turismo rural patagónico.</p> <p>Programa de subsidios al emprendimiento e innovación.</p> <p>Fichas Geositios</p>			<p>Diseñar Mapas comunales con rutas de trekking y principales atractivos asociados.</p> <p>Apoyar la creación de un producto y una experiencia de turismo rural.</p> <p>Crear rutas patrimoniales.</p> <p>Rescatar barcaza del Padre Ronchi (ver qué efectivamente se puede hacer con esta estructura, dejarla como un hito, etc).</p> <p>Rescate y conocimiento del Istmo Ofk y el Istmo del indio como ruta turística.</p>		y no convencionales.
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Gestión Municipal	Creación y mantenimiento de la unidad de Fomento Productivo.	<p>Determinar LCA u otro indicador para áreas urbanas saturadas.</p> <p>Definir capacidad de acogida de la zona ante la creciente demanda turística e incorporar estos</p>		<p>Diagnóstico plan regulador de Tortel</p> <p>Plan maestro de desarrollo de Puerto Yungay.</p>	<p>Integrar acciones contenidas en diferentes planes de desarrollo comunal.</p> <p>Generar registro de actividades turísticas en capitania de puerto Baker.</p> <p>Promover la generación de fondos</p>		Programa: Implementación y desarrollo de la Unidad de Cultura, Turismo y Medio ambiente

		insumos en instrumentos de planificación (Ej. Población flotante v/s capacidad de Alcantarillado, Agua potable).			<p>concurables acorde a las realidades locales.</p> <p>Difusión y capacitación de las distintas plataformas o aplicaciones para predecir eventos climáticos.</p> <p>Sello municipal a empresas locales que implementen prácticas de sustentabilidad.</p>		
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Capital Humano	Fomento a la inscripción en registro Sernatur y obtención de sellos Q y S.	Desarrollo de un programa de capacitación y certificación de competencias laborales para puestos de trabajo en turismo, centrados en personal de contacto y guiados interpretativos y actividades de ecoturismo y turismo aventura.			<p>Desarrollar capacitaciones para guías y operadores locales para trabajar y desarrollar actividades en las áreas protegidas administradas por CONAF.</p> <p>Desarrollo de cursos certificados en montañismo, escalada, primeros auxilios, kayak, etc.</p>		
	Programa de capacitación en promoción y desarrollo de	Capacitar y desarrollar asesorías para lograr regularizar los					

	experiencias turísticas.	emprendimientos turísticos que no cumplen con requisitos reglamentarios de infraestructura y equipamiento. Incluye difusión de los beneficios de certificación y registro.			Generar instancias de capacitación en turismo y hotelería basada en prácticas sustentables.		
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Fortalecimiento del capital social		Vinculación de la gobernanza territorial con instrumentos de planificación territorial (PLADECOs, PLADETUR, PROT, otros).			Impulsar Red de proveedores locales en turismo.		Programa: Implementación y desarrollo de la Unidad de Cultura, Turismo y Medio ambiente.
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Encadenamientos productivos con Patrimonio e identidad	Levantamiento de la historia y las memorias de los y las pioneras de Tortel.	Programa de calendarización de fiestas costumbristas.			Potenciar la cultura familiar campesina		Programa: Identificación, rescate y puesta en valor del Patrimonio cultural y
	Programa de fomento al				Generar documental de historia local.		

	desarrollo de ferias productivas y actividades recreativas artístico culturales.				<p>Promover la educación patrimonial con actividades que rescaten las formas de construcción locales.</p> <p>Crear recetario local.</p> <p>Crear guía de campo de especies de flora comestibles.</p> <p>Potenciar el actual funcionamiento de talleres de artesanías y fomento de los oficios locales.</p>		natural de la comuna
LINEAMIENTO	PROYECTOS EN PLADECO	PROYECTOS EN ZOIT	MOP	ZONAS REZAGADAS	PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES PORTAL DE LA COMUNA	SECPLAN	PMC
Áreas Silvestres Protegidas					<p>Plan de manejo y Uso público para R.N Katalalixar.</p> <p>Plan de manejo para Isla de los Muertos.</p> <p>Generar los pasos o cronograma para la administración municipal DEL BNP Ventisquero Jorge Montt.</p> <p>Mejorar limitación de las APs con letreros o marcas, delimitando y marcando zonas de riesgo.</p> <p>Implementar senderos e infraestructura en</p>		

					R.N Katalalixar e Isla Faro.		
					Operatividad de los refugios y zonas de camping en Áreas protegidas para los habitantes de tortel.		
					Habilitar zona de camping en BNP Laguna Caiquenes y BNP V. Jorge Montt.		
					Generar Difusión de planes de manejo y de uso público de las áreas protegidas de la comuna marítimas y terrestres.		
					Promover el intercambio de conocimiento entre generaciones dentro de las áreas protegidas.		

Fuente: Elaboración propia.

12.13 Anexo 13: Síntesis de resultados 4ta Mesa Técnica Territorial

En el marco de la “Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Tortel”, ejecutado por la Universidad Austral de Chile y mandatado por Ilustre Municipalidad de Tortel, se realizó la cuarta sesión participativa de la Mesa Técnica Territorial del PLADETUR de Tortel, el día 12 de julio de 2023, a las 10:00 horas en modalidad remota mediante la plataforma ZOOM.

A la sesión asistieron diversos representantes de departamentos municipales, servicios públicos y academia que conforman la MTT, asistiendo un total de 17 personas, incluyendo al equipo de la Universidad Austral de Chile. Los participantes fueron los siguientes:

Tabla 58. Asistencia 4ta MTT 12-07-23

NOMBRE	ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN
Sebastián Gutiérrez	Encargado Turismo. I. Municipalidad de Tortel
Rocío Lobos	Encargada SECLAN. I. Municipalidad de Tortel
Soledad Nahuel	Encargada Medio Ambiente. I. Municipalidad de Tortel
Nicolas Smith	Seremi del Medio Ambiente
-	Seremi de Salud Cochrane
Iván Valdés	ZOIT Provincia de Los Glaciares
Jesús Rodríguez	Seremi MMA. Región de Aysén.
Mitzi Acevedo	Directora alterna Copas-Coastal
Mauro Melgarejo	Fundación La Tapera
Rolf Traeger	PER Turismo Aysén
Felipe Maldonado	Programa Austral Patagonia
Eduardo Aedo	Equipo UACH Campus Patagonia
Adriano Rovira	Equipo UACH
Maritza Vera	Equipo UACH
Mauricio Triviños	Equipo UACH
Valentina Mulatti	Equipo UACH
Carla Benavides	Equipo UACH

Fuente: Elaboración propia.

El trabajo práctico se realizó por medio de mentimeter, una herramienta de votación en tiempo real, en donde se solicitó a los participantes de la reunión, que prioricen cada una de los proyectos, acciones e iniciativas presentadas por cada uno de los lineamientos estratégicos de la Cartera de Proyectos.

La priorización se realizó por medio de una matriz BCG (Boston Consulting Group) adaptada, lo cual sirve para ordenar la cartera de proyectos de un plan estratégico que para el caso PLADETUR de la comuna de Tortel, se realizó en base a dos variables, por un lado, la variable TEMPORALIDAD y por otro, el IMPACTO de la acción propuesta en la actividad turística. Esto ayudará a desarrollar una base para análisis posterior con su respectiva estrategia para cada una de las acciones según cuadrante.

1. FACTIBILIDAD DE EJECUCIÓN en un continuo de corto plazo a largo plazo.

Parámetros orientadores:

- ✓ **Corto Plazo:** es posible ejecutar o iniciar 2023 – 2025 = **Alta factibilidad**
- ✓ **Mediano Plazo:** es posible ejecutar o iniciar 2026 – 2028 = **Mediana factibilidad**

- ✓ **Largo Plazo:** es posible ejecutar o iniciar 2029 – o después = **Baja factibilidad.** Excede periodo vigencia PLADETUR.

Tabla 59. Escala de valoración variable temporalidad.

ESCALA DE VALORACIÓN PARA EJE TEMPORABILIDAD				
1	2	3	4	5
Baja Factibilidad (largo plazo)	Ni Baja/Ni Media	Mediana factibilidad (Mediano plazo)	Ni Media/Ni Alta	Alta Factibilidad (Corto plazo)

Fuente: Elaboración propia.

2. Variable IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA (impacto) del destino en un continuo de bajo a alto impacto.

Parámetro orientador:

- El impacto de la iniciativa evaluada se mide en relación con en qué medida contribuye a la Imagen Objetivo aprobada. Es decir, mientras más vinculada a la IO más alto será su impacto. De esta manera se contextualiza con el PLADETUR en construcción.

Tabla 60. Escala de valoración variable impacto.

ESCALA DE VALORACIÓN PARA EJE IMPACTO				
1	2	3	4	5
Muy bajo Impacto	Bajo Impacto	Mediano Impacto	Alto Impacto	Muy alto Impacto

Fuente: Elaboración propia.

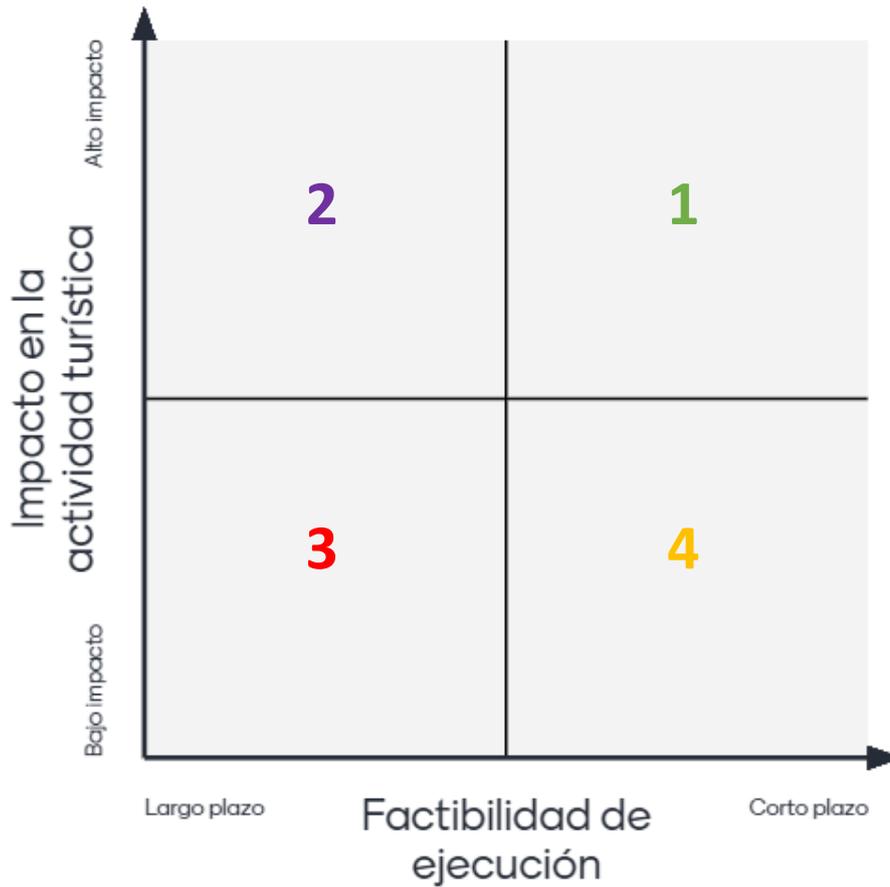
Imagen Objetivo: "Convertirse en un destino ecológico reconocido por su conservación y preservación de la biodiversidad, por sus áreas protegidas y hospitalidad local. Nuestro patrimonio cultural y natural es impresionante, con una gran diversidad marina y terrestre, flora y fauna nativa destacada, y una fuerte identidad arraigada en nuestro territorio. Fomentamos un turismo de bajo impacto, invitando a los visitantes a explorar la Caleta Maderera de Tortel y disfrutar de la inmensidad ecológica y cultural del río Baker, fiordos, bosques y glaciares. Estamos insertos dentro de áreas protegidas marinas y terrestres de la Patagonia, entre los Campos de Hielo Norte y Sur".

La ubicación del proyecto, iniciativa o acción según priorización entregó una ubicación según los siguientes cuadrantes:

- **Cuadrante 1:** Alto impacto en la actividad turística y factibilidad de ejecución al corto plazo.
- **Cuadrante 2:** Alto impacto en la actividad turística, pero con factibilidad de ejecución al largo plazo.
- **Cuadrante 3:** Bajo impacto en la actividad turística y factibilidad de ejecución al largo plazo.

- **Cuadrante 4:** Bajo impacto en la actividad turística, pero con factibilidad de ejecución al corto plazo.

Figura 20 Cuadrante de priorización..



Fuente: Elaboración propia según mentimeter

Dando como resultados a nivel gráfico por cada uno de los lineamientos lo siguiente:

Gráfico 21. Resultado priorización Lineamiento Infraestructura y Conectividad

Lineamiento 1. Infraestructura y Conectividad



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 22. Resultado priorización Lineamiento Medioambiente.

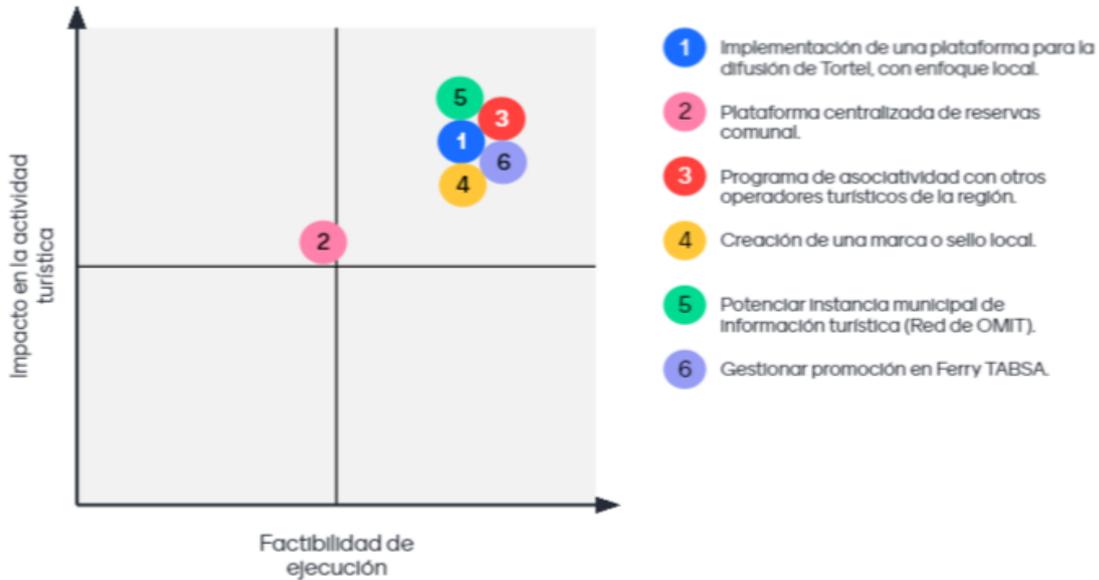
Lineamiento 2. Medioambiente



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 23. Resultado priorización Lineamiento Marketing y Difusión.

Lineamiento 3. Marketing y Difusión



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 24. Resultado priorización Lineamiento Innovación y Diversificación de Productos.

Lineamiento 4. Innovación y Diversificación de Productos



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 25. Resultado priorización Lineamiento Capital humano.

Lineamiento 5. Capital humano



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 26. Resultado priorización Lineamiento Fortalecimiento del capital social.

Lineamiento 6. Fortalecimiento del capital social



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 27. Resultado priorización Lineamiento Encadenamientos productivos con identidad territorial.

Lineamiento 7. Encadenamientos productivos con identidad territorial



Fuente: Mentimeter.

Gráfico 28. Resultado priorización Lineamiento Áreas Silvestres Protegidas.

Lineamiento 8. Áreas Silvestres Protegidas



Fuente: Mentimeter.

Junto con realizar actividad práctica de priorización de acciones, iniciativas para la Cartera de Nuevos Proyectos PLADETUR Tortel, se recogieron las siguientes observaciones o aportes, para tener en consideración al ejecutar el Plan de Acción y la correspondiente Cartera de Proyectos:

Se destaca y reconoce la pertinencia, en general, de las iniciativas propuestas en Cartera de Proyectos que se presentó para priorización; ya que son coherentes con el diagnóstico y la Imagen Objetivo definida para este PLADETUR.

CAMBIO CLIMÁTICO:

Ámbito transversal en los lineamientos y trabajo en materia de turismo, por su implicancia en todo el quehacer del territorio, no solo para las ASP.

Tener presente como contenido en: regulación – recomendaciones – capacitaciones a RRHH -señaléticas – educación/información al turista – preparación del capital humano respecto a las consecuencias del cambio climático – medidas de adaptación o mitigación- gestión municipal - gestión ambiental – fortalecimiento ASP.

Debería ser un tema especialmente relevante en el turismo, la pesca, agricultura, entre otros.

Considerar en la bajada de la imagen objetivo de este PLADETUR y que hable directamente del cambio climático.

Que se hable en capital humano, medioambiente, gestión municipal y en el fortalecimiento de las ASP.

Eventuales implicancias del cambio climático:

Riesgos en el cambio climático y en que puede afectar a la actividad turística (ZONAS ESTUARINAS – NORMATIVAS DE INSTALACIONES – ETC.)

En Tortel se pueden vivir evidencias del cambio climático mediante el retroceso de los glaciares (se pueden visitar y ver las marcas de este retroceso), lo que puede ser un hito como insumo para turismo científico o como un atractivo de la comuna. Puede surgir algún producto innovador en turismo, la observación de este tipo de cambios geomorfológicos y de paisaje.

Plan sectorial de turismo en el ámbito climático están las medidas orientadas al influir en el concepto – acciones enfocadas en reducir las vulnerables del cambio climático.

Anteproyecto del plan de acción del cambio climático donde están diferentes tipos de medidas (Nicolas Smith – Seremi de Medio Ambiente se compromete a hacer llegar esa información).

Diagnosticar los riesgos climáticos que se presentan en los lineamientos social – ambiental.

GESTIÓN DE RIESGOS - INFRAESTRUCTURA:

Importancia de relacionar l gestión de riesgos como un elemento siempre presente en la actividad turística, más aún en zonas aisladas y con difícil acceso como lo es Tortel-

Conocimiento, manejo de la normativa existente y como se vincula con el turismo. Informar a operadores y a turistas, sobre esta materia.

Considerar posibilidad de incorporar alguna infraestructura (construir o habilitar) de primeros auxilios básica en la parte baja de Tortel, que esté preparada para emergencias de bajo nivel que puedan tener los turistas, o accidentes, como una primera respuesta para posteriormente trasladar a centro de salud ubicado en parte alta, si fuera necesario.

Tener un tiempo de respuesta más rápido y oportuno en caso de emergencia.

Existe proyecto de gabinete de incendios de primera respuesta para emergencias de ese tipo.

Riesgos naturales o desastres ambientales.

Hace poco se adquirió una lancha rápida para rescates.

Delimitar las zonas de riesgos en Tortel (posibilidades de remoción en masas – árboles con peligro de caída – cambios en el río – tema paisajístico).

Calefacción: No es un elemento de lujo sino de confort mínimo en Tortel, atendidas las condiciones climáticas. Estudiar el mecanismo apropiado para la calefacción sustentable mediante energías limpias, ya que, es una problemática de los mismos oferentes. Calefacción orientada más a la deficiencia energética del sector turismo por su orientación de reducción o mitigación de emisiones nocivas (contaminación atmosférica – agua sólida – etc.).

Considerar en materia de infraestructura, sostenibilidad y calidad de servicios, el componente de acondicionamiento térmico de los destinos turísticos es primordial, se puede reforzar desde una orientación ambiental, social, climática, fortaleciendo al destino turístico para alojamientos, lograr alcanzar sellos de calidad, eficiencia energética (Sernatur, Huella Chile, etc.)

Accesibilidad Universal: debe ser otro elemento o componente presente en términos de infraestructura, conectividad y acceso a Tortel y a los atractivos turísticos.

CAPITAL HUMANO:

Incluir capacitación en materia de digitalización que es una brecha que se observa en prestadores de servicios en la localidad.

Existen dificultades entre los operadores de servicios para manejar las plataformas de internet de soporte para reservas, evaluaciones, etc.

Bajo nivel de OTA's, trabajar en la alfabetización del tema digital.

CAPITAL SOCIAL GOBERNANZA ASOCIATIVIDAD:

Asociatividad se considera fundamental para potenciar a Tortel como destino turístico.

¿Cómo se maneja la logística turística de Tortel?

Ejemplo: en Temporada Baja (invierno), No se encuentran servicios turísticos (alojamiento – restaurantes – etc.), lo que afecta la imagen de hospitalidad del destino.

Sugerencias: Mitigar la baja en la actividad en invierno mediante la organización de actores, buscando opciones: sistema de turnos con fines colaborativos – página web informativa – incorporar central de información –

Se refuerza la importancia de fortalecer gremios y Cámara de Turismo.

Generar una plataforma centralizada de información y de esta manera lograr que el turista visite Tortel más preparado, y que cuente con un acceso rápido, seguro y fácil a cualquier tipo de información (clima – alojamientos – restauración – servicios básicos – entretenimiento – etc.).

ÁREAS PROTEGIDAS Y MEDIO AMBIENTE:

Se observa que además de las ASP terrestres, se debe considerar Área Marina Protegida existente en la comuna. Materia que está trabajando la SEREMI de Medio Ambiente. Se acuerda que se hará llegar informe a la Municipalidad para conocimiento y difusión.

Capacidad de carga: Mediante indicadores de saturación de destino en Tortel y Tranquilo obtenidos en temporada alta, sobre capacidad de residuos, incendios forestales, etc. considerando la capacidad de respuesta de la comuna y también la conservación de sus ASP.

Manejo de Residuos: Desde 2020 existe Ordenanza Municipal que regula este tema y también se cerró vertedero, enviándose en la actualidad los RSD a disposición final en vertedero de Cochrane. Hay avances, que deben difundirse más. Se han ido adquiriendo equipamiento y maquinarias para reducción y reciclaje por parte de la Municipalidad, por ello en la cartera de proyectos se presentan acciones específicas para continuar avanzando en esta materia.