

CALIDAD HUMANA Y SOSTENIBILIDAD DESTACAN CON MAYOR VALORACIÓN EN INDUSTRIA TURÍSTICA NACIONAL

El nuevo Informe de Percepción Turística en Chile, elaborado por la Universidad San Sebastián por cuarto año consecutivo, también reveló que la infraestructura de los recintos vacacionales es uno de los puntos más débiles a enfrentar, con un 56% de comentarios negativos. Por su parte, la relación costo-calidad del desayuno es el principal foco de críticas, con quejas sobre demoras, variedad limitada y disconformidad general.

Universidad San Sebastián (USS)
Uso exclusivo T4 Magazine Chile

Recintos de hospedaje de San Pedro de Atacama, Valparaíso-Viña del Mar, Villarrica-Pucón, Puerto Natales-Torres del Paine, Puerto Varas-Frutillar y La Serena-Valle del Elqui fueron considerados para el Cuarto Informe de Percepción Turística, elaborado por la Universidad San Sebastián (USS) en base a las opiniones de más de 10 mil huéspedes en lo que va de 2025, registradas en diferentes agencias de viaje online (también conocidas como OTAS, por su sigla en inglés).

Al igual que en años anteriores, resalta la concentración de opiniones positivas en los ítems de Recursos Humanos y Sostenibilidad (ambos con un 83% de comentarios favorables), destacando atributos como: personal con buena actitud y trato (54,6% del total de opiniones positivas), en el caso de los Recursos Humanos; así como también el cuidado del paisaje natural (26,7% positivo) y el uso de energías renovables (26,5% positivo), del total de respuestas recopiladas en la categoría de Sostenibilidad.

Pablo Ramírez, académico de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo —perteneciente a la Facultad de Economía, Negocios y Gobierno de la USS—, a cargo del estudio junto al académico Jorge Morejón, apunta al notable crecimiento de las evaluaciones positivas en Marketing (+8% respecto a 2024), impulsado por el índice de 'compensaciones'. "Esto emerge como un elemento representativo del trabajo de fidelización", comenta.

Cabe destacar que se registró un aumento significativo del 822% en el número de opiniones recabadas en el ítem de Sostenibilidad (versus 2024), lo que puede atribuirse a que turistas y huéspedes están prestando más atención a temas como el impacto medio ambiental y cambio climático. Además, cuenta con una expansión geográfica en su medición, incluyendo nuevos destinos turísticos como Puerto Varas-Frutillar y La Serena-Valle del Elqui.

Variable desempeño en destinos turísticos

Destinos del sur como Villarrica-Pucón sorprendieron al reducir a más de la mitad sus quejas en el indicador de Marketing, posicionándose como el destino con el mejor desempeño en esta área.



"En todos los destinos el ámbito de Recursos Humanos obtuvo un saldo muy favorable de comentarios positivos.

Los huéspedes valoran enormemente la actitud positiva de los trabajadores, su trato amable, la capacitación y su buena disposición a ayudar. La interacción con nuestro personal es un factor decisivo en la percepción de la experiencia hotelera, y la hospitalidad y atención personalizada de nuestro equipo son consistentemente valoradas", analiza Pablo Ramírez, quien también es coordinador de la especialidad de Alojamientos Sustentables en la USS.

La valoración de la Sostenibilidad, por su parte, difiere entre los distintos destinos turísticos del país, relevando los destinos de Villarrica-Pucón, Puerto Natales-Torres del Paine, principalmente por su labor de protección y conservación de los atractivos naturales de la zona. En contraste, San Pedro de Atacama, Viña del Mar-Valparaíso, Frutillar-Puerto Varas y La Serena-Valle del Elqui reflejan quejas sobre la gestión de residuos, consumo de agua, falta de protección del patrimonio material e insuficiente inserción de comunidades en actividad física.

Puerto Natales-Torres del Paine, por su parte, se diferencia por el alto elogio al confort de sus instalaciones y la calidad de la atención al servicio. Fue el destino con mayores comentarios positivos en la relación precio/calidad de su oferta de productos y servicios, con una alta valoración de los procedimientos implementados para la gestión de reservas y cancelaciones.

El talón de Aquiles: infraestructura hotelera, relación precio-calidad y desayunos

Si bien la relación precio-calidad tuvo una recuperación moderada en general, con un aumento del 2% de comentarios positivos frente a 2024, "la relación precio-calidad de los servicios complementarios del hotel han contribuido al estancamiento del crecimiento, con un aumento del 11% en opiniones negativas en 2025, alcanzando máximos históricos", describe Pablo. "Indica un claro desafío en la gestión hotelera del turismo sostenible, donde las expectativas de los huéspedes suelen ser más altas en cuanto a servicios y experiencias", agrega.

En esa línea, San Pedro de Atacama se ubica con el desempeño más bajo en relación con servicios de alimentación o de baja calidad, habitaciones poco confortables, antiguas y con falta de mantenimiento. También continúa enfrentando dificultades en la atención de reclamos y compensaciones.

Panorama similar ocurre en Puerto Varas-Frutillar y Viña del Mar-Valparaíso, donde algunos alojamientos se mantienen con altos índices de quejas centrados en la baja inversión en mantenimiento y modernización de infraestructura hotelera, así como también con deficiente calidad de servicios, atención a clientes y compensaciones. En el caso particular de Viña-Valparaíso, sus reclamos en cuanto a la relación precio-calidad están asociados a la seguridad o su ausencia.

Recomendaciones para la industria turística nacional

Pablo Ramírez concluye que, "si bien la industria hotelera chilena muestra fortalezas significativas en la calidad humana del servicio, es imperativo priorizar inversiones en la modernización de la infraestructura y el equipamiento de las habitaciones para abordar las críticas recurrentes".

También se recomienda una reevaluación de la oferta de servicios complementarios, asegurando que su valor percibido justifique el precio y que se comuniquen claramente las actividades adicionales disponibles, especialmente para el turismo internacional.

"La organización interna del hotel continúa siendo un talón de Aquiles en algunos alojamientos. De ahí la necesidad imperante de revisar y optimizar los procesos de coordinación y asignación de funciones para garantizar la eficiencia operativa", afirma Ramírez.

Finalmente, el creciente interés de los huéspedes en la sostenibilidad representa una oportunidad para la industria. "Es esencial integrar y comunicar de manera más efectiva las prácticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente y la vinculación comunitaria, transformando las deficiencias señaladas en ventajas competitivas", concluyó Ramírez.



Aparthotel kintumay