

Los desafíos que enfrenta el turismo local para romper con el tema de la estacionalidad

Mejorar la percepción de seguridad e imagen; tener una plataforma única de información; contar con un Centro de Convenciones y una mayor cantidad de actividades son parte de la propuesta.



Flor Arbulú Aguilera

flor.arbulu@mercuriovalpo.cl

A través de un comunicado, el jueves pasado se dio a conocer que cinco destinos de la región superaron la tasa nacional de ocupación durante el fin de semana largo del 1 de mayo. Según el informe Tasa de Ocupabilidad en Establecimientos de Alojamiento Turístico, elaborado por el Departamento de Estadísticas del Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), la media nacional fue de 38,8%; mientras que la Reserva de la Biosfera PN La Campana fue de 69,5%; Rapa Nui (53,7%); Valle del Aconcagua con un 51,9%; el litoral Viña del Mar - Concón de un 48%; y el de Ritoque-Los Molles de 46,1%.

"Nuestra Región tiene una importante participación en el movimiento turístico durante todo el año, tanto de vacaciones como de escapadas, lo que va en línea con las distintas acciones que se han desarrollado para fortalecer la oferta turística y dinamizar la economía local, especialmente en temporada baja", sostuvo la directora regional de Sernatur, Carolina Carrasco, en el mismo escrito.

LA PROBLEMÁTICA

Pero, ¿es tan así? "Lo que tenemos en esta región es una estacionalidad muy marcada. Temporada alta, con mucha afluencia de público, principalmente extranjero; y temporada baja, muy marcada también, con presencia principalmente de pasajeros nacionales. Pero que es menor, mucho menor", dice Verónica Castillo, presidenta de la Federación de Servicios Turísticos de Valparaíso - Fesetur.

"Creo que el problema principal que existe en la región, en general, es que el turismo se desarrolla desde la base de una industria que se maneja y se incrementa con aportes privados. Acá no hay un tema que podamos considerar como región, que haya un aporte del Estado o que el Estado considere de rele-



SI BIEN EL DESTINO SIGUE SIENDO RELEVANTE PARA LOS FINES DE SEMANA LARGO, SE DEBE PENSAR QUÉ HACER PARA EL RESTO DE LA SEMANA.

vancia esta industria como para dinamizar esta actividad. No olvidemos que se hizo un recorte de casi un 23% en el gobierno anterior con respecto a esta industria", sostiene.

"La Región de Valparaíso mantiene un enorme atractivo turístico y sigue siendo el principal destino de escapada para los santiaguinos, especialmente en fines de semana largos. Sin embargo, competir por grandes eventos internacionales requiere hoy mucho más que belleza natural o patrimonio: requiere infraestructura, conectividad, seguridad, servicios y una estrategia de largo plazo", asevera, por su parte, Marcela Pastenes, gerente general Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP).

Un ejemplo de ello ha sido el bullado traslado de la ExpoNaval 2026 desde Valparaíso a Santiago. En su columna publicada en El Mercurio de Valparaíso del miércoles, Hugo Barra Salcedo,

director de la Liga Marítima de Chile, escribió que la decisión "nos duele a los porteños, mas seamos honestos, Valparaíso ha dejado de ofrecer las condiciones de seguridad, infraestructura y conectividad que un evento internacional de defensa, tecnología e industria naval, de la categoría y nivel que ha adquirido Exponaval, requiere".

En cuanto al primer punto, expresó que "la inseguridad en las calles de nuestro puerto no es una percepción, es una realidad. Un factor que no es secundario cuando se busca acoger autoridades y delegaciones extranjeras de 45 países y más de un centenar de expositores"; y también criticó la conectividad e infraestructura, agregando que "Valparaíso no sólo carece de vías adecuadas de ingreso a la ciudad, sino, por sobre todo, carece de un centro de exhibiciones apropiado, un centro de convenciones de clase mundial".

En esta misma línea, Pastenes

considera que "hay desafíos estructurales que debemos abordar con decisión. La seguridad, el orden del espacio público, la recuperación urbana, la conectividad y la calidad de la experiencia turística son factores cada vez más determinantes al momento de competir internacionalmente. Hoy, las ciudades no compiten sólo por turistas; compiten por eventos, inversiones, talento y reputación".

"A nuestro juicio tenemos algunos temas clave que resolver: la percepción de seguridad e imagen destino es clave para que los operadores turísticos y los propios turistas de larga distancia no prefieran", dice Sebastián Raby, gerente general de la Corporación Regional de Turismo de la Región de Valparaíso.

"Junto con eso, también necesitamos avanzar en una mayor cultura turística regional. Cuidar los espacios públicos, mantener ciudades limpias, valorar el patrimonio y entender el impacto positivo que tiene el turismo en la

economía local debiera ser parte de una visión compartida, incluso desde la formación escolar. Las ciudades más exitosas turística-mente son aquellas donde la comunidad también se siente parte de la experiencia que se entrega al visitante", analiza la gerente general de la CRCP.

ATRAER NUEVOS PÚBLICOS

"La situación de ExpoNaval es lamentable -continúa Pastene-, pero al mismo tiempo abre una reflexión importante respecto de cómo fortalecemos la capacidad de la región para atraer ferias, congresos y encuentros internacionales".

Al respecto, Raby comenta que "contamos con espacios de gran calidad para la realización de congresos, seminarios y ferias". Algo que refrenda Evelyn Henríquez, presidenta de la Asociación Gremial Nacional de Mipymes y Profesionales de Turismo, ChileSertur: "Nosotros tenemos hoy día salones en los

hoteles para poder responder a la demanda de cierto tipo de convenciones o de eventos, pero no tenemos un de gran capacidad". Por lo que, como dice Raby, "resultaría ideal contar con un centro de convenciones del más alto nivel, que permita realizar eventos superiores a mil personas".

"Sin duda, avanzar hacia un centro de convenciones de estándar internacional permitiría dar un salto relevante, porque este tipo de turismo genera alto impacto económico, rompe la estacionalidad y atrae visitantes de mayor gasto promedio", asegura Pastenes.

Henríquez apunta que "se pensó que la postulación de Chile a ser la sede del Tratado de los Océanos, que todo el borde costero en la zona de Barón, donde están las bodegas Simón Bolívar, y toda la infraestructura que está ahí, que eso se convirtiera eventualmente en oficinas para la sede, pero también en centros de convenciones que vana ser súper necesarios cuando eso ocurra, esperamos, pero que en el fondo dé cuenta también de ese compromiso de poder generar esta infraestructura que también es tan necesaria para poder cumplir con estos compromisos".

Asimismo, el gerente de la Corporación de Turismo dice que "debemos trabajar en fortalecer a la región como destino de turismo de reuniones, a través de una profunda articulación público-privada, que considere promoción del destino y atracción de inversiones".

MÁS ACTIVIDADES

"Por otra parte, en nuestra planificación 2026-2030, como Corporación Regional de Turismo, tenemos entre las prioridades el impulsar la articulación de una mesa de trabajo orientada a la captación de eventos deportivos y culturales de alto impacto", indica Sebastián Raby.

Esto porque es otra forma de romper la estacionalidad. Un ejemplo de ello es lo que está haciendo Río de Janeiro con su *Todo Mundo no Rio*, una serie de megaconciertos gratuitos de música internacional, promovidos por la



alcaldía de Río de Janeiro que transforma la playa de Copacabana en un gran escenario musical, consolidando así el mes de mayo como una celebración cultural, y cuya última invitada fue Shakira, quien movilizó casi 2 millones de personas.

En ese sentido, "necesitamos que también los espacios sean funcionales. Que la Quinta Vergara, por ejemplo, esté disponible todo el año, que podamos tener teatros como el Municipal de Viña (...). En el caso de EPV, que administra el terminal de pasajeros, de poder también generar mejores condiciones económicas para poder traer mayores eventos y que los eventos se queden en Valparaíso", comenta la presidenta de ChileSertur.

EXPERIENCIA COMPLETA

Otro de los aspectos que se debe mejorar para el turismo es la experiencia total, la cual dice relación con algunos aspectos como el transporte. "Es importante entregar información turística clara y precisa en los puntos clave para el turista, ya sea nacional o internacional. Esto requiere un esfuerzo colaborativo entre los actores del sector público y privado, incluyendo nuestra Corporación Regional de Turismo de Valparaíso, Sernatur, municipios, gremios turísticos y empresas de transporte", dice Sebastián Raby.

En la misma línea Daniela Candia, directora de la Escuela de Turismo y Hospitalidad del DuocUC Sede Valparaíso, dice que "hay una falta de difusión porque, por ejemplo, Sernatur cuenta con una base de datos de servicios turísticos registrados, que también son transportes. Esto acredita que los servicios tienen una patente, están al día, cumplen con la gobernanza, y permite articular los mecanismos de comunicación también para que puedan funcionar de manera correcta todos los servicios que hay".

Verónica Castillo de Fesetur considera que "el turista extranjero hay que entenderlo como una persona que, generalmente cuando viaja, se prepara antes de viajar. Es una persona que viene con sus manuales, con sus guías, y donde llegue a alojar, ya sea un hostal o un hotel, siempre la gente en la recepción le va a decir cuáles son los puntos de más atracción, se les pasa un mapa, se les invita a ir a ciertos lugares, se les sugiere de los riesgos que pueden existir en otros lugares".

"Lo que sí es importante, que debe tener toda ciudad turística y patrimonial, todos sus letreros impecables, oficinas de información a la mano, accesibles, un có-

“

A nuestro juicio tenemos algunos temas clave que resolver: la percepción de seguridad e imagen destino es clave para que los operadores turísticos y los propios turistas de larga distancia nos prefieran".

Sebastián Raby
Gerente Gral. de la Corporación de Turismo

“

Avanzar hacia un centro de convenciones de estándar internacional permitiría dar un salto relevante, porque este tipo de turismo genera alto impacto económico, rompe la estacionalidad y atrae visitantes de mayor gasto promedio"

Marcela Pastenes
Gerenta Gral. CRCP

“

En turismo, uno busca en internet y aparece mucha información de distintas fuentes. Entonces, otra buena iniciativa es que se pueda unificar a través de una sola plataforma toda la oferta turística".

Daniela Candia
Directora de la Escuela de Turismo DuocUC Valpo.

“

La política actual de turismo que nos rige fue diseñada en 2009. Nosotros estamos convencidos que esta política hoy día está muy descontextualizada (...) requiere una actualización".

Evelyn Henríquez
Presidenta de ChileSertur

digo QR donde el pasajero pueda entrar y meterse, y ver todo lo que sucede en la ciudad", acota.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

"Hay que ocupar todas las plataformas digitales", asegura, en tanto, Candia. "Lo que pasa es que hay muchas plataformas distintas. En turismo, uno busca en internet y aparece mucha información de distintas fuentes. Entonces, otra buena iniciativa es que se pueda unificar a través de una sola plataforma toda la oferta turística que ofrece un destino", agrega.

Evelyn Henríquez de ChileSertur, comenta que otros destinos



LA ARTICULACIÓN PARA MEJORAR ESTA INDUSTRIA ES FUNDAMENTAL, COMO ASÍ ACTUALIZAR LA LEY AL RESPECTO.

que han logrado salir de dificultades como el transporte es "cómo yo le pongo inteligencia al destino". Es decir, "tener una plataforma de información que me permite a mí como turista saber dónde moverme, y estoy referenciado a saber dónde estoy, qué tengo cerca, cómo llegar a tal lugar, qué actividades tengo en el destino, y eso sistemáticamente ha sido un dolor para la industria".

Esa plataforma, además de entregar información a los turistas, también permitiría a los operadores medir dónde se están moviendo los turistas, "para poder dimensionar distribución de carga en la región", explica Henríquez.

EVITAR ESTAFAS

A través de su página web, Sernatur ofrece un listado de servicios que cuentan con su sello como alojamiento, guías turísticos, agencias de viaje, arriendo de vehículos, servicios culturales, y souvenirs. Sin embargo, de todas maneras, se producen estafas.

Precisamente la semana pasada, la Brigada Investigadora del Cibercrimen Valparaíso, en coordinación con la Fiscalía Local de Viña del Mar, dio a conocer que desarticuló una estructura delictual dedicada a estafas en arriendos a través de una plataforma web fraudulenta, que afectó a víctimas, principalmente extranjeras, durante la temporada estival en Viña del Mar.

"Si nosotros somos una ciudad turística, tenemos que generar la imagen de que además nos preocupamos como Estado, como particulares y como gobierno local, regional y nacional, de que lo estamos haciendo bien", asegura al respecto Verónica Castillo. En ese sentido, para la presidenta de ChileSertur, el tipo de apli-

caciones que propone podría ayudar a la formalidad, así como a mejorar el control de la industria.

ARTICULACIÓN

Daniela Candia, del DuocUC Sede Valparaíso, dice que "una forma de poder articularlo es trabajar con la Zona de Interés Turístico, porque esta plataforma permite que se puedan ir coordinando diferentes actores, y también apalancar los recursos. De esa manera se puede tener una oferta de eventos todo el año, o de diferentes actividades recreativas. Esto aborda también diferentes segmentos y, de esa manera, se pueden ir diversificando los servicios y lo que hay".

Además, "cuando hablamos de Zona de Interés Turístico son áreas que están trabajadas por Sernatur, entonces hay un respaldo del gobierno súper potente en esto, con recursos, etc".

"Falta una articulación más cercana, más mancomunada con las distintas actorías que debería potenciarse no sólo dentro de los municipios, sino que desde la vereda privada también, como impulsando este tipo de iniciativas", asegura Henríquez.

"La Región de Valparaíso tiene ventajas únicas. Tenemos borde costero, patrimonio, gastronomía, viñas, cultura, naturaleza y una ubicación privilegiada respecto de Santiago. Lo que falta es articular mejor esa oferta y proyectarla de manera integrada, moderna y con una visión común entre los distintos actores del ecosistema turístico", dice Marcela Pastenes de la CRCP.

"En esa línea -sigue-, avanzar hacia sistemas colaborativos de beneficios, rutas integradas o tarjetas turísticas regionales puede ser una buena herramienta para incentivar el consumo y mejorar

la experiencia de quienes nos visitan. Las tendencias internacionales apuntan justamente hacia destinos más conectados, digitales y colaborativos entre actores públicos y privados".

Sobre este asunto, Raby destaca que "desde la Corporación Regional de Turismo hemos trabajado de forma colaborativa con los gremios a través de diferentes iniciativas y proyectos. Por ejemplo, nuestra Ruta Gastronómica de Cafeterías Patrimoniales ha sido un acierto en cuanto al impacto en el comercio local de la región"; añadiendo que "como Corporación, nos encontramos trabajando en propuestas para diseñar campañas con ofertas a público final, en colaboración con el sector privado. Esto nos permite aumentar el impacto de nuestras acciones, desestacionalizar y nos da la posibilidad de medir los resultados".

Por su parte "a través de la Mesa de Turismo CRCP, estamos impulsando una agenda de trabajo junto a actores públicos, privados y la academia, con foco en atraer nuevos mercados, fortalecer la competitividad turística regional y proyectar a la Región de Valparaíso con una mirada de largo plazo. Creemos que hoy existe una oportunidad real para reposicionar a la región no solo como un destino de temporada o escapada de fin de semana, sino también como un polo atractivo para el turismo internacional, de negocios, de congresos y de experiencias", refiere Pastenes.

Para Evelyn Henríquez se podría reactivar también el Consejo de Promoción Turística que se creó de la región hace unos tres años. "Es importante que los territorios decidan y aporten al diseño de estrategias que permitan la atracción de turismo a la

región. El Consejo de Promoción Turística tenía por objetivo el definir la política de la región en esta materia y esto está con decreto por el gobernador que está hoy día y todo. Sería una súper buena idea el poder retomar eso, aprovechando también esta nueva gerencia de la Corporación, y poder ir definiendo también (cuáles son estos caminos".

EL ESTADO

Por último, tanto la presidenta de Fesetur como la de ChileSertur coinciden en que faltan políticas de Estado para potenciar el turismo. Castillo es clara: "Si no hay una política de Estado, jamás vamos a crecer tampoco, porque en el fondo tienen que potenciar a la industria".

"Nosotros generamos muchos puestos de trabajo en verano. Sin embargo, ahora en marzo, yo te aseguro que están todos los hoteles haciendo finiquitos porque la gente se contrata hasta cuando termine la temporada. Y ahora el bajón es muy fuerte, ese es el problema. Pero no existe una política de Estado que diga "veamos, apliquemos, inyectemos recursos, hagamos gestión, traigamos pasajeros", acota.

"Para que el turismo pase un poco de la parte más de los eventos a las páginas económicas, también nos tenemos que tomar en serio el nivel de impacto que esta actividad genera. Por cada empleo en turismo se generan cinco más indirectos. Hoy día el turismo genera más empleo que la minería en Chile. Más de 700.000 empleos son desde el turismo y nuestra región no deja de ser relevante. Está muy por sobre la contribución al PIB promedio", añade Evelyn Henríquez.

"La política actual de turismo que nos rige fue diseñada en 2009. Nosotros estamos convencidos que esta política hoy día está muy descontextualizada, pensando en que pasamos una pandemia, con todo lo que significa la digitalización de los servicios, la forma de entender el turismo, la formalidad también requiere también una actualización. Una forma de hacerse cargo de esta vocación que tenemos como país hacia el turismo", sostiene.

La existencia de una política, para Verónica Castillo, podría haber evitado la salida de la ExpoNaval: "Valparaíso, todos dicen que tiene problemas de inseguridad, de estructura, pero si no le ayudan y no le aportan con este tipo de eventos... La feria atrae 45 países, más de 1.200 expositores, es una tremenda vitrina para la ciudad. Nosotros nos podemos mostrar (...), pero todo lo acapara el centralismo de Santiago, y ésa es una política de Estado", finaliza.