



Región de Los Ríos
GOBIERNO REGIONAL
Corporación Regional de
Desarrollo Productivo



Región de Los Ríos
GOBIERNO REGIONAL

**INFORME
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ETAPA 2
“PLAN REGIONAL DE
DESARROLLO TURÍSTICO
REGIÓN DE LOS RÍOS”
BIP 40042923**

**Proyecto financiado a través del Fondo Nacional de Desarrollo Regional
(FNDR) del Gobierno Regional y su Consejo Regional**

**Estudio ejecutado por
DTS Consultores Ltda.**


DTS CONSULTORES
INGENIERIA EN TURISMO SOSTENIBLE

Valdivia, Agosto 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. METODOLOGÍA TALLERES PARTICIPATIVOS	4
2.1 Diseño metodológico	4
2.2 Apresto participativo	5
2.3 Ejecución de talleres	6
3. SISTEMATIZACIÓN TALLERES PARTICIPATIVOS	17
3.1 Asistencia talleres.....	17
3.2 Visión de desarrollo regional	18
3.3 Análisis de brechas y oportunidades.....	26
3.4 Propuestas de acción	39
4. CONCLUSIONES	57

1. PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde al informe de participación ciudadana -en adelante PAC- de la Etapa N°2 de la consultoría “**PLAN REGIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO REGIÓN DE LOS RÍOS**” adjudicada a DTS Consultores en el marco de la licitación ID: 40042923.

Este reporte complementa el Informe de PAC de la Etapa N°1 entregado en diciembre de 2023 y que daba cuenta de la construcción de un mapa de actores del turismo regional y la identificación preliminar de brechas y oportunidades a partir de la aplicación de un programa de entrevistas con actores clave.

En la Etapa 2 se realizaron los **talleres participativos** con actores clave de cada una de las ZOIT de la región. Estos talleres tuvieron como propósito entregar, recoger y validar información con actores del turismo regional, sobre aspectos críticos para el diseño tanto de la imagen objetivo como de la cartera de proyectos del PRDT.

Cabe señalar que las actividades participativas realizadas en las etapas 1 y 2 se enmarcan en una lógica de proceso continuo y progresivo, tanto en la articulación vertical (niveles del Estado) como horizontal (actores en el territorio). Metodológicamente, se trata de una aproximación en niveles ascendentes: **informativo**, **consultivo** y **deliberativo**, mediante la implementación de instrumentos que habilitan a los actores para una participación efectiva y de calidad. En términos generales, esto significa: (1) la entrega de información en relación con el proceso de construcción del PRDT, (2) la consulta en relación con el diagnóstico, y (3) la deliberación en torno a propuestas.

Esquema N° 1 Estrategia metodológica de la PAC PRDT



Fuente: elaboración propia.

2. METODOLOGÍA TALLERES PARTICIPATIVOS

2.1 Diseño metodológico

Desde la perspectiva metodológica, los talleres participativos del PRDT son un instrumento que busca garantizar la inclusión de múltiples perspectivas, fomentar la co-creación de propuestas de acción, y asegurar que el plan esté alineado con las necesidades y expectativas de los actores clave del turismo regional. En términos territoriales, los talleres se planificaron con el propósito de abarcar las cinco Zonas de Interés Turístico de la región (Valdivia, Corral, Río Bueno – Puyehue, Panguipulli, Lago Ranco – Futrono), además de las comunas del destino Cuatro Ríos y las comunas de La Unión y Paillaco. Asimismo, se realizó un taller temático con actores clave vinculados al turismo rural indígena.

En términos generales los talleres se estructuraron de la siguiente manera:

Presentación de Ejes Temáticos: Durante la primera etapa de la consultoría, se llevó a cabo una investigación preliminar que permitió identificar los ejes temáticos clave para el diseño del PRDT: Gestión Sostenible, Oferta Turística, Infraestructura y Habilitación Turística, Profesionalización y Capacitación, y Promoción y Difusión. Estos ejes sirvieron como guía para las discusiones en cada taller, donde los participantes se organizaron en grupos de trabajo según estos temas.

Análisis de Brechas y Oportunidades: En la primera parte del taller, se presenta a los participantes un diagnóstico de la situación actual del turismo en la región, que incluye la identificación de brechas y oportunidades. Cada grupo analiza las brechas en su eje temático, priorizándolas en función de su relevancia y urgencia. Para ello, se utiliza un sistema de puntuación.

Desarrollo de Propuestas de Acción: Tras la priorización de las brechas, cada grupo las vincula con una o más oportunidades detectadas en la región. A partir de esta vinculación, se invita a los participantes a proponer acciones concretas (proyectos, planes o programas) dirigidas a cerrar las brechas identificadas. La metodología empleada incluye técnicas de creatividad, como brainstorming y design thinking, para facilitar la generación de ideas innovadoras.

Validación y Síntesis: En la etapa final del taller, en una sesión plenaria, se discute en torno a la visión para el turismo en la Región de Los Ríos. Esta sesión permite la validación y el enriquecimiento de las propuestas a través de una discusión abierta y participativa,

donde todos los asistentes pueden aportar retroalimentación. Se busca una deliberación sobre las acciones prioritarias a incluir en el plan.

Cabe señalar que en el taller de turismo indígena se empleó una metodología diferente a la de los demás talleres. Se optó por una conversación abierta, basada en los resultados obtenidos hasta la fecha por la Mesa Regional de Turismo Mapuche.

2.2 Apresto participativo

Identificación de los participantes. Junto con la contraparte de la consultoría, se elaboró un listado de participantes para cada taller con actores representativos de los diversos sectores relacionados con el turismo en la región, como autoridades locales, gremios empresariales, ONGs, organizaciones comunitarias locales, academia, entre otros actores relevantes.

Elaboración del cronograma de talleres. Se elaboró una planificación de la estructura territorial y temporal de los talleres, incluyendo la definición de los lugares, fecha de cada taller y los requerimientos logísticos.

Convocatoria y comunicación. Se envió por correo electrónico una invitación a los participantes informando, además del lugar y fecha, los objetivos e importancia del taller. Se realizó además un seguimiento vía telefónica de cada invitación con el propósito de asegurar la asistencia del invitado.

Calendarización de talleres. Se generó un calendario de ejecución de talleres que fue cambiando debido a imprevisto, pero que determinó la ejecución de ocho (8) talleres participativos entre el 24 de mayo y el 03 de julio, en el orden que explicita la tabla.

Tabla N° 1. Organización talleres participativos

N°	FECHA	LUGAR
1	24.05.2024	Salón Región de Los Ríos, I. Municipalidad de Valdivia
2	28.05.2024	Salón Concejo Municipal, I. Municipalidad de Corral
3	29.05.2024	Auditorio Municipal, San José de la Mariquina.
4	11.06.2024	Centro de eventos Cabañas El Candil, Lago Ranco.
5	12.06.2024	Casona Cultural, Panguipulli.
6	18.06.2024	Salón Café Pan de Azúcar, La Unión.
7	18.06.2024	Camping Vista Hermosa, Mantilhue.
8	03.07.2024	Corporación Cultural Municipal Valdivia (Casa Prochelle I), Isla Teja.

Fuente: elaboración propia.

2.3 Ejecución de talleres

Cada taller se inició con la recepción de los invitados, quienes firmaron la asistencia, recibieron credenciales y compartieron su visión para el turismo regional escribiéndola en un pos-it. Luego de la bienvenida y presentaciones iniciales, se realizaron dos dinámicas participativas.

Dinámica 1: Priorización de brechas.

- a) Los participantes se organizan en grupos correspondientes a Ejes Temáticos. El facilitador del grupo explica el sentido y alcance del eje.
- b) El facilitador explica que la actividad consiste en **priorizar un conjunto de brechas** relacionadas al eje de trabajo, por medio de la asignación de una puntuación de importancia.
- c) El facilitador lee a los participantes cada una de las brechas y confirma que todos hayan entendido.
- d) Inicia la actividad leyendo la brecha #1 y solicitando que los participantes se tomen unos segundos para reflexionar y asignar una puntuación, colocando (boca abajo) la carta asignada.
- e) Una vez que todos hayan votado, el facilitador pide que giren la carta (mostrando a todos a la vez el número). El facilitador toma nota de la puntuación de cada participante. Se repite esta actividad hasta completar todas las brechas.
- f) Cada grupo repite esta actividad hasta completar los 5 ejes.

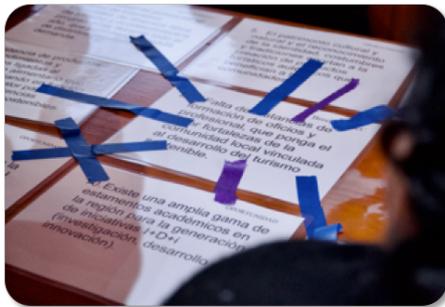


Dinámica 2: Vinculación de la brecha priorizada y oportunidades regionales.

- a) El facilitador prepara la mesa colocando al centro la brecha priorizada y alrededor las fichas de oportunidades.
- b) Explica a los participantes que la actividad consiste en que deben vincular la brecha (ubicada al centro) con las oportunidades. Para señalar el vínculo, cada participante

debe colocar una cinta de maskingtape uniendo la brecha con la oportunidad, pudiendo colocar cuantas vinculaciones desee.

- c) Una vez que los participantes hayan señalado todas las vinculaciones deseadas, se da inicio a la propuesta de acciones para “cerrar” la brecha. Para este efecto, se comienza con la relación brecha-oportunidad más señalada (con más cintas de vinculación). La indicación que el facilitador realiza aquí es: “señale una acción (medida, ordenanza, proyecto, programa, plan, etc.) que se requiera implementar para cerrar la brecha considerando la oportunidad señalada”. El facilitador debe ofrecer la palabra para que todos los participantes puedan contribuir con acciones. En la medida que van surgiendo las acciones el facilitador las anota en su cuaderno de registro, leyendo en voz alta la redacción final.
- d) Se repite el proceso señalado en el punto anterior con la siguiente relación brecha-oportunidad más señalada, hasta agotar el tiempo de trabajo.



El taller concluyó con una sesión plenaria donde se sintetizan los resultados, destacando brechas, oportunidades y acciones propuestas, seguidos de palabras de cierre y agradecimientos.

Recopilación de materiales. Se recolectó todos los materiales generados durante el taller, como mapas de brechas, fichas de oportunidades, listas de priorización, post-its con ideas, y otros documentos utilizados o creados por los participantes.

Registro fotográfico y grabaciones. Se realizó una documentación visual del taller a través de fotografías y grabaciones de video, con el fin de capturar la dinámica del proceso y los aportes de los participantes.

Documentación, sistematización y análisis de resultados. Al finalizar cada taller, se recopiló y documentó todas las propuestas y conclusiones. Se organizó la información recopilada según los ejes temáticos discutidos, grupos de trabajo, y etapas del taller. Esto permitió la identificación de patrones, temas recurrentes y la comparación entre diferentes

grupos. Los resultados se organizaron de acuerdo a las brechas priorizadas, las oportunidades identificadas y las acciones propuestas por los participantes.

Fotografía N° 1. Taller Valdivia



Fotografía N° 2. Taller Corral



Fotografía N° 3. Taller Destino Cuatro Ríos: Máfil, Mariquina, Lanco, Los Lagos



Fotografía N° 4. Taller Lago Ranco - Futrono



Fotografía N° 5. Taller Panguipulli



Fotografía N° 6. Taller La Unión – Paillaco – Río Bueno



Fotografía N° 7. Taller Mantilhue - Río Bueno



Fotografía N° 8. Taller Turismo Mapuche



3. SISTEMATIZACIÓN TALLERES PARTICIPATIVOS

3.1 Asistencia talleres

En total asistieron 163 personas a los ocho talleres de participación realizados en el marco de la etapa N°2 del PRDT. La siguiente tabla muestra el taller, número de asistentes y la tipología de organizaciones a la que pertenecen.

Tabla N° 2. Número de personas y tipología de actor en los talleres de diseño del PRDT

TALLER	INSTITUCIONES PÚBLICAS	EMPRESAS	ORGANIZACIONES GREMIALES	ONG	ORGANIZACIONES OCUMUNTARIAS	CENTROS DE ESTUDIO	TOTAL
Valdivia	13	3	3	4	0	3	26
Corral	12	1	2	3	1	0	19
Cuatro Ríos	10	9	6	2	5	0	32
Lago Ranco - Futrono	7	3	5	1	0	0	16
Panguipulli	9	9	1	1	1	0	21
La Unión – Paillaco – Ríos Bueno	8	7	2	3	0	0	20
Mantilhue - Río Bueno	5	3	3	2	1	0	14
Turismo indígena	6	3	0	2	4	0	15
Total	70	38	22	18	12	3	163

Fuente: elaboración propia.

3.2 Visión de desarrollo regional

Al inicio de cada taller, se pidió a los asistentes que reflexionaran sobre una visión, sueño o “futuro deseado” para el turismo en la región, ya sea desde una perspectiva local o regional. Para ello, debían escribir una frase u oración en un post-it y pegarla en un papelógrafo. A continuación una síntesis de los sueños expresados en cada taller.

i) Taller N°1. Valdivia

Los participantes del taller en Valdivia expresaron un claro anhelo de que la Región de Los Ríos se convierta en un referente de turismo inclusivo, sostenible y regenerativo, tanto a nivel nacional como internacional. Sueñan con una región que promueva el bienestar humano y el buen vivir, posicionándose como un destino turístico destacado en Chile y en el mundo. Se destacó la importancia de un turismo que valore y proteja el patrimonio natural y cultural, integrando todos los territorios de la región y ofreciendo experiencias auténticas y enriquecedoras para los visitantes. También se mencionó la necesidad de desarrollar herramientas digitales, como una página web turística, que proyecten la riqueza de la región a nivel global. En conjunto, los asistentes visualizaron un turismo que no solo sea sostenible, sino que también contribuya activamente a la regeneración del entorno natural, cultural y ancestral, potenciando la identidad regional y la oferta gastronómica con raíces locales.

Imagen N° 1. Resultados “Sueño” taller Valdivia



ii) Taller N°2. Corral

Los participantes del taller realizado en la comuna de Corral manifestaron su deseo de que el turismo en la región se desarrolle de manera sostenible, creativa y en armonía con la naturaleza. Subrayaron la importancia de mejorar la conectividad, tanto dentro de la comuna como con Valdivia, como un factor clave para el desarrollo turístico. Se expresó el deseo de un turismo que valore y proteja el patrimonio natural y cultural, con un enfoque en la conservación de áreas protegidas y en la conexión con lo natural. Los asistentes señalaron también su aspiración de un turismo inclusivo que involucre a las comunidades locales y a la implementación de infraestructuras adecuadas, que faciliten el acceso y fomenten un desarrollo eco-turístico con identidad. Además, se destacó la necesidad de concretar proyectos y mejorar la calidad de los servicios turísticos para generar mayores oportunidades para los emprendedores locales.

Imagen N° 2. Resultados “Sueño” taller Corral



iii) Taller N°3. Máfil – Mariquina – Ianco – Los lagos

Los participantes del taller en San José de la Mariquina manifestaron su deseo de que el turismo en la Región de Los Ríos se desarrolle de manera sostenible y respetuosa con el entorno, valorando la identidad, la naturaleza y la cultura local. Se destacó la importancia de mejorar la organización, la calidad de los servicios turísticos y la conectividad, especialmente en las zonas costeras. Además, se aspira a que el destino "4 Ríos" y la comuna de Mariquina sean reconocidos a nivel nacional, con un enfoque en el turismo regenerativo y equitativo. Los asistentes también expresaron su anhelo de que el turismo se convierta en una herramienta para fortalecer el desarrollo local, mediante la creación de rutas turísticas que resalten las bellezas naturales y culturales de la región, y que sea accesible y atractivo tanto para los residentes como para los visitantes.

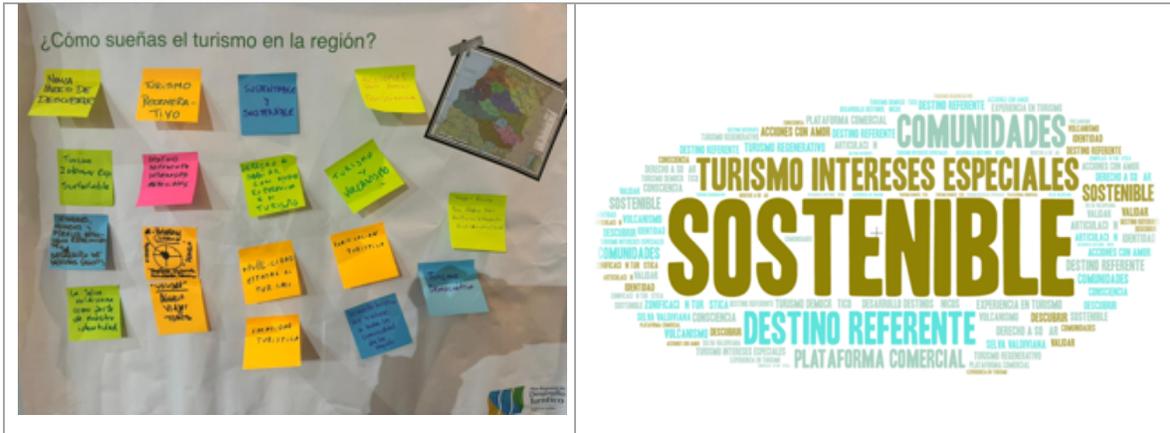
Imagen N° 3. Resultados “Sueño” taller Máfil – Mariquina – Ianco – Los lagos



v) Taller N°5. Panguipulli

Los participantes del taller en Panguipulli expresaron su visión de un turismo regenerativo y sostenible, con un enfoque en intereses especiales que resalten las particularidades únicas de la Región de Los Ríos. Sueñan con que la región se convierta en un destino de referencia para el turismo de intereses especiales, incluyendo actividades relacionadas con el vulcanismo y la rica biodiversidad, como la selva valdiviana. Subrayaron la importancia de fortalecer la identidad turística de los territorios, promoviendo acciones conscientes y articuladas entre comunidades privadas y públicas. También destacaron la necesidad de un mayor compromiso del Estado en la promoción turística y la implementación de una zonificación clara que guíe el desarrollo del sector. Los asistentes visualizaron un turismo que involucre activamente a las comunidades locales, fomentando una experiencia democrática y accesible para todos.

Imagen N° 5. Resultados “Sueño” taller Panguipulli



vii) Taller N°7. Mantilhue (Río Bueno)

Los participantes del taller en Mantilhue compartieron una visión de un turismo sostenible y responsable que se apoye en pequeños emprendedores y promueva la calidad en los servicios turísticos. Subrayaron la importancia de eliminar la informalidad en el sector y de desarrollar infraestructura adecuada, especialmente en la cuenca del lago Puyehue, asegurando que el turismo se desarrolle respetando la capacidad de carga del entorno natural. Los asistentes también destacaron la necesidad de mejorar la conectividad vial y los caminos hacia Mantilhue, así como de fomentar la asociatividad entre actores locales para fortalecer el desarrollo turístico. Además, expresaron su deseo de mayor apoyo gubernamental y articulación de espacios de gobernanza vinculantes para asegurar un turismo regenerativo y con un impacto positivo y duradero en la comunidad y el medio ambiente.

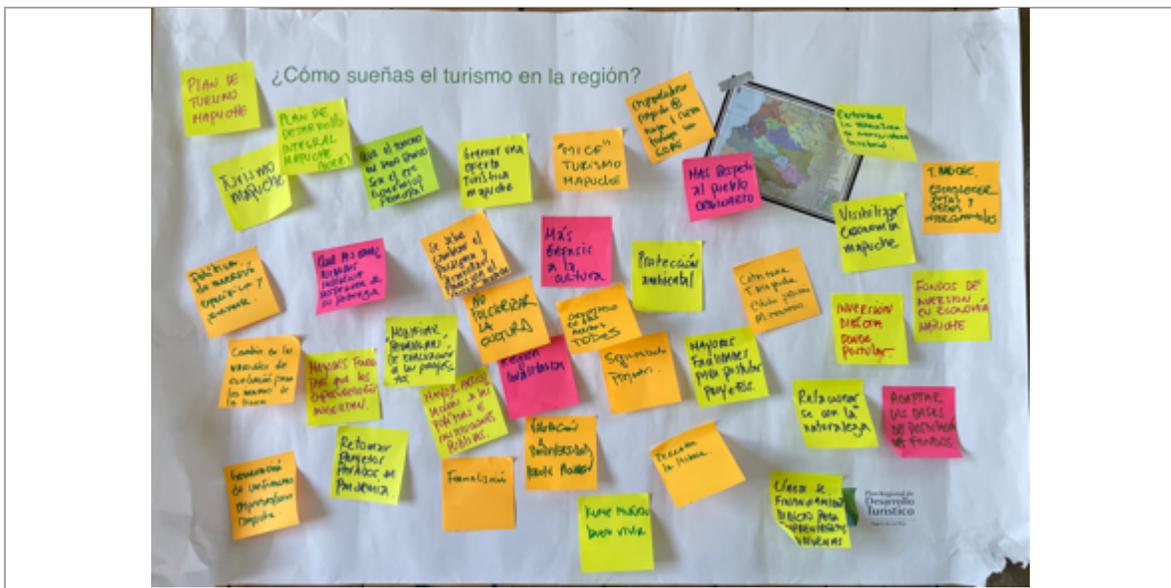
Imagen N° 7. Resultados “Sueño” taller Mantilhue - Río Bueno



viii) Taller N°8. Turismo Mapuche

Los representantes de organizaciones indígenas participantes en el taller manifestaron el deseo de que el turismo en la Región de Los Ríos se desarrolle con un enfoque integral y respetuoso hacia la cultura mapuche. Expresaron la necesidad de crear un plan de turismo específico para el pueblo mapuche que promueva una oferta turística alineada con su identidad cultural y en armonía con la naturaleza. También enfatizaron la importancia de visibilizar y fortalecer la economía mapuche, incluyendo la implementación de líneas de financiamiento directo y la adaptación de las bases de licitación y criterios de evaluación para proyectos, asegurando su pertinencia cultural. Los participantes hicieron un llamado a una mayor formalización de los servicios turísticos y a la protección de la biodiversidad, rechazando cualquier intento de folclorizar su cultura. Además, abogaron por la articulación de políticas públicas que valoren y respeten la historia y las tradiciones del pueblo mapuche, impulsando un desarrollo turístico que contribuya al buen vivir, a una mayor igualdad en la región, y a la preservación de su patrimonio cultural y natural.

Imagen N° 8. Resultados “Sueño” taller Turismo Mapuche



3.3 Análisis de brechas y oportunidades

Como se ha señalado en el apartado de metodología desarrollada en los talleres, el ejercicio foco de estas instancias consistió en generar una priorización de las 35 brechas estratégicas definidas en la Etapa N°1 del PRDT, para luego asociar las ya priorizadas a una o más oportunidades. Las tablas a continuación muestran este ejercicio primario para cada uno de los talleres.

Tabla N° 3. Resultados taller Valdivia

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(10) Falta de una gestión ambiental de la región ante amenazas de conciliación entre el turismo y otros sectores y la incorporación de buenas prácticas ambientales (economía circular).	(1) Los Ríos está posicionada como una Eco Región, vinculada principalmente a sus características ecosistémicas presentes en áreas protegidas, sistema acuático y montañas, lo que debe ser aprovechado por comunidades aledañas para su uso sostenible.
2. Oferta Turística	(17) Bajo nivel de empresas registradas y con sistemas de calidad y sustentabilidad a nivel regional.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.
		(10) Existe una amplia gama de estamentos académicos en la región para la generación de iniciativas I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(22) Insuficientes sistemas de comunicación turística con pertinencia local asociados a destinos y atractivos como señalización (vial, informativa, orientativa e interpretativa), miradores, paradores, entre otros.	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.
4. Profesionalización y Capacitación	(27) Bajo nivel de cualificación de los recursos humanos de las empresas turísticas.	(10) Existe una amplia gama de estamentos académicos en la región para la generación de

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
		<p>iniciativas I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).</p> <p>(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.</p> <p>(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.</p>
5. Promoción y Difusión	(33) Carencia de una estrategia de marketing que fomente las experiencias turísticas ligadas al turismo de intereses especiales para posicionarlas y difundirlas en mercados específicos.	(10) Existe una amplia gama de estamentos académicos en la región para la generación de iniciativas I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).

Tabla N° 4. Resultados taller Corral

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(1) Lentitud y poca eficiencia en la tramitación de permisos e implementación proyectos.	(8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
2. Oferta Turística	(16) Escasa vinculación entre el patrimonio alimentario de la región y la actividad turística, solo existen algunas experiencias gastronómicas reconocidas a nivel regional.	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(18) Deficientes conexiones viales, estado de caminos rurales y ciclovías para recorrer la región y acceder a atractivos turísticos.	(4) Cartera de proyectos asociados a infraestructura vial en diseño y ejecución.
4. Profesionalización y Capacitación	(29) Baja inserción laboral y alta informalidad y rotación en el ámbito del trabajo turístico regional.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este. (10) Existe una amplia gama de estamentos académicos en la región para la generación de iniciativas I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).
5. Promoción y Difusión	(35) Desarticulación y descoordinación en torno a eventos y actividades culturales regionales, lo que incide en el déficit de presupuesto para potenciarlos e inexistencia de un calendario que permita la llegada de turistas.	(8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.

Tabla N° 5. Resultados taller Destino Cuatro Ríos: Máfil, Mariquina, Lanco y Los Lagos

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(5) Inequidades territoriales con un alto componente de centralización en torno a la capital, comunas y destinos más desarrollados.	(8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
2. Oferta Turística	(11) Alta informalidad en el sector turístico, lo que implica competencia desleal, baja calidad y estandarización de los servicios.	(9) Existencia de un conjunto de instrumentos de política pública que han sido diseñados durante los últimos cinco años, con un alto componente de participación ciudadana.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(22) Insuficientes sistemas de comunicación turística con pertinencia local asociados a destinos y atractivos como señalización (vial, informativa, orientativa e interpretativa), miradores, paradores, entre otros.	(3) Posibilidad de potenciar el turismo de intereses especiales de diversos tipos de turismo y acontecimientos programados durante todo el año, que permiten la llegada de distintos segmentos de demanda. (4) Cartera de proyectos asociados a infraestructura vial en diseño y ejecución. (9) Existencia de un conjunto de instrumentos de política pública que han sido diseñados durante los últimos cinco años, con un alto componente de participación ciudadana.
4. Profesionalización y Capacitación	(29) Baja inserción laboral y alta informalidad y rotación en el ámbito del trabajo turístico regional.	(1) Los Ríos está posicionada como una Eco Región, vinculada principalmente a sus características ecosistémicas presentes en áreas protegidas, sistema acuático y montañas, lo que debe ser aprovechado por comunidades aledañas para su uso sostenible. (2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector,

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
		<p>así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.</p> <p>(3) Posibilidad de potenciar el turismo de intereses especiales de diversos tipos de turismo y acontecimientos programados durante todo el año, que permiten la llegada de distintos segmentos de demanda.</p> <p>(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.</p> <p>(6) Gran cantidad de iniciativas e ideas asociadas al turismo mapuche que propenden a la conservación, resguardo, revalorización cultural y de género.</p> <p>(9) Existencia de un conjunto de instrumentos de política pública que han sido diseñados durante los últimos cinco años, con un alto componente de participación ciudadana.</p>
5. Promoción y Difusión	(32) Carencia de una imagen y un relato turístico identitario y unificado que releve y ponga en valor el patrimonio y genere una narrativa para creación de experiencias turísticas.	(3) Posibilidad de potenciar el turismo de intereses especiales de diversos tipos de turismo y acontecimientos programados durante todo el año, que permiten la llegada de distintos segmentos de demanda.

Tabla N° 6. Resultados taller Lago Ranco - Futrono

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(9) Carencias en las estructuras municipales para abordar la actividad turística de manera sostenible: unidades de turismo, PLADETUR's, distinción de municipio turístico, entre otros.	(1) Los Ríos está posicionada como una Eco Región, vinculada principalmente a sus características ecosistémicas presentes en áreas protegidas, sistema acuático y montañas, lo que debe ser aprovechado por comunidades aledañas para su uso sostenible.
2. Oferta Turística	(11) Alta informalidad en el sector turístico, lo que implica competencia desleal, baja calidad y baja estandarización de los servicios.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(20) Carencia de recorridos y frecuencia de transporte público para mejorar el acceso a territorios y atractivos que potencien la actividad turística.	(4) Cartera de proyectos asociados a infraestructura vial en diseño y ejecución.
4. Profesionalización y Capacitación	(29) Baja inserción laboral y alta informalidad y rotación en el ámbito del trabajo turístico regional.	<p>(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.</p> <p>(3) Posibilidad de potenciar el turismo de intereses especiales de diversos tipos de turismo y acontecimientos programados durante todo el año, que permiten la llegada de distintos segmentos de demanda.</p>

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
5. Promoción y Difusión	(32) Carencia de una imagen y un relato turístico identitario y unificado que releve y ponga en valor el patrimonio y genere una narrativa para creación de experiencias turísticas.	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.

Tabla N° 7. Resultados taller Panguipulli

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(10) Falta de una gestión ambiental de la región ante amenazas de conciliación entre el turismo y otros sectores y la incorporación de buenas prácticas ambientales (economía circular).	(1) Los Ríos está posicionada como una Eco Región, vinculada principalmente a sus características ecosistémicas presentes en áreas protegidas, sistema acuático y montañas, lo que debe ser aprovechado por comunidades aledañas para su uso sostenible.
2. Oferta Turística	(11) Alta informalidad en el sector turístico, lo que implica competencia desleal, baja calidad y baja estandarización de los servicios.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este. (8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(22) Insuficientes sistemas de comunicación turística con pertinencia local asociados a destinos y atractivos como señalización (vial, informativa, orientativa e interpretativa), miradores, paradores, entre otros.	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.
4. Profesionalización y Capacitación	(29) Baja inserción laboral y alta informalidad y rotación en el ámbito del trabajo turístico regional	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este. (10) Existe una amplia gama de estamentos académicos en la región para la generación de iniciativas I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).
5. Promoción y Difusión	(33) Carencia de una estrategia de marketing que fomente las	(6) Gran cantidad de iniciativas e ideas asociadas al turismo

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
	experiencias turísticas ligadas al turismo de intereses especiales para posicionarlas y difundirlas en mercados específicos.	mapuche que propenden a la conservación, resguardo, revalorización cultural y de género.

Tabla N° 8. Resultados taller La Unión – Paillaco – Río Bueno

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(2) Deficiencias en la articulación público - privada y comunitaria en función del turismo sostenible regional.	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades. (7) Existencia de productos, emprendimientos y empresas ligadas al patrimonio alimentario que están trabajando en función de agregar valor para generar experiencias gastronómicas sostenibles.
2. Oferta Turística	(11) Alta informalidad en el sector turístico, lo que implica competencia desleal, baja calidad y baja estandarización de los servicios.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este. (8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(22) Insuficientes sistemas de comunicación turística con pertinencia local asociados a destinos y atractivos como señalización (vial, informativa, orientativa e interpretativa), miradores, paradores, entre otros.	(8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
4. Profesionalización y Capacitación	(28) Falta de instancias de formación de oficios y profesional, que ponga el valor fortalezas de la comunidad local vinculada al desarrollo del turismo sostenible.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este.

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
		(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.
5. Promoción y Difusión	(33) Carencia de una estrategia de marketing que fomente las experiencias turísticas ligadas al turismo de intereses especiales para posicionarlas y difundirlas en mercados específicos.	(9) Existencia de un conjunto de instrumentos de política pública que han sido diseñados durante los últimos cinco años, con un alto componente de participación ciudadana.

Tabla N° 9. Resultados taller Mantilhue – Río Bueno

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
1. Gestión Sostenible	(10) Falta de una gestión ambiental de la región ante amenazas de conciliación entre el turismo y otros sectores y la incorporación de buenas prácticas ambientales (economía circular).	No se realiza la actividad
2. Oferta Turística	(11) Alta informalidad en el sector turístico, lo que implica competencia desleal, baja calidad y baja estandarización de los servicios.	(2) Alta valoración entre los actores del ecosistema hacia la capacitación y profesionalización del sector, así como la inclusión de mujeres y jóvenes en este. (8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional. (9) Existencia de un conjunto de instrumentos de política pública que han sido diseñados durante los últimos cinco años, con un alto componente de participación ciudadana.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	(18) Deficientes conexiones viales, estado de caminos rurales y ciclovías para recorrer la región y acceder a atractivos turísticos.	(4) Cartera de proyectos asociados a infraestructura vial en diseño y ejecución. (8) Gobernanzas que trabajan en función de la actividad turística a nivel territorial y regional.
4. Profesionalización y Capacitación	(28) Falta de instancias de formación de oficios y profesional, que ponga el valor fortalezas de la comunidad local vinculada al desarrollo del turismo sostenible.	
5. Promoción y Difusión	(35) Desarticulación y descoordinación en torno a eventos y actividades culturales regionales, lo que incide en el	(5) El patrimonio cultural y natural y el reconocimiento de la identidad, costumbres y tradiciones aportan a la

EJE ESTRATÉGICO	BRECHA PRIORIZADA	OPORTUNIDADES VINCULADAS
	déficit de presupuesto para potenciarlos e inexistencia de un calendario que permita la llegada de turistas	creación de productos turísticos auténticos que benefician a las comunidades.

3.4 Propuestas de acción

Luego de priorizar brechas y asociarlas a oportunidades estratégicas se le solicitó a los asistentes que, de acuerdo a su experiencia, visión y conocimiento, propusieran acciones para que la mitigación y/o cierre de las brechas, lo que se muestra en las siguientes tablas. Es necesario señalar que estos resultados luego fueron trabajados para la elaboración de los planes operativos de la Etapa N°2 de esta consultoría, por lo que el orden y relaciones que se muestran en estos puede ser distinta a la que finalmente se abordará en la construcción de la hoja de ruta.

Tabla N° 10. Resultados taller Valdivia

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización de los planes de manejo de las áreas silvestres protegidas de la región. ▪ Realización de acuerdos de producción limpia (APL) entre el sector empresarial y los órganos de la administración del Estado para promover la sustentabilidad del sector silvoagropecuario de la región. ▪ Promoción del “turismo regenerativo” como un enfoque basado en principios de sostenibilidad, con énfasis en dejar los lugares visitados en mejores condiciones que antes de la llegada de los turistas. ▪ Desarrollo de programas de educación a los turistas sobre la importancia de la conservación y la regeneración del medio ambiente, así como el respeto y la apreciación por las culturas locales, incluyendo sus tradiciones, lenguas y prácticas. ▪ Posicionamiento del concepto de “responsabilidad” por parte del sector productivo en cuanto a conservar el patrimonio natural de la región.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por medio de la colaboración con instituciones educativas de la región, desarrollar programas específicos de capacitación continua en gestión empresarial, atención al cliente, idiomas y estándares de calidad. ▪ Establecimiento de un sistema de premios y reconocimientos para las empresas que mantengan altos estándares de calidad.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de un sistema de certificación “sello turístico” para los operadores y prestadores de servicios de turismo. ▪ Asociado a la certificación, el establecimiento de un sistema de seguimiento y monitoreo de la calidad y sustentabilidad. Que pueda ser referido por el usuario en término de satisfacción con el servicio.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
3. Infraestructura y Habilitación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acercamiento de las instituciones públicas con los guías turísticos de la región, esto con el propósito de generar un diálogo que permita conocer la realidad de la industria y ajustar las políticas, planes y programas del sector. ▪ Fortalecimiento de las carteleras y boletines de difusión turística a través de una lógica de sistemas comunicacionales integrados (plataforma integrada de información), favoreciendo una entrega de información efectiva a través de un “relato común”. Incorporar al diseño de esta plataforma a la Mesa Los Ríos de Economía Creativa. ▪ Definición de una señalética con pertinencia territorial/cultural por medio de un trabajo coordinado entre el MOP (vialidad) y SERNATUR. ▪ Implementación de un “centro de interpretación de la selva valdiviana” que introduzca señaléticas, carteles interactivos y tótems con explicación de espacios, rutas, patrimonio, actividades, gastronomía y cualquier elemento importante dentro del territorio. ▪ Desarrollo de una programación de “grande eventos” en la región, distribuidos con un criterio estratégico desde el punto de vista temporal y territorial, con el propósito de contrarrestar la estacionalidad, y fortalecer destinos menos desarrollados.
4. Profesionalización y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor colaboración entre los centros de estudios, las empresas turísticas y el Estado para alinear los programas educativos con las necesidades del sector, facilitando la inserción laboral de los estudiantes y mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. ▪ Creación de un sistema de subvención para impulsar la profesionalización del capital humano en el sector turismo. ▪ Establecimiento de un registro de empresas y personas que trabajen en el ámbito turístico, que permita estandarizar las competencias y asegurar el cumplimiento de un estándar de calidad para operar en el sector. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de una normativa que obligue a las empresas turísticas a profesionalizar su capital humano mediante formación continua y evaluaciones periódicas. ▪ Creación de un programa de capacitación obligatoria para garantizar que los trabajadores del sector turístico posean los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera competente. ▪ Implementación de un programa de becas para los estudiantes que se especialicen en áreas relacionadas con el turismo, fomentando su desarrollo profesional y atrayendo talento al sector.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusión de una “perspectiva cultural” en la capacitación del capital humano orientada a una diferenciación territorial e identitaria que destaque las particularidades únicas de las atracciones turísticas. ▪ Implementación de una normativa más estricta y mayor fiscalización al comercio informal, ya que este no contribuye a la imagen cultural e identitaria que se desea proyectar para mejorar la escena turística local.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación de un “observatorio de turismo regional” de naturaleza multidisciplinaria, que se dedique al análisis, evaluación y seguimiento del sector turismo, con el propósito de proporcionar información que sirva para mejorar la implementación y evaluación del PRDT. El observatorio debería ser establecido por las universidades regionales, organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas. ▪ Creación de laboratorios de innovación turística que funcionen como espacios de experimentación y desarrollo de nuevas ideas y tecnologías aplicadas al turismo. ▪ Diseño de experiencias turísticas binacionales para el mercado extranjero de corta distancia. ▪ Organización de conferencias, seminarios y talleres que difundan las innovaciones y avances en el turismo de la región con énfasis en contrarrestar la marcada estacionalidad del sector.

Tabla N° 11. Resultados taller Corral

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instauración de un sistema de ventanilla única donde los solicitantes puedan realizar todos los trámites necesarios para desarrollar un proyecto, evitando la necesidad de interactuar con múltiples organismos públicos. ▪ Desarrollo de programas de capacitación que proporcionen guías claras y accesibles sobre los requisitos y procedimientos para la obtención de permisos, incluyendo checklists y ejemplos. ▪ Mayor digitalización de procesos por medio de sistemas electrónicos y plataformas digitales para la solicitud y seguimiento de permisos, con el propósito de reducir la burocracia y acelera los tiempos de respuesta. ▪ Mayor coordinación y agilidad de los procesos de evaluación de proyectos, evitando redundancias y conflictos de competencias entre organismos públicos. ▪ Implementación de incentivos para las inversiones, tales como reducciones en tasas o tiempos de respuesta prioritarios, para proyectos que cumplan con ciertos criterios de sostenibilidad, innovación o impacto social.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor integración del patrimonio alimentario en las estrategias de promoción turística de la región. ▪ Realización de investigaciones para documentar la historia, las tradiciones y las recetas locales. Por ejemplo, la creación de un inventario de productos y platos típicos. ▪ Creación de Rutas Gastronómicas que incluyan visitas a productores locales, mercados, restaurantes tradicionales y eventos culinarios. ▪ Asociación con productores locales (agricultores, pescadores y otros) para asegurar la utilización de ingredientes locales en las ofertas gastronómicas. ▪ Desarrollo de campañas de marketing que destaquen la gastronomía local como una parte integral de la experiencia turística. ▪ Realización de ferias y eventos de gastronomía para promover la cocina local. ▪ Realización de campañas de sensibilización para que la comunidad local valore y participe en la promoción de su patrimonio alimentario. ▪ Desarrollo de mapas, folletos y aplicaciones móviles que destaquen las experiencias gastronómicas disponibles. ▪ Mejoramiento de las infraestructuras turísticas (caminos y señalética) para facilitan el acceso a los lugares de interés gastronómico.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
<p>3. Infraestructura y Habilitación Turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de las infraestructuras viales y ciclovías, alineado con las necesidades del turismo y el desarrollo regional. ▪ Mayor control de la ejecución de los proyectos viales para que las obras se realicen en el tiempo y calidad estipulados. ▪ Sistemas de monitoreo mediante el uso de tecnologías para supervisar el estado de las infraestructuras en tiempo real y detectar problemas antes de que se conviertan en críticos. ▪ Diálogo con las comunidades que habitan los territorios para identificar las necesidades de infraestructura vial. ▪ Diseño de una red de ciclovías que conecte los principales atractivos turísticos y áreas urbanas, asegurando rutas seguras y atractivas para los ciclistas. ▪ Desarrollo de rutas temáticas que incluyan atractivos culturales, históricos y naturales, fomentando el turismo en bicicleta y a pie. ▪ Promoción del uso de ciclovías y caminos rurales a través de campañas de marketing que destaquen los beneficios de este tipo de turismo. ▪ Reparación y actualización de señaléticas de los caminos y rutas (por ejemplo, la ruta corral - la unión no existe, sin embargo, hay señalética que señala que existe). ▪ Establecimiento en los embarcaderos de un sistema de gestión que permita que los habitantes tengan un acceso diferenciado de los turistas para facilitar el acceso y mejorar los tiempos de espera.
<p>4. Profesionalización y Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generación de incentivos fiscales y financieros para la formalización, como reducciones de impuestos o acceso a créditos blandos. ▪ Desarrollo de un “programa de formalización de micro y pequeñas empresas”, proporcionando asistencia técnica y financiera para la formalización de negocios informales. ▪ Simplificación de los procedimientos administrativos y legales para la formalización de empresas y trabajadores independientes en el sector turístico. ▪ Desarrollo de programas educativos que disminuyan la brecha de conocimiento sobre cuestiones administrativas y legales, poniendo énfasis especial en jóvenes y mujeres sostenedoras de sus hogares. ▪ Desarrollo de programas específicos para la inserción laboral de jóvenes en el sector turístico, como pasantías, aprendizajes y becas de trabajo. ▪ Mayor información y personal dispuesto a facilitar el proceso de formalización. Muchas personas dedicadas al alojamiento turístico provienen del sector pesquero artesanal y no conocen los pasos para establecerse formalmente.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño de un programa de capacitación que apoye la transición hacia la formalidad particularmente en rubros como el alojamiento turístico y la gastronomía. ▪ Implementación de incentivos por parte de los estamentos académicos de la región, para la capacitación en materia de formalización de actividades turísticas y desarrollo de habilidades en materia de gestión. ▪ Establecimiento de centros de desarrollo empresarial que ofrezcan asesoramiento, recursos y apoyo a emprendedores turísticos. ▪ Generación de un sistema de subvenciones a través de un Fondo de Innovación Turística, y apoyo técnico para proyectos innovadores en el sector turístico. ▪ Involucramiento de los centros de formación gastronómica en la organización de festividades que celebren la tradición culinaria local, además de ofrecer capacitación para la profesionalización de la cocina.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de una oficina específica dentro del gobierno regional o SERNATUR para coordinar todos los eventos culturales, facilitando la comunicación y colaboración entre los organizadores. ▪ Desarrollo de una plataforma digital que centralice la información sobre todos los eventos y actividades culturales de la región. Esto permitirá a los organizadores coordinar fechas y evitar solapamientos. ▪ Realización de un mapeo de los recursos culturales y actividades existentes en la región para identificar oportunidades de colaboración y sinergias. ▪ Intercambio de buenas prácticas entre los distintos actores culturales, organizando talleres y seminarios sobre gestión y coordinación de eventos. ▪ Realización de campañas de promoción conjuntas para dar visibilidad a los eventos culturales de la región, utilizando medios de comunicación tradicionales y digitales.

Tabla N° 12. Resultados taller Destino Cuatro Ríos: Máfil, Mariquina, Lanco y Los Lagos

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de infraestructura habilitante para poner en valor atractivos turísticos en destinos rezagados de la región. ▪ Implementación de instrumentos financieros focalizados y específicos para promover la acción privada en proyectos clave del desarrollo de los territorios. ▪ Establecimiento de una estructura distinta de medición del desarrollo, por medio de criterios que diferencien las capitales provinciales (más desarrolladas) y los territorios aislados y rezagados. ▪ Establecimiento de mesas de trabajo público-privadas dirigidas especialmente a las zonas rezagadas. ▪ Direccionamiento del fomento y el financiamiento hacia las oportunidades, potencialidades y necesidades específicas de los territorios. ▪ Definición de la imagen del Destino 4 Ríos y de lo que desea promocionar cada comuna (se conocen las potencialidades, pero no están plasmadas en una imagen).
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de ordenanzas locales más estrictas para reducir el comercio ilegal. ▪ Implementación de un espacio de calidad para habilitar un “centro comercial persa” que incentive la formalización del comercio ilegal. ▪ Establecimiento de un sistema de calificación por parte del visitante que permita generar un ranking de calidad de los servicios turísticos ▪ Incorporación en los planes reguladores y seccionales de zonas exclusivas para el comercio formal. ▪ Ofrecer subvenciones y créditos con bajas tasas de interés para negocios turísticos que se formalicen, ayudando a cubrir costos iniciales y mejoras en la calidad del servicio. ▪ Aplicación de incentivos fiscales, como exenciones temporales de impuestos o deducciones fiscales para empresas que se formalicen. ▪ Realización de campañas de concienciación sobre los beneficios de la formalización para los propietarios de negocios turísticos y la comunidad en general. ▪ Colaboración con las cámaras de comercio y/o turismo para difundir información y ofrecer apoyo a emprendedores en el proceso de formalización. ▪ Establecimiento de un sello de calidad gastronómica que certifique la calidad a las empresas que cumplen con los estándares establecidos, incentivando la formalización y la mejora continua.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor financiamiento a servicios como APR (alcantarillado, aguas servidas, etc.) que permita el desarrollo de servicios turísticos de alojamiento y gastronomía en zonas rurales.
<p>3. Infraestructura y Habilitación Turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de un diagnóstico de la situación actual de la señalización y sistemas de comunicación turística en la región para identificar áreas críticas y oportunidades de mejora. ▪ Desarrollo de señaléticas con pertinencia local y acorde al concepto de “eco región” establecido en la estrategia de desarrollo regional. ▪ Involucramiento de la comunidad local en el diseño e implementación de sistemas de comunicación turística, recogiendo sus opiniones y asegurando que la señalización refleje la pertinencia cultural y local. ▪ Instalación de paneles informativos y de interpretación en puntos clave, proporcionando información relevante sobre la historia, cultura, flora, fauna y geografía del área. ▪ Desarrollar de Apps y mapas interactivos que ofrezcan información en tiempo real sobre los destinos turísticos, incluyendo rutas recomendadas, puntos de interés y servicios disponibles. ▪ Integración de códigos QR y tecnologías de realidad aumentada en la señalización para proporcionar información adicional y experiencias interactivas a los visitantes. ▪ Desarrollo de pilotos de señaléticas sensoriales, evocando no solo la vista, sino que los 5 sentidos en general, por ejemplo, que tengan texturas y olores de plantas o sonidos de pájaros como para que las señaléticas también sean una experiencia. ▪ Desarrollo de señalética con información que destaque la gastronomía local.
<p>4. Profesionalización y Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una imagen positiva de la ciudad, estableciendo diálogos con organizaciones sociales (juntas de vecinos, cooperativas y otros grupos similares) para identificar y resaltar las fortalezas que distinguen a Los Ríos como “eco región”. ▪ Implementación de letreros, señalizaciones u otros medios que resalten la historia local. ▪ Mayor visibilidad a las rutas patrimoniales por medio de alianzas entre las entidades involucradas en estas rutas. El fortalecimiento de estas alianzas promovería una mayor cohesión en el sector, sino que también incentivaría la estabilidad laboral y la profesionalización. ▪ Promoción del turismo a través de la educación como base para potenciar diversos intereses y tipos de turismo en la región. ▪ Potenciamiento de las oportunidades para fomentar el desarrollo de la zona Lafkenche desde su identidad, buscando así el reconocimiento por parte de la municipalidad de Mariquina.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preservación de actos ceremoniales, como el Wiñol Tripantu o el Guillatún, evitando la comercialización de prácticas que son sagradas para las comunidades. Se destaca que la espiritualidad no debe ser objeto de venta y debe ser tratada con el respeto que merece. ▪ Implementación de un plan regenerativo del patrimonio natural en la región, con el objetivo de promover el resurgimiento del bosque nativo y dotarla de una identidad ligada a la conservación ambiental. ▪ Desarrollo de un turismo con enfoque en experiencias de meditación y descanso. ▪ Implementación de una política pública que establezca un diálogo efectivo con la ciudadanía, con el objetivo de apoyar y fortalecer los emprendimientos en beneficio de la comunidad.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de un plan de turismo para el Destino 4 Ríos que fomente el ecoturismo junto con el desarrollo de las comunidades locales. ▪ Desarrollo de una ruta turística que conecte los destinos de la región y potenciando los territorios más rezagados. ▪ Promoción de los atractivos del Destino Cuatro Ríos, aprovechando su centralidad en la región y la posición estratégica que tiene en relación con las vías de acceso a la región.

Tabla N° 13. Resultados taller Lago Ranco - Futrono

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de las capacidades del gobierno local para gestionar el turismo de manera eficiente y sostenible, incluyendo el fortalecimiento del departamento de turismo, con una mayor dotación de profesionales. ▪ Implementar programas de formación y capacitación para los funcionarios municipales en temas de turismo sostenible, gestión de proyectos, marketing turístico, etc. ▪ Aumento en la dotación de recursos económicos directos (plan anual de compras) para la implementación del pladetur. ▪ Desarrollo de servicios complementarios, como guías turísticos capacitados, centro de información y señalética turística, que mejoren la experiencia del visitante. ▪ Apalancamiento de recursos del gobierno regional para el desarrollo de infraestructura pública habilitante para el turismo. ▪ Establecimiento de mecanismos de coordinación entre distintos niveles de gobierno (local y regional), así como con el sector privado y organizaciones no gubernamentales, para alinear esfuerzos y recursos en el desarrollo turístico. ▪ Creación de un fondo municipal específico para financiar proyectos de turismo sostenible, ofreciendo apoyo económico a iniciativas locales y pequeñas empresas.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación por parte de la municipalidad sobre la formalización y la importancia de ofrecer servicios de calidad. ▪ Incentivos para quienes estén formalizados y beneficios para quienes están registrados en SERCOTEC y el Servicio de Impuestos Internos. ▪ Divulgación sobre la importancia y los beneficios sellos de calidad/sustentabilidad. ▪ Difusión a aquellas empresas, actividades turísticas, destinos, etc., que cuenten con sellos. ▪ Agilización de los procesos administrativos y legales que implica la formalización. ▪ Existencia de una ventanilla única para la formalización. ▪ Estandarización de la oferta, sobre la publicidad de los distintos atractivos turísticos.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación entre diferentes operadores de transporte para ampliar la oferta de horarios y recorridos desde Lago Ranco a otros centros poblados de la región, pertinente al turismo y los residentes. ▪ Implementación de recorridos turísticos semanales, para crear un circuito que recorra la provincia distintos días de la semana, creando rutas programada.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas web que ofrezcan información en tiempo real sobre horarios, rutas y opciones de transporte. ▪ Implementación de servicios de transporte especiales que operen en horarios específicos y conecten la comuna con los atractivos turísticos de la provincia. ▪ Incentivos (subsidios o incentivos fiscales) para operadores de transporte público que amplíen sus servicios hacia zonas turísticas.
4. Profesionalización y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de programas de formación técnica y profesional en turismo, incluyendo cursos en hotelería, guía turística, gastronomía, entre otros. ▪ Establecimiento de alianzas con universidades y escuelas técnicas para crear currículos adaptados a las necesidades del mercado turístico. ▪ Simplificación de los trámites administrativos para la formalización de negocios y empleos en el sector turístico. ▪ Ofrecimiento de incentivos fiscales y otros beneficios para los emprendedores y trabajadores que formalicen su situación.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de actividades durante todo el año, no solo en época estival. ▪ Realización de eventos y festivales que atraigan visitantes y generen empleos temporales y permanentes en el sector turístico. ▪ Incentivo a grandes eventos artístico-culturales para promover la marca destino y resaltar los atractivos únicos de la región. ▪ Creación de infraestructura adecuada al clima invernal, para que los grandes eventos no se vean perjudicados por la lluvia o viento. ▪ Creación de ofertas y perfiles turísticos ligados a actividades de invierno.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los elementos distintivos y únicos del patrimonio local que pueden ser la base de la narrativa turística. ▪ Creación de un relato identitario (una historia central) que unifique los diferentes elementos del patrimonio local, resaltando su valor cultural, histórico y natural. Este relato debiera plasmarse en material escrito y audiovisual que se entregue en colegios, municipio, oficinas o bibliotecas. ▪ Creación de rutas temáticas en la comuna que conecten los principales atractivos turísticos locales y permitan al visitante reconocer el relato identitario. ▪ Realización de eventos en torno a las cosechas frutales, cereales y actividades de cuidado, fomento y protección al medio ambiente (recolección de basura en espacios verdes, plantación de huertos, entre otros).

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una identidad visual y de marca (logo, colores, tipografía) que representen la identidad de la comuna.

Tabla N° 14. Resultados taller Panguipulli

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de actividades comunicacionales, publicitarias, talleres con las comunidades para poner en valor la protección de los ecosistemas aledaños a las mismas. ▪ Levantamiento de líneas base comunal acerca de calidad ambiental de los territorios. ▪ Desarrollo de estudios del impacto del turismo en la calidad ambiental de los territorios. ▪ Levantamiento de la oferta de turoperadores que trabajan en territorios de intereses especiales y generación de instancias de capacitación y certificación de estos. ▪ Creación de un calendario integrado de actividades donde cada oferente pueda compartir su calendario anual. ▪ Coordinación con el MOP cuál es la cartera de proyectos de desarrollo y hacer un levantamiento de información acerca de donde se van a extraer los áridos. ▪ Incentivo al desarrollo de una oferta gastronómica con identidad territorial y pertinencia cultural. ▪ Creación de un observatorio turístico regional. ▪ Incorporación de proyectos de I+D+i en establecimientos escolares que permita la creación de instrumentos innovadores de gestión de la información del turismo en la región y su impacto ambiental en los territorios.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar de campañas de sensibilización para destacar los beneficios de la formalización, tanto para los empresarios como para los empleados, incluyendo acceso a beneficios sociales y protección laboral. ▪ Información a los turistas sobre la importancia de elegir servicios formales para promover prácticas justas y sostenibles. ▪ Implementación de beneficios hacia los emprendimientos formalizados a través de incentivos (reducciones de impuestos o exenciones temporales) que motiven a la formalización. ▪ Apoyo a los desarrollos formalizados por medio de la promoción y difusión desde canales estatales (SERNATUR). ▪ Implementación de una plataforma digital donde se integre toda la oferta turística de la región. ▪ Desarrollo de programas de capacitación específicos para educar a los emprendedores y trabajadores del sector en temas como marketing, difusión y profesionalización.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización de la señalética informativa y vial existente con un criterio de identidad cultural y visual

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de sistemas de señalética exitosos en otras regiones (o países) para obtener ideas y adaptarlas a la realidad local. ▪ Creación de una plataforma que contenga toda la información turística regional, a la cual se acceda por medio de códigos QR distribuidos por toda la ciudad. ▪ Creación de un manual de señalética regional que incluya directrices de diseño, colores, tipografías y simbología. ▪ Organización de talleres participativos con la comunidad local para recoger sugerencias y validar los diseños de las señales.
4. Profesionalización y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo a nivel escolar de programas de formación técnica en turismo, colaborando con universidades, escuelas técnicas y centros de formación. ▪ Realización de talleres y seminarios sobre habilidades blandas y específicas del sector, como atención al cliente, idiomas y gestión de eventos. ▪ Fiscalización y asistencia técnica para ayudar a las pequeñas empresas a cumplir con las normativas. ▪ Creación de incubadoras y aceleradoras de negocios para apoyar a nuevos emprendimientos turísticos. ▪ Establecimiento de alianzas estratégicas entre el gobierno regional, el sector privado y las ONGs para desarrollar e implementar políticas y programas que fomenten la inserción laboral y la formalización en el sector turismo. ▪ Desarrollo de eventos tanto grandes como pequeños, que incentiven el turismo, ej. ferias turísticas con temática ligada a la identidad local.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis del interés por parte de las comunidades para ofrecer experiencias turísticas auténticas y sostenibles. ▪ Trabajar directamente con las comunidades indígenas para co-crear experiencias turísticas que reflejen auténticamente su cultura y tradiciones, evitando la cosificación de “lo indígena”. ▪ Desarrollo de programas de financiamiento específico para iniciativas de turismo indígena. ▪ Promoción de una identidad regional ligada también a la cultura indígena. ▪ Realización de talleres de artesanía mapuche, circuitos de turismo y un reforzamiento en las señaléticas con pertinencia cultural.

Tabla N° 15. Resultados taller La Unión – Paillaco – Río Bueno

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideración de los productos locales como la castaña, zarzamora, rosa mosqueta formando parte de la identidad gastronómica de la región y sus subregiones. ▪ Integración de la perspectiva del turismo sostenible en las políticas sectoriales del Estado a nivel regional. ▪ Agilización de los tramites de formalización a través de una ventanilla única administrativa para la aprobación de proyectos. ▪ Adecuación de los requerimientos de la SEREMI de Salud para los emprendimientos rurales (turismo mapuche). Hay exigencias que las comunidades no pueden cumplir, incluso por razones culturales. ▪ Generación de actividades de transferencia de experiencias en turismo en la región. Territorios con mayor desarrollo deben traspasar experiencias exitosas de gestión y gobernanza a territorios más rezagados. ▪ Mayor articulación entre aquellas personas (o comunidades) que proveen un servicio (transporte, alojamiento, comidas, excursiones y actividades) con quienes pueden venderlo (operadores). ▪ Capacitación en relación a los estándares de calidad en hospedajes. ▪ Cooperación y colaboración estrecha entre diferentes operadores turísticos de la región, con el propósito de maximizar los beneficios para todos los actores involucrados, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y promover un desarrollo turístico sostenible y competitivo. ▪ Implementación de una red de protección y puesta en valor del patrimonio arquitectónico de la zona.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un diagnóstico regional del problema de la informalidad en el sector turismo para poder implementar acciones concretas y efectivas. La cantidad de personas en esta situación, los rubros, ventas, etc. ▪ Capacitación en torno a cómo formalizarse y sus beneficios (participación en proyectos, ferias, etc.) ▪ Capacitación de los trabajadores de servicios turísticos en temáticas como idioma y atención. ▪ Generación de incentivos para la formalización tanto en materia de impuestos como postulación a fondos en SERCOTEC ▪ Creación de un departamento de formalización o de emprendimiento, donde se puedan realizar los distintos trámites burocráticos que se les solicita a las personas que buscan la formalización o iniciar un emprendimiento turístico. ▪ Capacitaciones en contabilidad para los micro y pequeños empresarios turísticos.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
3. Infraestructura y Habilitación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una gobernanza turística regional con enfoque territorial y una entidad responsable que tenga poder político y que cuente con un equipo remunerado de trabajo. ▪ Implementación de un sistema de comunicación turística regional diseñado para promover y gestionar la información, asegurando que ésta sea relevante, precisa y refleje la identidad y los valores locales. ▪ Desarrollo de una app con información en tiempo real y funcionalidades como mapas interactivos, guías de audio, y sobre todo reservas de servicios. ▪ Desarrollo de un sistema de señalización regional coherente y claro que guíe a los turistas a través de los principales puntos de interés y servicios de la región. Se debiera involucrar a la comunidad local en el desarrollo de este sistema para asegurar que la información refleje auténticamente la identidad y valores de los territorios.
4. Profesionalización y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación de guías en turismo con especialidad de acuerdo a la identidad/patrimonio de los distintos destinos de la región. Por ejemplo, mediadores culturales indígenas, ayudando a los turistas a comprender y apreciar la cultura mapuche. ▪ Establecimiento de una certificación o licencia oficial para ejercer el oficio de guía, que implique aprobar un examen o completar un curso de formación. ▪ Creación de plataformas educativas en línea que ofrezcan cursos sobre turismo, gestión de grupos, idiomas, etc.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de las tendencias del turismo de intereses especiales para entender las motivaciones, preferencias y comportamientos de los turistas que vienen a la región en busca de estas experiencias. ▪ Desarrollar estrategias de marketing focalizadas en nichos específicos asociados a las fortalezas de cada destino de la región, por ejemplo; ecoturismo, turismo rural indígena, turismo gastronómico, turismo de aventura y turismo de bienestar. ▪ Desarrollo de un sistema de geolocalización de eventos y distintos atractivos en los destinos, más señaléticas y puntos de información. ▪ Desarrollo de actividades (festivales, ferias) de promoción y difusión de todos los destinos de la región. ▪ Creación de relatos con historias auténticas, entretenidas y emotivas sobre cada destino de la región, conectando con los intereses del público objetivo.

Tabla N° 16. Resultados taller Mantilhue (Río Bueno)

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
1. Gestión Sostenible	No se realiza la actividad en este eje debido a que se priorizó el resto de las mesas en base a la cantidad de asistentes.
2. Oferta Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de mesas de trabajo comunal para evaluar y establecer medidas para reducir la informalidad en el sector turístico. ▪ Implementación de incentivos a servicios turísticos informales para que puedan formalizarse. ▪ Promoción de casos de éxito de emprendimientos formalizados con destacado progreso en sus actividades. ▪ Mayor dotación de personal para labores de seguimiento y vigilancia de los servicios turísticos informales. ▪ Fortalecimiento de las organizaciones gremiales de turismo (cámaras de turismo). ▪ Mayor asociatividad entre privados para fortalecer los gremios. ▪ Capacitaciones en servicios turísticos con subsidio a las mujeres y jóvenes. ▪ Involucramiento de la municipalidad para resolver la problemática de la informalidad. ▪ Creación de un departamento de turismo en la municipalidad con personas capacitadas (profesionales) en turismo. ▪ Mejoramiento de las condiciones de caminos, limpieza, iluminación (infraestructura), etc. ▪ Creación de un fondo municipal para el desarrollo de proyectos turísticos que sirva de estímulo para la formalización.
3. Infraestructura y Habilitación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución de una cartera de proyectos de infraestructura vial que apunte a conectar la oferta turística de las comunas aledañas con el sector de Mantilhue. ▪ Instalación de una mesa de trabajo público-privada para abordar el grave problema del estado de los caminos.
4. Profesionalización y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de proyectos de conectividad vial. Que los caminos estén en buen estado y que sean “rutas escénicas” que cautiven a los turistas y no solo con propósito de transporte. ▪ Desarrollo de iniciativas vinculadas a la puesta en valor de los productos locales, tales como: leche, carne pato o ganso, hortalizas, entre otros. ▪ Desarrollo de actividades en época invernal que no estén necesariamente ligadas al lago y que atraigan un público diferente (ej. adultos mayores). Estas actividades debiesen estar vinculadas al bienestar, la contemplación y la salud.
5. Promoción y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor promoción del destino (Mantilhue) en redes sociales y mejoramiento de la señalética turística en la zona (accesos desde otras comunas).

EJE ESTRATÉGICO	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calendarización de los servicios y actividades turísticas durante la época estival para evitar la competencia y promover la complementariedad.

4. CONCLUSIONES

El proceso de participación ciudadana llevado a cabo durante la Etapa N°2 de la consultoría para el "Plan Regional de Desarrollo Turístico Región de Los Ríos" demostró ser una actividad crucial para la construcción de un plan que responda a las necesidades y aspiraciones de los actores clave del territorio. La metodología aplicada, que incluyó talleres participativos distribuidos en las ZOIT, destinos y comunas de la región, permitió no solo identificar y priorizar brechas, sino también proponer acciones concretas que apuntan a cerrar dichas brechas mediante la utilización de las oportunidades disponibles.

Participación y Representatividad

La asistencia de 163 personas pertenecientes a una diversidad de sectores, incluyendo instituciones públicas, empresas, organizaciones gremiales, ONG, comunidades locales y centros de estudio, refleja el nivel de compromiso y representatividad alcanzado en el proceso. Esta participación ha permitido recoger una multiplicidad de visiones y propuestas, garantizando que el PRDT esté alineado con los intereses de los diferentes grupos involucrados en el turismo regional.

Visión de Desarrollo Regional

Los talleres reflejaron un consenso amplio respecto a la necesidad de desarrollar un turismo sostenible, inclusivo y regenerativo en la Región de Los Ríos. Los participantes manifestaron una clara orientación hacia la protección y valorización del patrimonio natural y cultural, subrayando la importancia de evitar un turismo masivo y destructivo. La aspiración de posicionar a la región como un destino destacado a nivel nacional e internacional, en sintonía con sus características únicas, fue una constante en todos los talleres. Además, la necesidad de mejorar la conectividad, la infraestructura y la calidad de los servicios turísticos se identificó como una prioridad para garantizar un desarrollo turístico equitativo y sostenible en todas las comunas.

Brechas y Oportunidades

Las brechas más recurrentes incluyeron la falta de una gestión ambiental adecuada, la informalidad en el sector turístico, las deficiencias en infraestructura y comunicación turística, y la baja cualificación de los recursos humanos. Estas brechas fueron vinculadas a oportunidades concretas, tales como el posicionamiento de Los Ríos como una Eco Región, la alta valoración de la capacitación y profesionalización del sector, y la existencia

de instrumentos de política pública que pueden ser aprovechados para impulsar el desarrollo turístico.

Propuestas de Acción

Las propuestas de acción formuladas durante los talleres abarcan un amplio espectro de estrategias que van desde la actualización de planes de manejo de áreas protegidas, el fortalecimiento de la señalética turística, hasta la creación de observatorios y laboratorios de innovación turística. Estas acciones buscan no solo resolver las brechas identificadas, sino también aprovechar al máximo las oportunidades disponibles, fomentando un turismo que sea sostenible, inclusivo y capaz de generar desarrollo en las comunidades locales.

Reflexión Final

En conclusión, el proceso participativo realizado en esta etapa ha sido esencial para validar un diagnóstico compartido y elaborar un conjunto de acciones estratégicas que guíen el desarrollo turístico de la Región de Los Ríos. La integración de múltiples perspectivas ha fortalecido la propuesta del PRDT, asegurando que esté en sintonía con la realidad de los territorios y las aspiraciones de los actores clave.