



Estrategia de inversión y marketing en el desarrollo del Choshuenco y sus

**INFORME N°1 : DEFINICION DE AREA DE INFLUENCIA
Y PLAN DE INVERSIONES**

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

CORPORACION DE DESARROLLO PRODUCTIVO REGION DE LOS RIOS
PROYECTAUSTRAL LTDA.
VALDIVIA 2016

Índice

INTRODUCCION	4
OBJETIVOS	6



1. Análisis Territorial	8
2. La Reserva Nacional Mocho Choshuenco Como Área Núcleo	17
3. Delimitación De Las Área De Influencia	25
4. Análisis Territorial De Las Áreas De Influencia	39
A) Comuna De Panguipulli	39
B) Comuna De Los Lagos	65
C) Comuna De Los Futrono	77
5. Análisis De Benchmarking	90
A) Selección De Los Casos De Estudio Para El Análisis	90
B) Análisis De Los Casos De Estudio	94
C) Análisis Destinos Nacionales E Internacionales	108
6. Plan de inversiones Reserva Nacional Mocho Choshuenco y su área de Influencia	116
A) Área Núcleo: Reserva Nacional Mocho Choshuenco.	117
B) Área de influencia comuna de Panguipulli	122
C) Área de influencia comuna de Los Lagos	129
B) Área de influencia comuna de Futrono	135
BIBLIOGRAFÍA	145

Introducción



En los últimos años la Región de Los Ríos ha sido una importante fuente generadora de flujos turísticos, los cuales han aumentado considerablemente su demanda, principalmente por productos y/o servicios que permitan aprovechar los atractivos turísticos locales y que reflejen la particularidad natural del territorio. Entre los elementos que despiertan un mayor interés de los visitantes destaca el gusto por los paisajes, el entorno natural y las características propias de la biodiversidad.

Por tanto, se hace fundamental entender que contar con recursos turísticos no necesariamente establece un trabajo que conlleve a un correcto desarrollo de estos desde el punto de vista económico, sino también, a una labor que involucre sustentablemente los componentes sociales y medioambientales. Para que todos estos lineamientos conduzcan al éxito es necesario fomentar la inversión pública y privada con el fin de desarrollar los destinos por medio de infraestructura y servicios idóneos, además de un tejido empresarial de calidad, tanto en la entrega de las prestaciones como en la utilización que realizan de los propios recursos, ya sean naturales o culturales.

En este escenario, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMC) puede llegar a ser uno de los proyectos movilizadores de inversiones más relevantes como destino turístico en la Región de Los Ríos, esto gracias a la calidad de sus recursos paisajísticos, biodiversidad, nieves eternas, entre otros elementos, los que además permiten romper una de las grandes carencias que marcan la estacionalidad de la región y que podrían ser regidos, preferentemente, por una atractiva oferta de productos de invierno. Es por ello que la actividad turística regional, y la del propio destino, deben estar preparadas para aprovechar las variadas oportunidades de desarrollo que se presentan como consecuencia de las distintas instancias colaborativas y de apoyo hacia el sector.

Conforme a lo señalado, es necesario realizar un trabajo consensuado entre los diferentes actores presentes en el territorio, con el fin de establecer un modelo de desarrollo que derive de una estrategia de inversiones articuladora y que permita potenciar la actividad turística con beneficio para todos los habitantes y visitantes del destino, esto no solo en un corto plazo, sino de modo sustentable en el tiempo.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Bajo este enfoque, se presenta el siguiente plan estratégico de inversión en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, el cual pretende ser una herramienta que ofrezca las respuestas y guías para los próximos años, ello como resultado de una reflexión estratégica que replantee los elementos claves del negocio turístico regional.

Este instrumento incluye los elementos dinamizadores que involucran el sistema turístico, además de la generación de análisis y evaluaciones que permitan determinar las distintas áreas de influencias asociadas a la reserva, además de la determinación de brechas y prioridades de inversión, teniendo para ello muy en cuenta el equilibrio territorial y la promoción de la reinversión del sector a partir de las mejoras continuas que con el transcurrir del tiempo, permitan posicionar el destino no solo a nivel regional, sino también a los distintos niveles que alberga el concierto internacional de la actividad turística.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan estratégico de inversiones y marketing para el desarrollo turístico del destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, basado en los resultados del análisis de la cadena de valor del destino, con el fin de proponer e implementar una visión a largo plazo sobre su desarrollo y posicionamiento turístico.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

i) Delimitar y definir el área de influencia directa e indirecta del destino Mocho Choshuenco en torno a las unidades fisiográficas naturales y ecosistémicas; medio socioeconómico, las entidades territoriales y las áreas de uso social, económico y cultural, entre otros, asociadas a las comunidades étnicas y/o no étnicas asentadas en dichos territorios.

ii) Levantar una línea base de la oferta turística dentro de área de influencia del destino Mocho Choshuenco, basada en el diagnóstico de la cadena de valor, así como también establecer una línea base de la demanda real y potencial turístico del destino, que defina el perfil de los visitantes, crecimiento potencial por mercados, motivaciones de viaje, canales de compra y niveles de gasto.

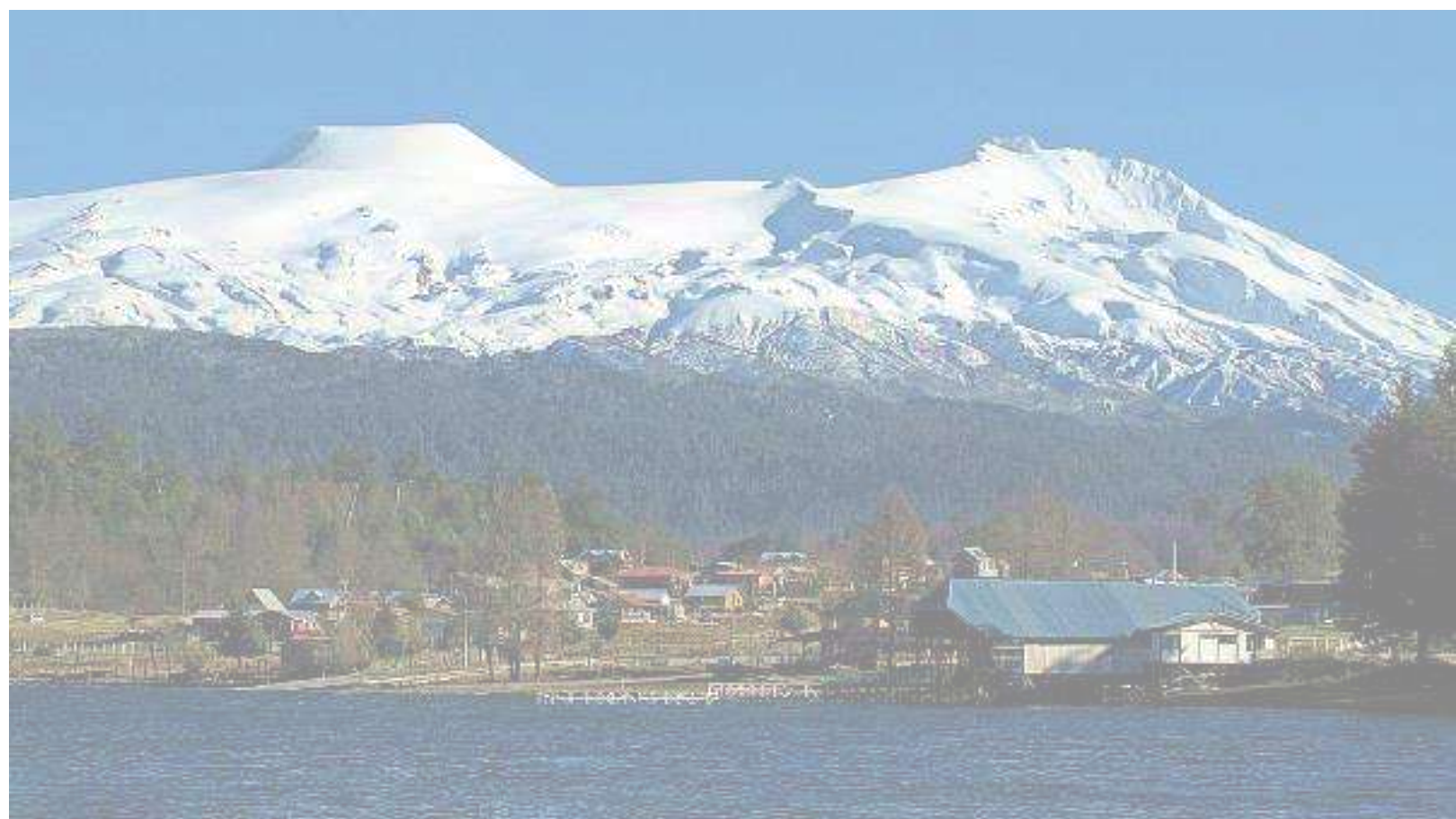
iii) Recopilar información acerca de los instrumentos de planificación vigentes que poseen relación con el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, estableciendo la injerencia de dichos instrumentos en la gestión del destino.

iv) Definir los factores para la competitividad del destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, a través de la aplicación de un análisis de cadena de valor del turismo en el destino, identificando las carencias y aspectos a mejorar de la gestión

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

turística tanto desde el punto de vista de la administración pública como desde el punto de vista del sector privado.

v) Definir un modelo de gestión que permita potenciar la relación entre la administración pública y la empresa privada, nacional e internacional para promover el desarrollo del destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, que además permita generar un constante monitoreo de las características de la demanda que visita el destino.



Definición de área de influencia y plan de inversiones

1. ANALISIS TERRITORIAL

El punto de partida del presente estudio consiste en desarrollar un diagnóstico del área de estudio, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia, en base a la relación presente con el macro sistema geográfico de la Región de Los Ríos, para ello es necesario desarrollar un análisis territorial que nos permita caracterizar el territorio para un análisis que nos permita identificar aquellos elementos o ámbitos destacados y aquellos en que carecen o dan muestras de falencias y que puedan ser abordados mediante un plan de inversiones.

A. ANTECEDENTES GENERALES REGIÓN DE LOS RÍOS

La Región de Los Ríos nace el 02 de Octubre de 2007, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.174 publicada en el diario oficial el 05 de Abril del mismo año, con su capital regional en la ciudad de Valdivia. Algunos de los objetivos que motivaron la creación de la nueva región radican en poder incrementar y orientar de mejor forma las políticas, programas e inversiones públicas a nivel local en los territorios de las provincias de Valdivia y Ranco, otorgando una mayor relevancia a la ciudad de Valdivia entre las capitales regionales de la zona sur del país.

Su nombre deriva de la situación geográfica del territorio, en el que predominan dos cuencas hidrográficas: el río Valdivia y el río Bueno, ambos de origen cordillerano. En el caso del río Valdivia, éste se origina en el lago argentino Lácar cuyas aguas cruzan la frontera y dan forma a los Siete Lagos, un conjunto en el que destacan el Panguipulli, el Calafquén y el Riñihue; desde este último, las aguas bajan por el río San Pedro y el Calle-

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Calle, hasta que sus aguas se juntan con las del río Cruces para formar el Valdivia, el cual desemboca en la bahía de Corral. En el caso del río Bueno, es el lago Ranco el que da vida a su cauce.

De acuerdo a la Ley 20.174 en su Artículo 2º, señala que la región comprende 12 comunas distribuidas en 18.429,5 km², su extensión total. Las comunas de Valdivia, Mariquina, Lanco, Los Lagos, Corral, Máfil, Panguipulli y Paillaco forman parte de la provincia de Valdivia, mientras que La Unión, Futrono, Río Bueno y Lago Ranco constituyen la provincia de Ranco. Las capitales provinciales son Valdivia y La Unión, respectivamente, conformándose como los principales centros urbanos de la región.

A.1. Localización

La Región de Los Ríos se sitúa entre los 39° 16' y 40° 41' de latitud Sur y desde los 71° 35' de longitud Oeste hasta el Océano Pacífico. Geográficamente destaca por la fuerte presencia de cauces fluviales que en su curso inferior interactúan con los principales centros poblados del territorio, La Unión y Valdivia.

En el caso de la capital regional, la ciudad de Valdivia está localizada a 39° 49' de latitud Sur y a 73°14' de longitud Oeste, junto al río Calle-Calle. (INE Los Ríos, 2007).

A.2. Límites regionales.

Los límites de la Región de Los Ríos son los siguientes:

- Al Norte, limita con la Región de La Araucanía.
- Al Este, limita con la República de Argentina.
- Al Sur, limita con la Región de Los Lagos
- Al Oeste, limita con el Océano Pacífico.

A continuación se presenta la Figura N°1 con un mapa de la región que da muestras de los límites administrativos comunales y regionales:

Figura N°1 - Mapa Región de Los Ríos



Fuente: Elaboración propia

A.3 Superficie.

La Región de Los Ríos abarca una superficie aproximada de 18.429,5 km² según mediciones planimétricas efectuadas por el INE (2007) esta cifra representa el 2,44% de Chile continental e insular. Las comunas vinculadas al área de influencia de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, (Panguipulli, Los Lagos y Futrono) comprenden 7203,9 km², lo que representa el 39,09% de la superficie regional.

A continuación se presenta el cuadro N°1 donde se da muestra de las superficies territoriales de cada comuna de la región:

Cuadro N°1: Superficie por Comuna- Región de los Ríos

Comuna	Superficie (km ²)
Valdivia	1.015,0
Corral	766,7
Paillaco	896,0
La Unión	2.136,7
Río Bueno	2.211,7
Lago Ranco	1.763,0
Futrono	2.120,6
Panguipulli	3.292,1
Los Lagos	1.791,2
Máfil	582,7
Lanco	532,4
San José de La Mariquina	1.320,5
Total Regional	18.429,5

Fuente: INE 2007

A.4 Relieve

En la Región de Los Ríos predominan formas de relieve en función de la importancia que asumen las formas glaciales heredadas, estos son: la frecuencia de

cuerpos lacustres y los relieves de construcción volcánica, teniendo presente que la actividad sísmica, ha jugado un importante papel. Las unidades del relieve se alternan, entre la Cordillera de Los Andes y de la Costa por una pequeña depresión intermedia. Pueden distinguirse 4 unidades morfológicas: Planicies Litorales, Cordillera de la Costa, Depresión Intermedia, Cordillera Andina Volcánica, las que se detallan a continuación:

- Planicies marinas y/o fluvio-marina: Presentan un escaso desarrollo y aparecen en forma discontinua. A partir de la Cordillera de Mahuidanche la orografía impide su desarrollo y sólo se organizan algunos estrechos niveles fluvio-marinos en las desembocaduras de los ríos Valdivia y Bueno.
- Cordillera de la Costa: Esta unidad está compuesta de rocas metamórficas con algunas intrusiones graníticas, se caracteriza por encontrarse muy despedazada por los cursos de agua. Al ingresar a la región se presenta alta, bien conformada, dispuesta transversalmente y estableciendo continuidad con Los Andes: son las cordilleras de Queule, Polcura y Mahuidanche, cuyas cumbres alcanzan hasta los 800 m de altitud. A partir de allí, y a expensas de la Depresión Intermedia, se abre en 2 cordones longitudinales que encierran la Depresión de San José de la Mariquina, una típica cuenca interior costera. El cordón occidental culmina en el cerro Oncol (715 m). El interior, más elevado, alcanza sus mayores altitudes en los cerros Ali Alí (859 m) y Huenuye (857 m). Desaparece durante un breve trecho apareciendo en los cordones Las Ánimas y Llancacura.
- Depresión Intermedia: Se presenta estrecha y discontinua en su parte septentrional por acción de la Cordillera de la Costa. A partir del sur de Paillaco se restituye plenamente, desarrollándose sin interrupciones hasta el río Pilmaiquén.
- Cordillera Andina Volcánica: Se extiende desde el volcán Quetrupillán de 2.009m hasta el cerro Piramidal de 1.744 m Aparece un tanto rebajada en comparación con las regiones más septentrionales, ya que sus cumbres principales no sobrepasan los 2.000 m, siendo una excepción el volcán Lanín de 3.717 m. Los conos volcánicos activos constituyen las formas dominantes del relieve y representan las mayores altitudes: Villarrica (2.770 a.)

A.5 Clima

El clima de la región se trata de un medio húmedo donde se presentan precipitaciones que se prolongan todo el año. Las temperaturas promedio son de 11,9°C en Valdivia. La causa de ello es la influencia oceánica y fluvial que ayuda a mantener la uniformidad térmica, de manera que los promedios mensuales no descienden bajo los 6°C en gran parte de la Región. Estas características lo presentan como un espacio relativamente homogéneo; sin embargo, la orografía regional favorece la gestación de diversas variedades climáticas, pudiendo diferenciarse 5 tipos: Templado Lluvioso con Influencia Mediterránea, Templado Cálido Lluvioso con Descenso Estival de las Precipitaciones, Templado Cálido Lluvioso, Templado Frío Lluvioso o de Montaña y Clima de Hielo de Altura.

A.6. Hidrografía

El sistema hidrográfico de la región está dado por el río Valdivia el cual drena una hoya de 11.056 km² y está formado por los ríos San José, Cruces, Calle-Calle y San Pedro. Este último desagua el lago Riñihue (85 km²) y, a través de él, a los lagos Calafquén (120 km²), Panguipulli (116 km²), Pirehueico (33 km²) y Lácar, este último en territorio argentino. Su caudal medio cerca de la desembocadura se estima entre 600 a 1.000 m³/seg. El río Bueno, drena natural y directo del Lago Ranco (423 km²), presentando una hoya de 15.124 km², sus principales afluentes son los ríos Pilmaiquén y Rahue, que traen las aguas de los lagos Puyehue (161 km²) y Rupanco (226 km²), respectivamente. Cerca de la comuna de Río Bueno lleva un caudal medio de 373 m³/seg, el río Pilmaiquén le aporta 189 m³/seg. y el Rahue alrededor de 110 m³/seg. (INE Los Ríos, 2007).

A.7. Vegetación

Se presenta una cubierta vegetal de bosques higromórfica (formas adaptadas a la humedad), de gran variedad de especies, agrupadas en formaciones puras o mixtas. Entre las primeras se encuentran los bosques de alerce y lenga; entre las segundas, varias comunidades cuya composición varía con la posición topográfica, el suelo y el clima. Las excepciones a este cuadro aparecen en áreas discontinuas aledañas a la frontera, donde se desarrollan formaciones semidesérticas andinas de gramíneas. Estas formaciones han sido, en parte, intervenidas por el hombre para la extracción de productos forestales y habilitación de terrenos para el uso agropecuario, siendo eliminados prácticamente de la Depresión Intermedia y sectores de la Cordillera de la Costa. Pueden diferenciarse 2 ecorregiones vegetales, en cuyo interior se distinguen numerosas formaciones:

- Ecorregión del Bosque Pluvial Costero Persistente: Se compone de bosques **siempre verdes que se extienden por la Cordillera de la Costa hasta los 43° 44'S**. La vegetación es densa, exuberante y rica en epífitas, lianas, helechos y grandes hierbas. Lo más representativo de la Selva Valdiviana Costera se localiza entre los ríos Valdivia y Bueno. En dicha área, hasta los 100 m aparece una formación raleada compuesta por un bosque esclerófilo con dominancia de boldo, al cual se le integran roble, maitén y arrayán en las quebradas más húmedas. Hasta los 350 m se desarrolla la formación olivillo, ulmo, roble, que cubre densamente las laderas occidentales y faldeos interiores. Los árboles asociados a esta formación son laurel, tepa, lingue, tineo, coihue y otros. Desde los 400 hasta los 750 m de altitud aparece la formación de ulmo y tineo; un bosque alto, mixto y siempre verde, integrado por asociaciones de tineo, roble, coihue, ulmo, mañío hembra, tineo, raulí. A partir de los 750 m aparecen diferentes comunidades donde destacan las agrupaciones de coihue, tineo, mañío y, más arriba, las de roble de Chiloé, de alerce o de ciprés de las Guaitecas.
- Ecorregión del Bosque Pluvial Persistente Andino: Se extiende por el macizo andino hasta los 43° S aproximadamente. Es muy parecido al bosque costero

hasta los 600 m pero con una mayor extensión de las formaciones de olivillo, ulmo, coihue, tineo, mañío. Entre los 600 y 900 m se desarrollan formaciones arbóreas de lenga, la que cobija un sotobosque con canelo variedad andina, chaura y otros. Sobre los 1.600 m se desarrolla un bosque abierto de lenga y ñirre, el que generalmente se rarifica y transforma en una agrupación de arbustos enanos.

A.8. La región como destino turístico

En un primer alcance conceptual, un destino turístico es un espacio físico con o sin límites administrativos en los que el visitante pasa al menos una noche. Es un clúster de actividades, productos, servicios y experiencias a lo largo de la cadena de valor del turismo y una unidad básica de análisis del turismo. Es físico, pero también intangible con su imagen e identidad que, junto con otros factores cuantitativos y cualitativos puede influir en la competitividad del mercado. (OMT, 2015).

Por su parte Mathieson y Wall (1990) lo definen como un lugar que tiene características conocidas por un número suficiente de visitantes potenciales para justificar su consideración como entidad, incitando al viaje por sí misma, independiente de las atracciones de otras localidades. Este lugar ofrece una serie de atracciones y de instalaciones y servicios turísticos afines, que un turista o grupo de turistas escoge para visitar o que los proveedores deciden promocionar como parte de la oferta turística del destino (Organización Mundial del Turismo, 1996).

Entre los principales elementos de la oferta turística de un destino se encuentran **los “atractivos turísticos”, los cuales constituyen una motivación importante de la afluencia** de visitantes y turistas al lugar donde estos se encuentran. SERNATUR administra un registro de atractivos turísticos del país, los que se han clasificado utilizando la metodología diseñada para elaborar inventarios turísticos, desarrollada en la década del 70 por el Centro Interamericano de Capacitación Turística (CICATUR) con el apoyo de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Los atractivos turísticos se clasifican en las siguientes categorías:

- Sitios Naturales: Corresponde a los diferentes lugares de un área considerados en razón de su interés como paisaje, con exclusión de cualquier otro criterio, como equipamiento o actividades recreativas.
- Museos y manifestaciones culturales históricas: Son los que están asociados a algún acontecimiento relevante de la historia nacional o local.
- Folklore: Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes tipos manifestaciones religiosas y creencias populares; ferias y mercados;

música y danza; artesanías y artes; comida y bebidas típicas; grupos étnicos y arquitectura popular espontánea.

- Realizaciones técnicas contemporáneas. Corresponden solo a aquellas que por su singularidad o alguna característica excepcional tienen interés turístico y además un carácter más actual que histórico. En esta categoría se consignan sólo obras y manifestaciones técnicas propias de nuestro **tiempo, dejando para la categoría “Museos y manifestaciones culturales históricas” las que pertenecen al pasado.**
- Acontecimientos programados: Comprende todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que puedan atraer turistas ya sea como espectadores actores.
- Centros o lugares de esparcimiento: Comprende todos los espacios urbanos organizados en torno a ofertas relevantes de esparcimiento y lugares singulares que se constituyen en 6 puntos de atracción para el esparcimiento tales como barrios bohemios o con activa vida nocturna, casinos, parques temáticos y centros comerciales tipo mall.

La Región de Los Ríos se ha caracterizado históricamente por la calidad y dotación de sus atractivos turísticos, entre los que destacan los cursos y cuerpos de agua, generalmente referidos a sus principales cuencas hidrográficas (río Calle Calle y río Bueno); sus bosques nativos **en la denominada “selva valdiviana”**, las tradiciones indígenas, el patrimonio arquitectónico, la gastronomía con influencia alemana, las fortificaciones españolas y la producción artística y cultural (Política Regional de Turismo, 2010).

La dotación de atractivos naturales es la mayor fortaleza para el despliegue en el territorio regional del turismo de naturaleza y de intereses especiales, actividad que ha experimentado el mayor crecimiento a nivel mundial (Estrategia Regional de Desarrollo, Región de Los Ríos, 2009).

En base a lo anterior podemos señalar que en entre los destinos turísticos regionales en torno a los cuales se organiza la actividad turística en la Región de Los Ríos encontramos:

- a) Destino Sietelagos
- b) Destino Valdivia-Corral
- c) Destino Cuenca del Lago Ranco

De acuerdo al crecimiento exponencial de la actividad turística en la región en las últimas temporadas, y la necesidad de consolidar el destino, es preciso señalar que ha surgido la necesidad de vincular territorios comunales (que históricamente no habían sido considerados) a la actual oferta turística. Es así como se suma un cuarto destino, denominado Cuatro Ríos:

d) Cuatro Ríos

Considerando este escenario, la región es eminentemente de turismo ligado a la naturaleza, pero con un sello cultural que la distingue notablemente del resto de las regiones de la zona. Cuenta con una larga tradición en la industria turística, con un capital humano de buen nivel de desarrollo y es un conjunto de destinos que han ejercido un rol de liderazgo en el desarrollo turístico nacional.

La Agenda de Innovación (2010) indica que la nueva Región de Los Ríos constituye una de las regiones de mayor potencial y desarrollo turístico del país, puerta de entrada a la macro zona internacional Patagonia Norte y eje articulador de la oferta turística tanto norte-sur del país, como también por su acceso marítimo y sus vínculos trasandinos, con potencia para la consolidación de circuitos interregionales y binacionales.

Los circuitos interregionales de la Región de Los Ríos radican en la interrelación con **la región de la Araucanía y su destino “Araucanía Lacustre” por medio de la conexión terrestre** de las localidades de Villarrica – Lican Ray – Coñaripe la cual garantiza un flujo importante de turistas que visitan la región con motivos de conocer el destino siete lagos. Cabe señalar que esta interrelación se puede ver aun más potenciada con la posibilidad de habilitar la ruta entre Palguín y Coñaripe por medio del Parque Nacional Villarrica, lo que sin duda generará flujos de visitantes entre los destinos citados, al conectar Pucón con Coñaripe.

Esta situación de conexión interregional también se visualiza en el sur de la región, al conectar el destino Cuenca del Lago Ranco con el sector de Puyehue por medio de la ruta que une las localidades de Lago Ranco – Crucero – Chirre que a su vez se conecta con la ciudad de Entre Lagos.

En el caso de la conexión binacional, esta está enmarcada en la realidad presente en los pasos internacionales de la región de Los Ríos. El área cuenta con dos rutas habilitadas, por lo menos en el territorio correspondiente a Chile, El Paso Carririñe y El Paso Hua Hum, lo que conecta con rutas que permiten la llegada a las ciudades de Junín y San Martín de Los Andes.

Finalmente se puede señalar que la región de Los Ríos orienta su desarrollo a convertirse en una región donde la naturaleza ofrece abundantes espacios de protección aptos para el desarrollo de múltiples actividades recreativas, deportivas, científicas y turísticas, en el marco de la más importante red de áreas naturales protegidas tanto públicas como privadas y que poseerá una completa oferta de instalaciones y actividades artísticas y culturales, conservando y valorizando su rica tradición cultural de larga data, por lo que debe convertirse en una región modelo de turismo activo ligado a la naturaleza y cultura (Agenda de Innovación, Región de Los Ríos, 2010-2020).

A continuación se muestra el Cuadro N°2, el cual presenta información de los diferentes destinos turísticos de la Región de Los Ríos:

Cuadro N°2: Descripción destinos turísticos Región de los Ríos

Destino	Descripción	Recursos turísticos
Cuenca del Lago Ranco	Recorre desde la cordillera al mar cruzando las comunas de Paillaco, Futrono, Lago Ranco, Río Bueno y La Unión, con rutas escénicas fabulosas como la circunvalación al lago Ranco, donde existen playas, miradores, actividades de turismo rural, zonas de pesca recreativa y actividades de turismo aventura.	En el río Bueno se puede practicar kayak y pesca recreativa. En el sector cordillerano se encuentran las termas de Llifen y el lago Maihue, en esta zona existen termas inexploradas, y bosques. Y en el sector costero se ubica la playa de Hueicolla.
Valdivia Corral	Asociado a las comunas de Valdivia y Corral, reconocido por el legado histórico-cultural del pueblo mapuche, la conquista española y la colonización germana.	La ciudad de Valdivia ofrece servicios de paseos fluviales, visitas a los museos de los colonos alemanes, cervecerías artesanales y el Sistema Defensivo Español. La selva valdiviana costera contempla uno de los bosques más antiguos del planeta el cual alberga especies únicas en el mundo. Este destino posee circuitos que recorren los distintos parques y reservas del lugar.
Cuatro Ríos	Entre el valle central se encuentran las comunas de Los Lagos, Máfil, Lanco y Mariquina, que también poseen diversos servicios turísticos y actividades para los visitantes.	Lanco, es la entrada norte a la región, reconocida por sus tortillas al rescoldo. Desde San José de la Mariquina se accede a la Caleta de Mehuín. Siguiendo al Sur, en medio del paisaje de campos lecheros y forestales esta la comuna de Mafil, donde la invitación es a realizar travesías en kayak en el lago Riñihue, al turismo rural y la pesca del río San Pedro o recorrer el hermoso camino a Valdivia junto al río Calle Calle y el conocido ramal Valdivia Antihue en la comuna de Los Lagos.
Siete Lagos	En la cordillera de la región de los Ríos, la comuna de Panguipulli, reúne extensas zonas naturales, además de diversas actividades de turismo aventura y turismo rural, siempre acompañado de un paisaje deslumbrante donde destacan los cristalinos lagos Pellaifa, Calafquén, Pullinque, Pirehueico, Neltume, Panguipulli y Riñihue.	El destino cuenta con 13 centros termales en las localidades de Coñaripe y Liquiñe. Reserva biológica Huilo Huilo, compuesta por un bosque húmedo con una enorme variedad de especies. Cuenta con distintos servicios de alojamiento como cabañas, camping y hoteles. Y actividades como canopy, trekking, pesca y cabalgatas.

Fuente: Elaborado a partir de información del Programa Chile es Tuyo

2 . LA RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO COMO ÁREA NÚCLEO

A. ANTECEDENTES RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO.

En un primer alcance conceptual, CONAF define como reserva nacional al área cuyos recursos naturales es necesario conservar y utilizar con especial cuidado, por la susceptibilidad de éstos a sufrir degradación o por su importancia en el resguardo del bienestar de la comunidad. De acuerdo a esto, las reservas tienen como objetivo la conservación y protección del recurso suelo y de aquellas especies amenazadas de flora y fauna silvestre, a la mantención de o mejoramiento de la producción hídrica y la aplicación de tecnologías de aprovechamiento racional de éstas.

Desde el punto de vista administrativo, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco pertenece al Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE), y es dirigida por la Corporación Nacional Forestal (CONAF). Se destaca por estar identificada como uno de los 68 sitios declarados prioritarios para la conservación declarada en el año 2003 por la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA, 2003), junto con el consejo de Ministros. En el año 2007 el Consejo Internacional de Coordinación del Programa sobre el Hombre y la Biosfera (MAB), de la Oficina de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), añadió 23 nuevas zonas en 18 países a la Red Mundial de Reservas de la Biosfera. **Dentro de ellas destaca la reserva binacional “Reserva de la Biosfera Bosques Templados Lluviosos de los Andes Australes”, de Chile y Argentina.** Por otra parte, la declaratoria de Reserva de la UNESCO, busca la complementación con el uso sostenible, desarrollo económico-social, y la mantención de los valores culturales asociados a las comunidades presentes en la región.

La declaratoria de Reserva de la Biosfera, por parte de la UNESCO, es una respuesta a la necesidad de proteger y conservar los bosques lluviosos de Chile y Argentina, los cuales representan aproximadamente el 33% de los ecosistemas montañosos donde se encuentran importantes recursos acuíferos. La región fronteriza chileno-argentina fue reconocida en 1998 como una región clave en la conservación internacional por el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), debido a la extraordinaria biodiversidad y alta representatividad de las especies ahí representadas. Por su parte, el Instituto Mundial de Recursos (WRI), señaló a estos bosques como uno de los remanentes boscosos más grandes y a la vez, mejor conservados que aún quedan en el planeta.

La Reserva, como tal, fue creada el año 1994 mediante Decreto ley 55 del Ministerio de Agricultura. Esta área está constituida por 8 lotes fiscales que suman

7.519,25 ha además de dos lotes menores correspondientes al Club Andino de Valdivia y el Regimiento Caupolicán de 15,25 ha y de 2 ha respectivamente. Constituye así una superficie total de 7.537 ha, esto de acuerdo a los planos oficiales N° X-1-3106-C.R. y X-1-3523-C.R. del Ministerio de Bienes Nacionales (Documento técnico, propuesta creación de la Reserva Nacional Mocho- Choshuenco, 1993).

Así, la superficie total la conforman igualmente dos macizos: el volcán Mocho con 2.422 m.s.n.m. de altura, hacia el límite norte se encuentra el volcán Choshuenco con 2.415 m.s.n.m., este volcán cuenta con un glaciar que baja hacia el sector sur poniente. La reserva tiene abundantes recursos paisajísticos y bellezas escénicas de los parajes de los lagos Panguipulli, Neltume, Pirihueico, Riñihue y Ranco, presencia de bosque nativo, ríos y esteros y los volcanes Mocho y Choshuenco. Este territorio protege uno de los glaciares más estudiados y de mayor interés científico del país y una estrecha franja de estepa altoandina y bosque achaparrado de lenga, ubicándose en un área estratégica de bosques caducifolios mixtos de gran interés. De igual forma, en los faldeos de estas montañas hay presencia de bosque de tipo valdiviano, que se extiende hasta aproximadamente 1.200 m de altitud.

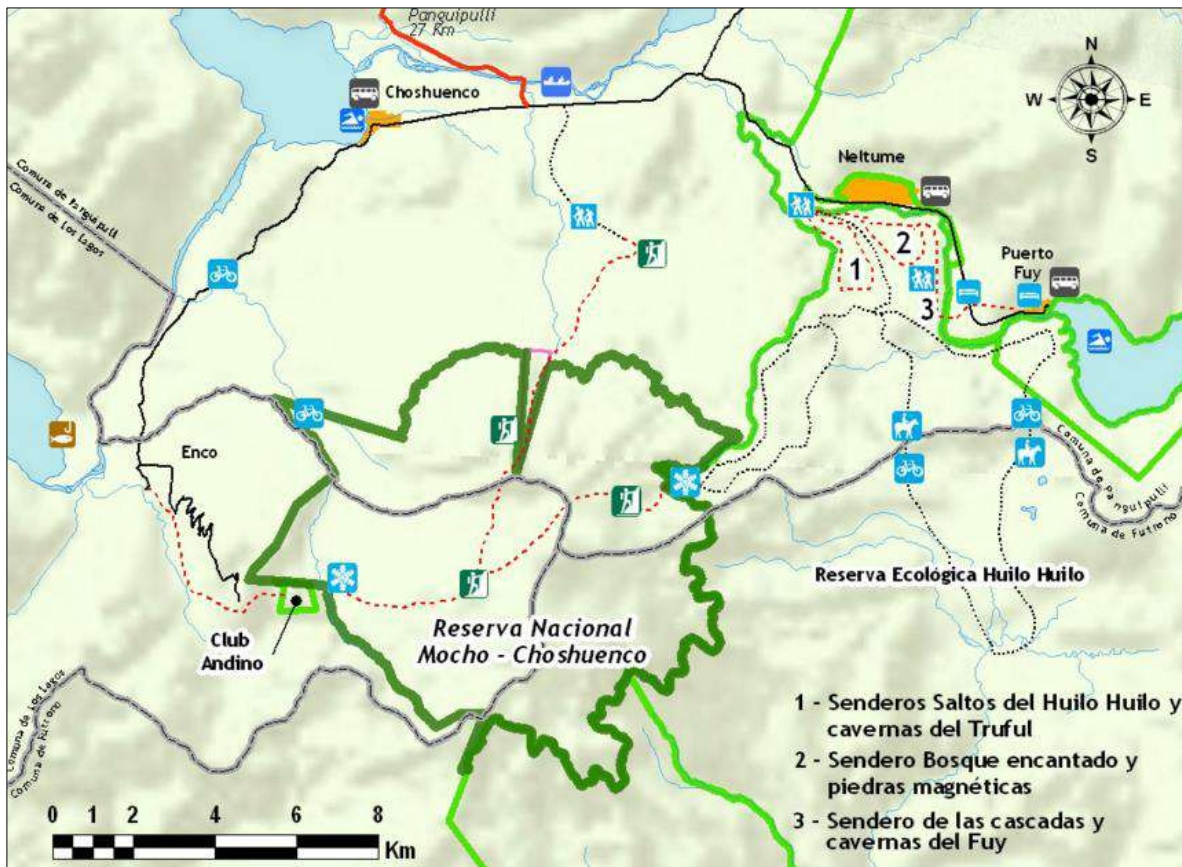
B. Localización

La Reserva Nacional Mocho Choshuenco se encuentra en la Región de Los Ríos y su territorio es compartido por las comunas de Panguipulli, Futrono y Los Lagos. Se ubica al este de la del **lago Riñihue y al sur del lago Panguipulli (39°55'S- 72°02'W)**. Presenta un dominio del clima templado lluvioso con influencia mediterránea, que se caracteriza por fuertes precipitaciones (Köppen, 1974 en CONAF, 2009).

Está a 180 Km. desde la capital regional, Valdivia, y a 60 Km al noreste de la ciudad de Panguipulli, y osee tres vías principales de acceso. La primera de ellas va desde la ciudad de Panguipulli, pasando por Choshuenco, Chanchán hasta llegar finalmente a Enco. Desde este punto un camino de 12 km asciende hasta el refugio del Club Andino y el acceso a la reserva. Este camino es accesible solamente en periodo de verano, con vehículo 4x4 para conductores experimentados. La segunda vía de acceso corresponde a la entrada desde la localidad de Neltume a través de la Reserva Huilo Huilo. Históricamente existió una tercera ruta, desde Los Lagos - Riñihue, que se encuentra en buenas condiciones hasta el sector Flor del Lago, pero actualmente se encuentra cortado el último tramo hasta Enco, por lo que no es practicable para vehículos.

La reserva destaca por la protección de las especies de fauna andino, como los mamíferos; puma, zorro chilla, pudú. En aves; el águila mora y el carpintero negro. En cuanto a flora, al ser bosque laurifolio valdiviano, se pueden encontrar en las zonas altas, plantas inferiores y colonizadoras tales como: musgos, líquenes, helechos, algas azules y hepáticas. En zonas un poco más bajas hay lenga y ñirre.

Figura N°2 - Mapa Reserva Nacional Mocho Choshuenco



Fuente: Plan Maestro Reserva Nacional Mocho Choshuenco

C. Flora y fauna

Las formaciones vegetacionales características de la reserva corresponden al Bosque Laurifolio Valdiviano, Caducifolio Andino, Andino Patagónico y Siempreverde Andino (CONAF, 2009).

En las zonas altas destacan los ecosistemas de estepas alto andinas, matorral estepa y matorral, predominando plantas inferiores y colonizadoras, tales como: musgos, líquenes, helechos, algas azules y hepáticas. Las áreas cubiertas por bosques, se encuentran representadas principalmente por ecosistemas dominados en forma pura por Lengua y Coigüe, las cuales se presentan en forma discontinua debido a los deslizamientos de rocas y fallas geológicas.

Destaca la presencia de especies arbóreas importantes como el roble y raulí, especies muy poco representadas en otras unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE) (CONAF, 2009).

En lo que respecta a la fauna, en el área de la Reserva existen 118 especies, considerando solamente la fauna mayor (aves, mamíferos, reptiles y anfibios). (CONAF,

2009), esta se encuentra representada por el huillín, huiña, puma, monito del monte y pudú. Dentro de la avifauna presente destacan especies como el concón y el carpintero negro calificadas como especies inadecuadamente conocida y en categoría vulnerable en la lista roja de vertebrados de Chile respectivamente (Glade, 1987).

La mayor presencia de especies con endemismo en la zona sur austral corresponde al de las aves, destacando las especies águila de cola rojiza, choroy, perdiz chilena, carpintero negro, chucao entre las más representativas y conocidas. Existen dos especies introducidas en el área de la Reserva Nacional el jabalí y la liebre.

D. Hidrografía

El Río Blanco, es el principal curso de agua presente en la RNMCh el cual es alimentado por un régimen pluvio-nival, los que a su vez nutren las cuencas hidrográficas de los lagos Pirihueico y Neltume, cuyos afluentes provienen de los faldeos del volcán Mocho Choshuenco.

Este recurso natural es un importante atractivo desde el punto de vista turístico al constituirse como un espacio idónea para la realización de actividades outdoors orientadas a la practica de deportes como kayak y pesca recreativa.

E. Actividad turística

Las razones de la creación de la Reserva Nacional se fundamentan en que el área posee valores paisajísticos relevantes para Chile, los que deben ser protegidos de manera adecuada. Además, el área posee un potencial científico, educativo y turístico recreacional que rompe la estacionalidad, permitiendo el flujo de turistas durante todo el año.

Dentro de los valores paisajísticos destacan la impresionante vista que se tiene de los lagos y volcanes cercanos y el estar inserta dentro de la exuberante Selva Valdiviana, conocida a nivel mundial por la riqueza biológica, situación que le confieren características únicas en Chile.

Al estar la Reserva Nacional constituida principalmente por altas cumbres, la principal característica desde el punto de vista turístico-recreacional, son las potenciales canchas de esquí, calificadas por especialistas como aptas para la realización de todo tipo de actividad relacionada con el deporte blanco. Las condiciones técnicas para la práctica de deportes de invierno son de primer orden, ya que las pistas tienen todo lo exigido por los deportistas de alto nivel, como ser una buena longitud de las canchas, desniveles, extensión y variedad, lo que le confiere a las canchas de esquí nivel internacional. Especialmente destacable en el volcán Mocho es la distinción de dos zonas con características y potenciales diferentes; una para la práctica del esquí alpino, y otra, para la práctica del esquí de fondo por sobre la cota 2.000 (*Documento técnico, propuesta*

creación de la reserva Nacional Mocho-Choshuenco, 1993). Esta situación, contribuirá al aumento del flujo turístico, fuente de importantes recursos para la Región de los Ríos y el país. También es importante destacar la cercanía con canchas de esquí de Argentina, situación que permite proyectar una integración con los centros de esquí trasandinos. Por otra parte, la presencia de paredes rocosas dentro de la Reserva Nacional permite la práctica de deportes de montaña como la escalada.

Otro de los argumentos por lo que se pensó en la protección del área del Mocho Choshuenco es la antigüedad de ambos volcanes, confiriéndole características geológicas únicas las que es necesario proteger y estudiar por su importante aporte a investigaciones científicas.

La riqueza florística y faunística del lugar, más la protección y a la vez, aislamiento que ha presentado el área del Mocho Choshuenco, debido al difícil acceso, han permitido la proliferación y abundancia de especies altamente especializadas, las cuales merecen protección especial.

Debido a la existencia de operadores turísticos, que orientan su oferta dentro del Destino Siete Lagos y en particular la Reserva Huilohuilo, aquí es posible realizar una gran cantidad de actividades de intereses especiales, desde trekking hasta escalada en hielo, pasando por bicicleta de montaña, canopy, pesca con mosca, cabalgatas, observación de flora y fauna, entre otras.

En el acceso oeste de la reserva cuenta con un refugio de montaña, propiedad del club andino de Valdivia y otro administrado por la Municipalidad de Los Lagos. Cuenta con las comodidades básicas y es utilizable durante todo el año. Cuenta con un antiguo centro de ski, actualmente en desuso y donde se tiene una vista privilegiada de la Reserva y los lagos que la rodean. Pueden realizarse caminatas guiadas por el glaciar.

Los servicios turísticos son prestados en zonas aledañas como Choshuenco, Neltume y Puerto Fuy, en estos lugares se encuentra oferta de alojamiento, alimentación y transporte, tanto en temporada alta como en la baja. Pueden organizarse viajes de grupo a través de los operadores locales. Existen agencias de turismo de aventura que organizan descensos en rafting y kayak por los ríos Fuy y Enco. Cabe señalar que una parte de estos operadores están localizados en la ciudad de Panguipulli.

Como lo indica el Plan Maestro (CONAF, 2013) la Reserva Nacional Mocho Choshuenco tiene un potencial turístico importante ya que agrupa una cantidad de riquezas naturales y escénicas de gran atractivo para quien lo visita, como volcanes, lagos, vegetación variada y fauna. Su atributo principal es la capacidad de romper la estacionalidad con actividades asociadas a la nieve, glaciares y a la contemplación de la belleza escénica que caracteriza su entorno, especialmente en la zona cráter Tumba del Buey. A través de estos atributos escénicos el turismo da la posibilidad de acercarse, dar a conocer y conservar las riquezas, a través de la enseñanza y del acercamiento de estos

atributos a las personas. Se plantea el turismo de naturaleza como un motor de progreso para la región. El mismo documento argumenta que según el análisis del área fueron identificadas cuatro áreas potenciales para el desarrollo de distintas actividades turísticas. Estas zonas están ubicadas en zonas de uso intensivo destinadas a concentrar la mayoría del equipamiento para el uso público. La intención es equilibrar el uso del parque en las cuatro zonas para evitar que se concentren todas las actividades en una sola. Así el impacto es menor y se logra conservar el entorno natural.

La infraestructura debe caracterizar y diferenciar a cada área como una experiencia y un atractivo distinto, y a la vez las debe conectar de manera que se configuren como parte de una misma vivencia.

El informe propone 3 áreas de desarrollo y un sitio de interés turístico:

- 1- Área Río Blanco
- 2- Área Centro de Montaña
- 3- Sitio de visita Tumba del Buey
- 4- Área Pilmaiquén (acceso por Reserva natural Privada Huilo Huilo)

Así entonces, se proyectan cuatro futuras áreas de desarrollo, que implicarían una mejora de las condiciones de la infraestructura existente, para así dar un mejor servicio al turista. Desde estas cuatro áreas de desarrollo se proyectan circuitos y caminos que las comunican entre ellas y permiten obtener una muestra general de los atractivos de la zona (CONAF, 2013).

También se busca diversificar los servicios turísticos dentro de las áreas de desarrollo abriéndose a una oferta de actividades deportivas relacionadas al deporte de montaña, de investigación, descanso, y apreciación de la naturaleza.

Área Río Blanco

La zona de Río Blanco se ubica al costado del río con el mismo nombre. Es una zona rodeada de bosques de Coigües y Lengas principalmente.

Entre la propuesta de actividades e inversiones de ésta área podemos encontrar las siguientes:

- Actividades: Información Ambiental, Registro y control de visitantes, Camping, Picnic, Vistas panorámicas
- Infraestructura: Guarida CONAF, Barrera de Control, Servicios higiénicos, Estacionamiento, Señalización indicativa básica

Área Centro de Montaña

Esta zona está comprendida entre el río Blanco (1.000 m.s.n.m.) y el Cráter Tumba del Buey (1.200 m.s.n.m.) Es atravesada por un sendero levemente demarcado que atraviesa bosques de Coigües y Lengas y extensas praderas de pasto y arbustos bajos.

Entre la propuesta de actividades e inversiones de ésta área podemos encontrar las siguientes:

- Actividades: Información Ambiental, Interpretación Ambiental, Picnic, Cafetería, Comercio artesanía local, Exposición cultura local, Alojamiento turístico, Mountainbike
- Infraestructura: Servicios Higiénicos, Estacionamientos, Centro de Interpretación Ambiental, Guarida CONAF, Barrera de Control, Señalización indicativa básica.

Área Cráter Tumba del Buey

El Sitio de atractivo turístico Cráter Tumba del Buey es una de las zonas de mayor atractivo geográfico y natural de la Reserva. Está constituida por un accidente geográfico que se conoce como Tumba del Buey ubicado en la ladera poniente de la cumbre del volcán Choshuenco a 1.100 m.s.n.m.

Entre la propuesta de actividades e inversiones de ésta área podemos encontrar las siguientes:

- Actividades: Trekking a glaciario, senderos interpretativos, Vistas panorámicas, Pernoctación en refugios de senderos
- Infraestructura: Pequeño estacionamiento Conaf, Parador/ Mirador, Refugios para la pernoctación en senderos

Área Pilmaiquén

Dentro de la Reserva Nacional, por el sector oriente, destaca un camino de ripio que sube hasta los 1.800 m s.n.m siendo propiedad de la Reserva Privada Huilo Huilo. Este camino privado está siendo utilizado permanentemente en temporada estival por parte de la administración de Huilo Huilo, llevando turistas a realizar deporte aventura y turismo de paisaje debido a que la nieve permanece durante todo el verano.

Entre la propuesta de actividades e inversiones de ésta área podemos encontrar las siguientes:

- Actividades: Investigación científica, Base de las excursiones, Actividades de deporte aventura
- Infraestructura: Servicios Higiénicos, Estacionamientos, Guarida CONAF

En otro punto el documento “Plan Maestro RNMCh” indica que es importante considerar Infraestructura Habilitante. La infraestructura habilitante busca establecer una estrategia de inversión pública que otorgue un mejoramiento integral de las zonas de uso público de la reserva, a través de proyectos puntuales de conectividad que permitan abrir la reserva a la comunidad y dé seguridad e infraestructura para el desarrollo eficiente de actividades turísticas, con el fin de asegurar una mejor conservación del área.

La infraestructura de conectividad se relaciona con temáticas de accesibilidad de caminos, estacionamientos y senderos, de manera de asegurar experiencias para diversos tipos de público y configurar una vivencia unitaria relacionada con el conocimiento de la naturaleza, la geografía y el paisaje. A su vez ayuda a gestionar de

mejor manera el área y a brindar información y servicios básicos a los visitantes, permitiendo una estadía de calidad y de bajo impacto ambiental.

Para poder canalizar las diferentes acciones relativas a potenciar la actividad turística en la RNMCh es necesario tener presente que desarrollo de esta estará condicionada a su interrelación con los territorios adyacentes que poseen flujos de visitantes dentro de sus espacios turísticos. Estos flujos de turistas son los que condicionaran la demanda de servicios y productos que den forma a una oferta integral que involucre un trabajo conjunto en la orientación de las determinación de inversiones específicas que den solución a posibles brechas para el desarrollo turístico de la RNMCh.

En base a lo anterior es necesario un análisis que permita determinar las diferentes áreas de influencia hacia la reserva. Para ello es necesario estudiar la situación actual de ciertos componentes estratégicos que influyen en el desarrollo de la actividad turística de modo de poder determinar las diferentes brechas que pueden influir en el desarrollo de la actividad turística del territorio en su conjunto y afectan a la RNMCh en su dinámica de interrelación dependiente de los flujos de turistas que visitan el territorio.

3. DELIMITACIÓN DE ÁREAS DE INFLUENCIAS

A.- DETERMINACIÓN DE CRITERIOS PARA DEFINIR ÁREA NUCLEO, AID, AII Y MACROZONA

Desde una mirada conceptual, un área de influencia es aquella(s) unidad(es) territorial(es) receptora de los efectos e impactos generados por el desarrollo de un proyecto o actividad durante el diseño y ejecución del mismo, ya sea de forma directa o indirecta. Su finalidad es lograr identificar todos aquellos elementos estratégicos que

forman parte de la dinámica de desarrollo territorial, y que pueden verse afectados positiva y negativamente con los impactos de la aplicación de acciones definidas en el diseño de un proyecto.

En una aproximación más detallada a este concepto encontramos la referente a áreas de influencia directa (AID) e indirecta (AII). Definiremos como AID a aquella que **“corresponde a todos aquellos espacios físicos donde los impactos se presentan de forma evidente, entendiéndose como impacto ambiental a la alteración, favorable o desfavorable, en el medio o en un componente del medio, consecuencia de una actividad o acción” (Conesa, 1997: 25 y ss)**. Tomando como ejemplo la definición de Conesa, debemos de ampliar su enfoque ambiental y tomar en cuenta los múltiples factores que tienen repercusiones en el medio socio económico y las entidades sociales presentes en el territorio de estudio, de forma que permitan establecer un diagnóstico acabado que pueda de insumos para la persecución de los objetivos definidos en la presente propuesta.

En lo que respecta a área de Influencia Indirecta (AII), definiremos como aquellas zonas alrededor del área de influencia directa (AID) y que son impactadas indirectamente por las actividades del proyecto. Estas zonas pueden definirse como zonas de amortiguamiento con un radio de acción determinado, o pueden depender de la magnitud del impacto y el componente afectado.

Para poder determinar las diferentes áreas de influencias es necesario establecer criterios que permitan corroborar los límites y alcances de cada unidad territorial identificada con el fin de poder llevar a cabo el análisis de los diferentes elementos estratégicos presentes en cada una de estas. En base a esto se han establecido los siguientes criterios:

- 1.- Área Núcleo se considerará la principal área, y se definirá por los límites propios de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.
- 2.- Áreas de Influencia serán aquellos territorios que posean vinculación político administrativa con el Área Núcleo.
- 3.- El radio de acción de las Áreas de Influencia será considerado como Área de Influencia Directa (AID) y Área de Influencia Indirecta (AII).

4.- Área de Influencia Directa (AID) estará delimitada por las principales localidades que aportan oferta directa y relevante para el destino. En la(s) AID se deberá observar la presencia de una oferta turística integrada con la Reserva, por lo que debe existir demanda turística actual. Cabe señalar que, en este caso se considerará aquellas localidades que potencialmente podrán llegar aportar con oferta, directa o indirectamente, desde las áreas de influencia que posean vinculación político administrativa con la Reserva.

5.- Área de Influencia Indirecta (AII) estará delimitada por las localidades actuales y potenciales con vocación de centro de distribución de relevancia hacia el destino. Además, se deberá observar la presencia de condiciones de acceso hacia los recursos de la Reserva, generando vinculaciones para la creación de futuros productos integrados entre los recursos y oferta del área de influencia directa.

6.- Se considerará igualmente una Macrozona dentro del espacio de estudio, la cual hace referencia a la relación existente entre las áreas de influencia con otros destinos de la región (y regiones contiguas) y conexiones directas con circuitos de largo alcance. Se considerarán dentro del estudio los proyectos en ejecución que incidirán en una futura oferta turística integrada de la Macrozona.

B.- RESULTADOS DE LIMITACIÓN DE AREAS DE INFLUENCIA

B.1 Área Núcleo

La Reserva Nacional Mocho Choshuenco tiene un potencial turístico importante ya que agrupa una cantidad de riquezas naturales y escénicas de gran atractivo para quien lo visita, como volcanes, lagos, vegetación variada y fauna. Su atributo principal es la capacidad de romper la estacionalidad con actividades asociadas a la nieve, glaciares y a la contemplación de la belleza escénica que caracteriza su entorno, especialmente en la zona cráter Tumba del Buey.

A través de estos atributos escénicos el turismo da la posibilidad de acercar, dar a conocer y conservar las riquezas, a través de la enseñanza y del acercamiento de estos

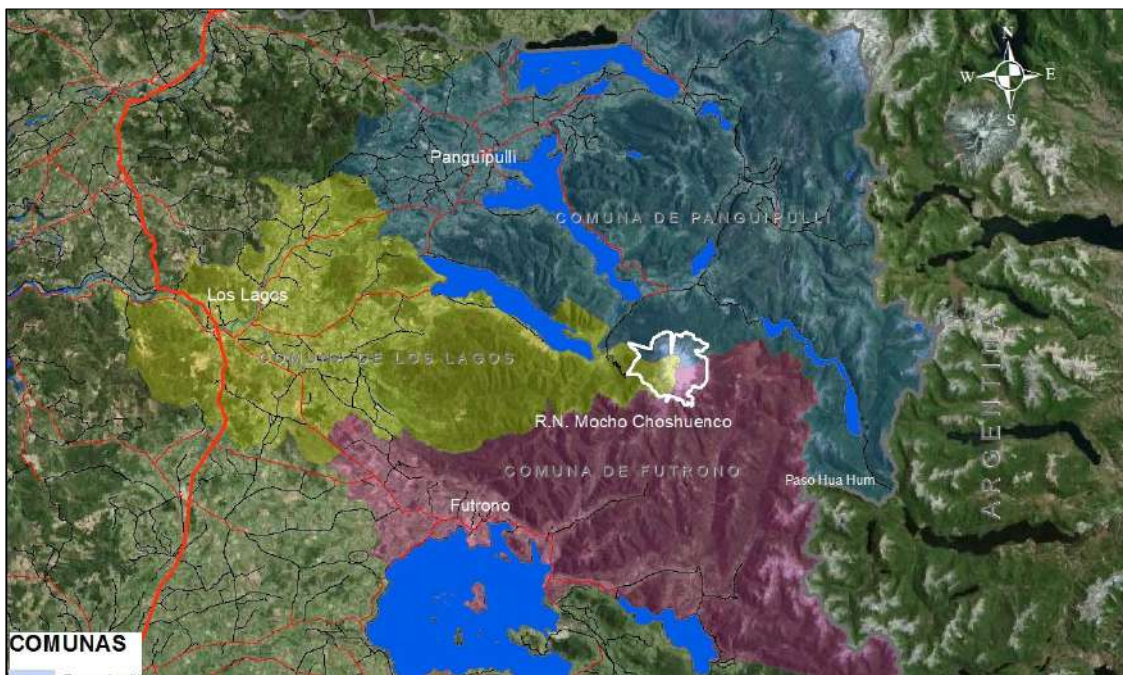
Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

atributos a las personas. Se plantea el turismo de naturaleza como un motor de progreso para la región.

Como se indicó en párrafos anteriores, el Área Núcleo estará delimitada por los propios límites de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco. En este sentido, la reserva se ubica al Este del lago Riñihue y al Sur del lago Panguipulli en la región de los Ríos (**39°55'S- 72°02'W**) comprendiendo un área aproximada de 7.537 ha, y está conformada por dos macizos andinos, los volcanes Mocho y Choshuenco. Administrativamente la Reserva Nacional Mocho Choshuenco se encuentra compartida entre las comunas de Panguipulli, Futrono y Los Lagos con un 29.5%, 19.4% y 51.1%, de participación, respectivamente. (con propiedad de CONAF).

La Reserva cuenta con tres vías acceso. La primera de ellas va desde la ciudad de Panguipulli, pasando por Choshuenco, Chanchán hasta llegar finalmente a Enco, desde ahí se accede a la Reserva Nacional. La segunda vía de acceso corresponde a la ruta Los Lagos - Riñihue, camino que se encuentra en buenas condiciones. Posteriormente desde Riñihue a Enco el camino se encuentra en mal estado, siendo el último tramo solo una huella. El tercer acceso corresponde a la continuación del camino que parte desde Panguipulli a Neltume, este pertenece a la propiedad del Fundo privado Huilo Huilo.

Figura N°3 - Relación política administrativa comunal con la RNMCh



Fuente: Elaboración propia

B.2 Área de Influencia

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, las Áreas de Influencia estarán delimitadas por los territorios que posean vinculación político administrativa con los límites propios de la Reserva. En este sentido las Áreas de Influencia serán compartidas entre las comunas de Panguipulli, Futrono y Los Lagos.

Con el fin de realizar un análisis más recabado de la situación de cada unidad territorial, cabe señalar que el análisis de cada Área de Influencia comunal será subdividido tanto para su AID como también para su AII.

Área de Influencia Directa

Como se indicó en el apartado anterior, el análisis de las diferentes áreas se hará tanto para el AID como para el AII, por tanto, es importante señalar previamente que la variable de uso turístico de estas como también de la presencia de oferta será relevante para este análisis. En este sentido, el uso de recursos y presencia de oferta turística actual y potencial, serán las principales variables a desarrollar en cada análisis comunal.

Las Áreas de Influencia Directa, entonces, estarán determinadas por todas las localidades comunales que manifiesten una relación y que involucran flujos de visitas directas hacia la Reserva, y que son capaces de generar una oferta de productos y servicios en relación al uso de recursos de esta, situación que está íntimamente relacionada con la cercanía de áreas pobladas y de caminos en uso actual y proyectados que conecten la Reserva Nacional, destacando las siguientes:

- 1) Centros o localidades con presencia actual de oferta y/o actividades ligadas al turismo de naturaleza, con presencia de servicios e infraestructura turística, cuya funcionalidad depende de los atractivos naturales y/o culturales de la Reserva:

Cuadro N°3: AID - Centros o localidades con presencia actual de oferta

Comuna	Localidad	Descripción
Panguipulli	Panguipulli	Una de las principales ofertas turísticas actuales de Panguipulli es la práctica del turismo aventura, y para ello el área de la Reserva es un lugar primordial para desarrollar estas actividades.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Panguipulli	Choshuenco	La localidad de Choshuenco per sé se considera parte del AID. Es un balneario localizado en la ribera sur del Lago Panguipulli, donde la actividad turística está posicionada como una de las paradas obligatorias en el Destino Sietelagos. Choshuenco cuenta con acceso pavimentado desde Panguipulli, y el atractivo más cercano es justamente la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.
Panguipulli	Neltume	Enclavada en la precordillera, Neltume es una localidad ubicada a unos 56 km de Panguipulli. Reconocida por su artesanía y mueblería, entre sus principales atractivos destacan el río Fuy y el volcán Mocho-Choshuenco, lugares en los cuales es posible la práctica de deporte aventura.
Panguipulli	Puerto Fuy	Cerca de la localidad de Neltume se encuentra Puerto Fuy, es un pequeño caserío con una población de aproximadamente 800 habitantes, que se ubica a orillas del hermoso Lago Pirehueico. conmueve al visitante con una naturaleza exuberante, hermosos paisajes, hospedajes y restaurantes y una extensa playa ideal para el descanso y los deportes náuticos.
Panguipulli	Puerto Pirehueico	Este puerto se ubica al oriente del lago del mismo nombre y es el punto de entrada hacia territorio nacional desde Argentina por el paso internacional Hua Hum, que conecta con las localidades de San Martín de Los Andes y Junín de Los Andes.

2) Centros o localidades con presencia potencial de oferta y/o actividades ligadas al turismo de naturaleza, con presencia potencial de servicios e infraestructura turística, cuya funcionalidad no depende directamente de los atractivos naturales y/o culturales de la Reserva:

Cuadro N°3: AID - Centros o localidades con presencia potencial de oferta

Comuna	Localidad	Descripción
Panguipulli	Puerto Pirehueico	Este puerto se ubica al oriente del lago del mismo nombre y es el punto de entrada hacia territorio nacional desde Argentina por el paso internacional Hua Hum, que conecta con las localidades de San Martín de Los Andes y Junín de Los Andes.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Los Lagos	Enco	Localidad ubicada al Este de la comuna de Los Lagos. Cuenta con conectividad terrestre tanto hacia Riñihue como hacia Choshuenco transformándose en la puerta de entrada hacia la Reserva.
Los Lagos	Riñihue	Localidad ubicada al oeste del lago del mismo nombre, pertenece a la comuna de Los Lagos, y en el futuro conectará esta ciudad directamente con la Reserva por intermedio de la ruta por Enco.
Futrono	Futrono	Ciudad ubicada a unos 25 km de la Reserva, cuyo acceso actual es un camino de ripio que parte en el sector Cerrillos, prácticamente una huella maderera y cinco trancas en la ruta que dificultan el acceso. Próximamente será abierta esta ruta directa hacia la Reserva según la declaratoria de la Dirección de Vialidad que la reconoce como pública.
Futrono	Llifén	Localidad ubicada al Este de Futrono a unos 23 km, sector reconocido por ser el punto de acceso hacia precordillera que conecta los lagos Ranco y Maihue. Al igual que Futrono, pronto tendrá conectividad directa con la Reserva.

A continuación y como forma de graficar el trabajo de definición de áreas de influencia directa, se procede a mostrar mapas territoriales de las comunas de Panguipulli, Los Lagos y Futrono en donde se da cuenta de las diferentes AID identificadas:

Figura N°4 - Área de influencia directa (AID) Comuna de Panguipulli

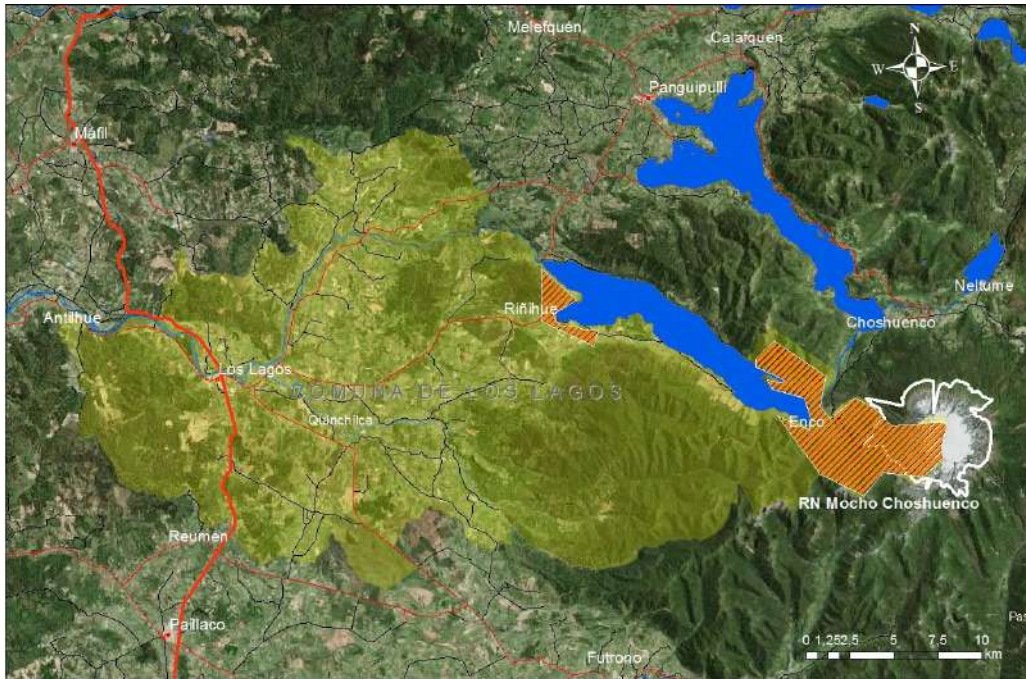




Fuente: Elaboración propia

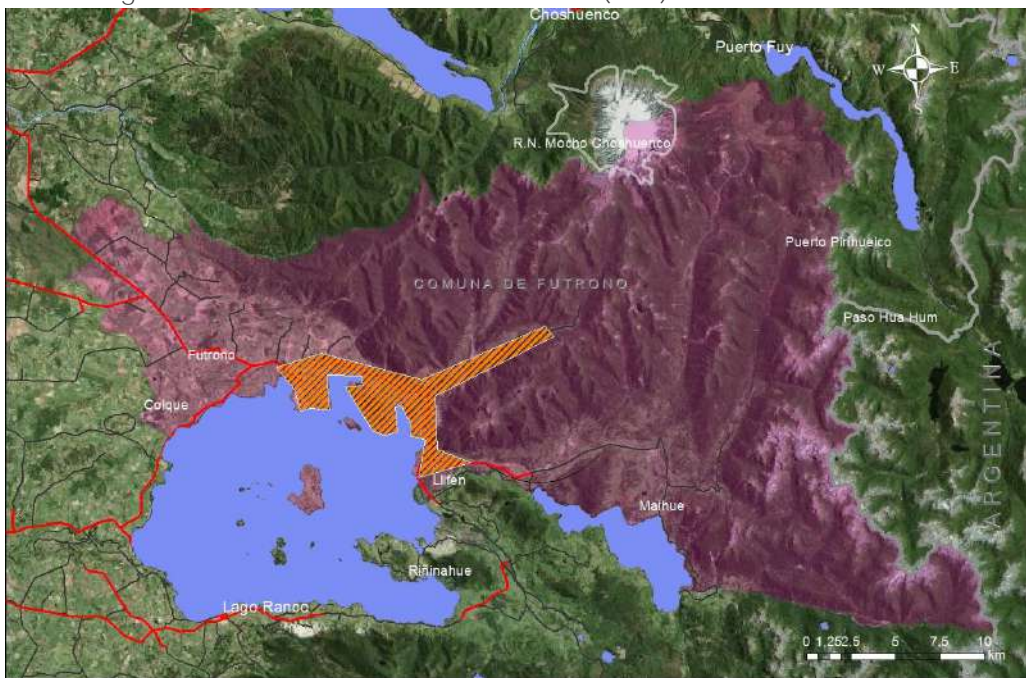
Figura N°5 - Área de influencia directa (AID) Comuna de Los Lagos

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°6 - Área de influencia directa (AID) Comuna de Futrono



Fuente Elaboración propia

Área

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Las Áreas de Influencia Indirecta estarán determinadas por todas las localidades comunales que manifiesten una relación y que involucren flujos de visitas futuras hacia la Reserva, pudiéndose transformar en centros de distribución, capaces de generar una oferta de productos y servicios en relación al uso de recursos de esta, situación que está íntimamente relacionada con la interacción y conectividad total entre los territorios y zonas turísticas de la región, destacando las siguientes:

Comuna	Localidad	Descripción
Panguipulli	Coñaripe	Localidad ubicada al noreste del lago Calafquen, reconocido centro vacacional termal y de actividades náuticas. Forma parte de la oferta turística del destino Sietelagos en la Región de Los Ríos, aunque igualmente se vincula con la oferta propia de Araucanía Lacustre debido a su cercanía y conectividad por red de carreteras.
Panguipulli	Liquiñe	Inserto en la precordillera del destino Sietelagos, esta pequeña localidad es el punto de acceso a varias termas de la zona. Cuenta con conectividad desde Panguipulli, y también forma parte de la red de acceso hacia el país desde destinos en Argentina, por el paso Carirriñe.
Panguipulli	Calafquen	Es un balneario ubicado al sur del lago del mismo nombre, cuenta con prestadores de servicios turísticos y forma parte de la oferta de Panguipulli.

Figura N°7 - Área de influencia indirecta (AII) Comuna de Panguipulli



Fuente: Elaboración propia

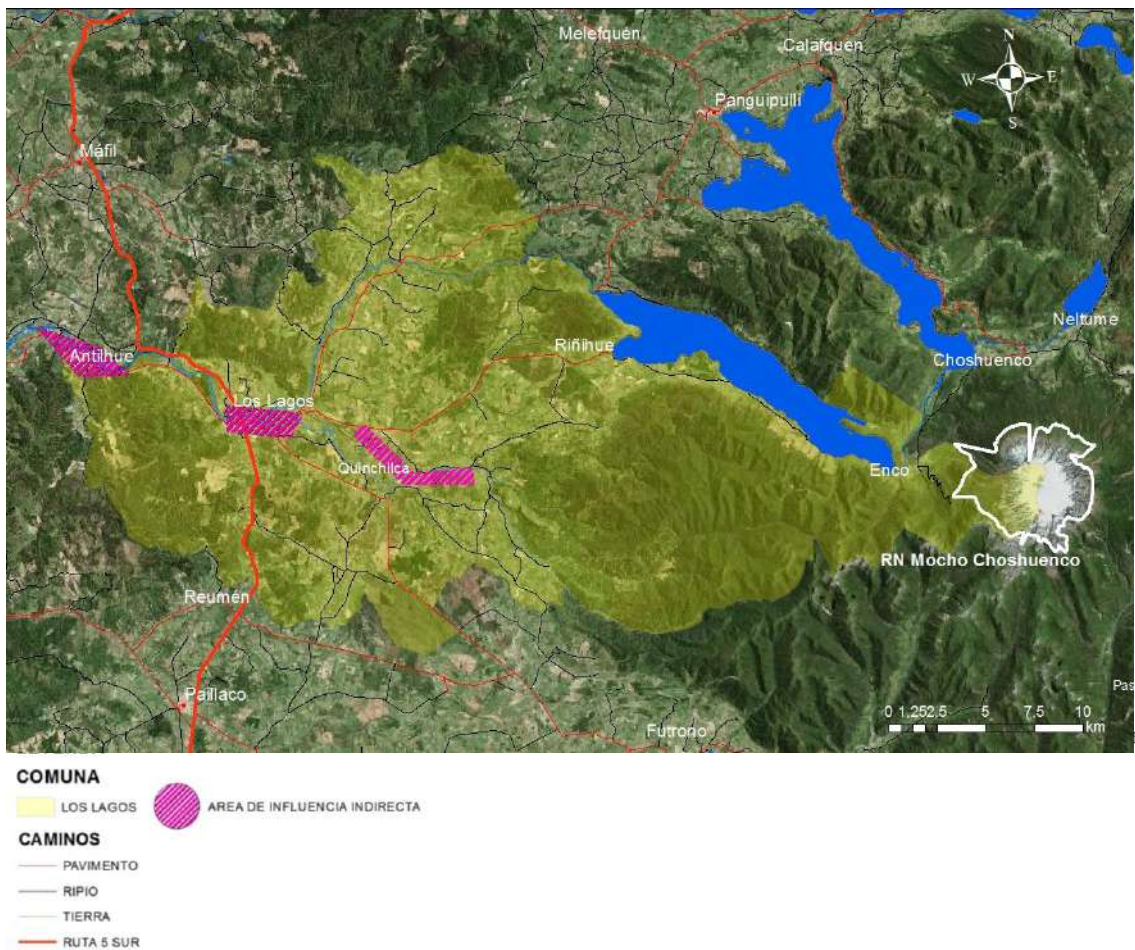
COMUNA		CAMINOS	
	PANGUIPULLI		PAVIMENTO
	AREA DE INFLUENCIA INDIRECTA		RIPIDO

Comu... ipción
 Los Lagos... Los Lagos... ubicada en el centro de la Región de Los Ríos, la ciudad de

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

		Los Lagos cuenta con servicios turísticos y posee conectividad vial con toda la red de carreteras de la zona, transformándose en un punto de acceso hacia la Reserva, tanto por la Ruta 5 Sur, como por el destino Valdivia-Corral.
Los Lagos	Antihue	Localidad rural perteneciente a la comuna de Los Lagos, ubicada a unos 20 Km del centro de la ciudad. Punto de encuentro cultural y gastronómico del destino Valdivia-Corral.

Figura N°8 - Área de influencia indirecta (AII) Comuna de Los Lagos

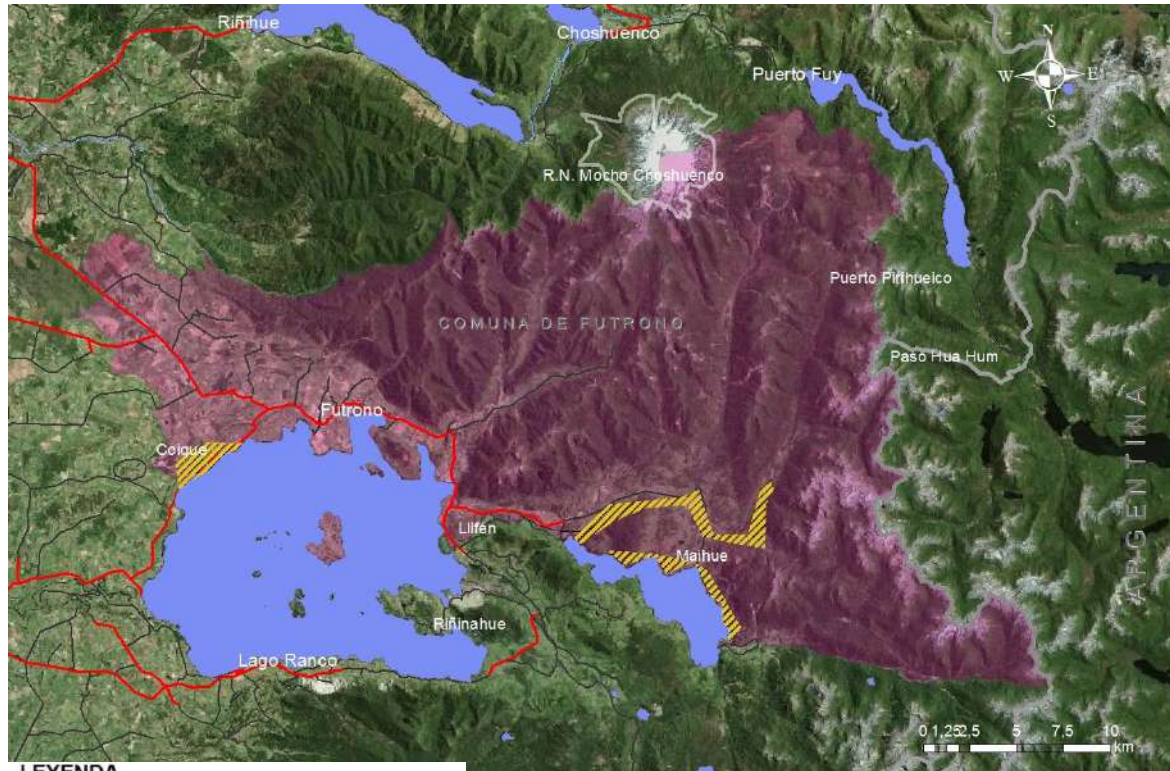


Comuna	Localidad	Descripción
Futrono	Coique	Coique es un balneario lacustre del Lago Ranco, perteneciente a la comuna de Futrono. Es reconocido por contar con una hermosa playa, cuenta con servicios turísticos y es un importante punto de llegada de los flujos de visitantes que

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

		viajan hasta el destino Cuenca del Lago Ranco.
Futrono	Maihue	El sector de Maihue es un atractivo incipiente dentro de la oferta turística de la comuna de Futrono. Conecta los Lagos Maihue con Lago Ranco a través del río Calcurrupe.

Figura N°9 - Área de influencia indirecta (AII) Comuna de Futrono



LEYENDA

COMUNA

FUTRONO AREA DE INFLUENCIA INDIRECTA

CAMINOS

PAVIMENTO

RIPIO

Fuente: Elaboración propia

B.3 Macrozona

Habiendo definido las AID y las AII, resta determinar el territorio de la Macrozona del proyecto. En este escenario se debe establecer la vinculación de estas zonas con los diferentes destinos turísticos de la región, como así también de regiones contiguas, con el objeto de establecer una interrelación que configure una futura red como oferta turística integral, con conectividad total que se transformen en vías de acceso natural entre estos

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

territorios, dado los principales centros turísticos que pueden recorrer, y que generen flujos de visitas relevantes hacia los destinos en todas las direcciones, con el afán de potenciar la actividad como un eje de desarrollo estratégico.

Así encontramos en esta macrozona los siguientes destinos y zonas turísticas:

Punto de acceso	Destino o zona	Descripción
Norte	Araucanía Lacustre	Destino de lagos, termas, volcanes y parques nacionales, cuyos principales centros son las ciudades de Villarrica y Pucón. Esta zona está considerada dentro de la Red Interlagos, que busca una conexión completa entre las regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.
Sur	Cuenca Lago Ranco	Este es uno de los destinos turísticos que forman parte de la oferta propia de la Región de Los Ríos. Lo conforman las comunas de Futrono, Río Bueno, Paillaco, La Unión y Lago Ranco, siendo esta última la que cuenta con un acceso privilegiado, tanto a los atractivos turísticos naturales de la zona, como su conexión con la red interlagos, pudiendo desplazarse desde este punto tanto hacia la Ruta 5 sur por Río Bueno, o por la ruta lacustre que circunda el lago Ranco, conectando con la comuna de Futrono.
Oeste	Valdivia-Corral, 4 Ríos	Hacia el Oeste se ubican los destinos Valdivia-Corral y el emergente destino Cuatro Ríos compuesto por las comunas de Máfil, Los Lagos, Lanco y San José de la Mariquina. Esta es una importante zona turística de la región que concentra un gran porcentaje de las visitas por concepto de viajes vacacionales.
Este	Argentina – San Martín de los Andes, Junín de Los Andes	En este sector, el destino conecta con Argentina, siendo los centros más importantes San Martín de Los Andes y Junín de Los Andes, por su cercanía y por ser igualmente considerados como destinos turísticos en el país vecino.

Figura N°10 Mapa Macrozona



LEYENDA	
COMUNAS	DESTINOS TURISTICOS
 PANGUIPULLI	 DESTINO ARAUCANÍA LACUSTRE
 LOS LAGOS	 DESTINO CUATRO RÍOS
 FUTRONO	 DESTINO VALDIVIA - CORRAL
	 DESTINO CUENCA DEL LAGO RANCO

Fuente: Elaboración propia

Consideraciones finales

De acuerdo a indicaciones del Plan Maestro de la Reserva, aquí se proyectan cuatro futuras áreas de desarrollo, que implicarían una mejora de las condiciones de la infraestructura existente, para así dar un mejor servicio al turista. Desde estas cuatro áreas de desarrollo se proyectan circuitos y caminos que las comunican entre ellas y permiten obtener una muestra general de los atractivos de la zona.

También se busca diversificar los servicios turísticos dentro de las áreas de desarrollo abriéndose a una oferta de actividades deportivas relacionadas al deporte de montaña, de investigación, descanso, y apreciación de la naturaleza. Éstas ofertas requieren una infraestructura capaz de albergar a un alto número de turistas y capaz de interactuar en todos los sentidos de la oferta, potenciando la conectividad, creación de rutas y productos turísticos integrales.

Se debe considerar igualmente la existencia de la iniciativa mesoregional “Ruta Escénica Parques Nacionales, Lagos y Volcanes”, que une en un solo producto turístico a La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Cabe señalar que esta iniciativa busca unir las regiones antes mencionadas en un solo producto turístico: una Ruta Escénica, provista de infraestructura y equipamiento turístico habilitante, con una amplia red de servicios turísticos diseñados acorde a los requerimientos de los mercados emisores y un plan estratégico de posicionamiento.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

La iniciativa entonces reconoce a las regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos por sus recursos turísticos tanto naturales como culturales, que unidos forman una macrozona con la mayor concentración de lagos, ríos, mar interior, humedales, aguas termales, áreas protegidas y volcanes del país.

En este escenario, es preciso señalar que el plan estratégico de inversiones y marketing para el desarrollo turístico del destino Mocho Choshuenco y su área de influencia, deberá considerar la ejecución de estas iniciativas con el objeto de ajustar las inversiones de acuerdo a la naturaleza de los territorios con los cuales interactúa.

4. ANALISIS TERRITORIAL DE AREAS DE INFLUENCIA

El siguiente apartado incluye un análisis de los componentes estratégicos influyentes en el desarrollo de la actividad turística de los territorios comunales relacionados con la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, los cuales nos dan indicios de ciertas brechas que son necesarias de superar y abordar por medio de un plan de inversiones. Para ello se procederá a un estudio por territorio comunal haciendo hincapié en la situación de las diferentes áreas de influencias delimitadas en relación a los componentes analizados.

A.- COMUNA PANGUIPULLI

A.1 ANTECEDENTES GENERALES

La Comuna de Panguipulli está situada al noreste de la Provincia de Valdivia, en la Región de los Ríos, con una superficie de 3.292 Km². Considerada la más extensa de la Provincia de Valdivia. La conectividad con el resto de las comunas de la región es por medio de la comuna de Lanco, Los Lagos y la comuna de Villarrica, que presentan vías en buen estado. Se destaca la poca conectividad con su vecina comuna de Futrono. La comuna de Panguipulli está compuesta por una extensa zona rural de alta densidad poblacional, emplazada en la Cordillera de Los Andes, reconocida por la belleza del paisaje, donde muchos de sus recursos naturales son importantes atractivos turísticos, y la actividad turística actual está orientada a los segmentos de naturaleza, ecoturismo y turismo aventura, además, cabe destacar su rol potencial de conector con el territorio Argentino a través del paso internacional Hua-Húm (Documento ZOIT Sietelagos, 2014).

La comuna de Panguipulli es el territorio más extenso de la Región de Los Ríos y limita al Norte con la comuna de Villarrica, al Oeste con la comuna de Lanco, al Este y Sureste con la República Argentina (se conecta a través de las rutas CH-201 y CH-203, con los pasos Carirriñe y Huahum, respectivamente) y al Sur y Suroeste, con las comunas de Los Lagos y Futrono (PLADECO, 2013).

Turísticamente **la comuna corresponde al destino turístico “Siete Lagos”, el que** comprende la totalidad del territorio, limita con el destino turístico Araucanía Lacustre, y es la puerta de conexión de la región hacia Argentina a través de los pasos fronterizos de Hua-Hum y Carririñe. En la comuna de Panguipulli, se encuentra la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y cerca de un 25 % de la superficie del Parque Nacional Villarrica

En relación con la dinámica que se da entre las localidades de la comuna, es evidente que la ciudad de Panguipulli concentra el mayor número de servicios y equipamiento lo que está en directa relación con el mayor número de población en el contexto comunal y por su calidad de capital comunal, siendo el centro mayor jerarquía con influencia en todos los sectores del espacio comunal. Coñaripe es el segundo poblado con mayor número de prestación de servicios cuyo rol es ser un centro secundario de provisión de servicios en el territorio, luego le siguen las localidades de Choshuenco y Neltume, que ratifican su rol de subcentro proveedor de servicios y alojamiento para la actividad turística, complementados además por su cercanía. Puerto Fuy ocupa el quinto lugar, si bien actualmente su prestación de servicios es reducida, en un futuro cercano puede mejorar su prestación de servicios para complementarse con Choshuenco y Neltume y pasar a convertirse en otro subcentro

A.2 ANTECEDENTES ECONÓMICOS

El sector agropecuario se presenta como la actividad con más importancia dentro de la comuna, puesto que representa aproximadamente un 20% de la superficie de la provincia. Las dos características principales de esta actividad en esta comuna, es que por un lado existe un nivel alto de explotación y comercialización realizada principalmente

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

por fundos dedicados a la ganadería bovina y por otra parte hay pequeñas explotaciones agrícolas de familias campesinas que dirigen su producción para autoconsumo, comercializando eventualmente los excedentes.

Los frutales aparecen como el tipo de cultivo más desarrollado, lo que se explica por las condiciones climáticas y edáficas que favorecen estos emprendimientos. Las hortalizas y cereales, son otros de los cultivos de mayor importancia. Para el caso de las hortalizas, no es considerable la cantidad de superficie lo que se debe principalmente a que estos cultivos se realizan por pequeños propietarios quienes destinan una gran cantidad de la producción al autoconsumo.

Los cultivos forrajeros representan un alto número de predios y conjuntamente una gran superficie con respecto al total de superficie sembrada que indica también la importancia que posee la ganadería en pequeños como grandes propietarios.

La comuna de Panguipulli tiene una antigua tradición en la explotación maderera iniciada en el año 1941, con un periodo de auge entre los años 1940 y 1960. La superficie total de los bosques nativos alcanza las 203.229 hectáreas, siendo el principal uso del suelo de la comuna. En el caso de la comuna de Panguipulli, es posible encontrar los tipos forestales Araucaria, Lenga, Coihue-Raulí-Tepa, Roble-Raulí-Coihue y Siempre verde.

En el caso del sector acuícola, entre los principales recursos naturales con los que cuenta la comuna se encuentra el recurso hídrico, principalmente compuesto de lagos y ríos, los cuales constituyen la principal atracción de la comuna. El atractivo del paisaje y lo variado de éste permite desarrollar variadas actividades productivas sustentables. Esto se ha podido constatar por el desarrollo de la actividad acuícola, principalmente en esta zona existen pisciculturas relacionadas al cultivo de peces, desde la etapa de ova hasta el período de Smolt (períodos de crecimiento pre-comerciales).

En lo que respecta la actividad turística, la Comuna de Panguipulli posee un tejido empresarial y emprendedor caracterizado por Mipes que emplean en promedio a dos personas en sus actividades, donde el 94% de la mano de obra contratada es local, que en un 46 % de los casos aumentan sus contrataciones en temporada de verano, que en tema de encadenamientos el 36% genera redes de contratación de otras empresas para sus servicios. En la misma línea, un 40% es proveedora de servicios para empresas locales. El nivel de formalización de las empresas alcanza un 72%, con una cifra cercana al 11% de patentes temporales, restando un 27% de empresas que aún son informales dentro del tejido empresarial. Los datos anteriormente señalados se derivan de los **documentos técnicos “Diagnóstico Capital Territorial 2006” y “Observatorio Inteligencia Territorial INE 2007”**.

La población económicamente activa alcanza al 60.6 %, mientras que la población joven representa el 31.7 % y los adultos mayores un 7.7 %. Las actividades económicas

predominantes son la agricultura, faenas forestales, comercio, construcción y servicio doméstico (EDT 2007). En lo referente a la composición del tejido empresarial podemos señalar que un 92% de las empresas del territorio son de tamaño micro.

Complementariamente, cabe señalar que en la distribución porcentual de las ventas totales anuales en el territorio predomina la pequeña empresa representando un 50% del total de las ventas anuales, lo cual no es consistente con el total regional en donde el mayor peso relativo lo obtiene la gran empresa que acumula el 56% de las ventas anuales (Documento ZOIT Sietelagos, 2014).

A.3 ANTECEDENTES SOCIALES

Respecto a los índices de alfabetización, se observa que de la población total el 81% sabe leer y escribir, esto corresponde a 24.792 habitantes, en tanto el 19% no sabe leer y escribir lo que correspondería a 5.904 habitantes, cifra bastante significativa para el total de la población; del total de la población analfabetos, el 8.18% pertenecen al sexo masculino representado en 2.735 hombres y el 9.36% correspondería al sexo femenino, representadas en 3.169 mujeres.

En lo que concierne a los índices de alfabetización correspondientes a las áreas urbano – rural, el 47.8% de la población corresponde a áreas urbanas mientras el 52.2% corresponde a áreas rurales. De estos el 84.6% del total de la población urbana de la comuna de Panguipulli, sí sabe leer y escribir, lo que correspondería a 12.398 habitantes, frente a un 15.4% del total de la población urbana que se encuentra en situación de no saber leer y escribir, porcentaje que correspondería a 2.258 habitantes. En tanto, para las áreas rurales los índices de alfabetización son de un 77.3%, equivalente a 12.394 habitantes, frente al 22.7% que no sabe leer y escribir correspondientes a 3.646 habitantes pertenecientes a áreas rurales.

En cuanto a la tasa de enseñanza formal establecida a partir del último año de enseñanza aprobado en la comuna de Panguipulli, la población presenta una mayor concentración en lo que corresponde a los ciclos de enseñanza básica y enseñanza media común. Para las descripciones más detalladas representa la siguiente tabla elaborada a partir de los datos censo del año 2002.

El desarrollo del capital humano en materia de conocimientos técnicos en materia turística es limitado a la oferta académica presente a nivel de enseñanza secundaria presente en colegios técnico profesionales de la ciudad de Panguipulli a través de la presencia del Colegio People Help People y Fernando Santiván, que imparten las especialidades de gastronomía y servicios de turismo. Estas instituciones sin duda forma parte de un importante aporte a la formación de futuros emprendedores y personal capacitado para el desarrollo de la actividad turística en la región. Pese a la presencia de estos centros de estudios, se hace evidente la falta de instituciones de formación profesional con carreras relacionadas al turismo que aporten con la generación de

competencias a un nivel óptimo, ya que la oferta actual radica a la presencia centralizada de casas de estudios en la capital regional Valdivia.

En conjunto a lo anterior cabe señalar la necesidad de establecer mecanismos de formación empresarial y materia turística orientada a aquellos emprendedores presentes en las Mypes de la comuna que necesitan contar con competencias técnicas para poder manejar de buena forma sus negocios tanto del ámbito administrativo como operacional en lo que refiere al servicio al cliente propiamente.

A.4 INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

La comuna de Panguipulli cuenta con una red vial conformada por tres ejes estratégicos de acceso: un primer eje conformado por el tramo Lanco – Panguipulli, totalmente asfaltado y en buen estado de conservación que constituye la entrada principal de los flujos de personas que se trasladan por la Ruta 5 Sur, un segundo eje, conformado por la ruta asfaltada Los Lagos – Panguipulli, en buen estado de conservación y un tercer eje constituido por la ruta asfaltada Villarica- Lican Ray – Picura- Coñaripe (PLADECO, 2013).

La red vial de la comuna, posee una extensión aproximada de 1.541 Km²⁹ y cumple algunas funciones estratégicas para el desarrollo territorial. En este sentido, la conectividad vial entendida como la capacidad que ofrece la infraestructura para facilitar el desplazamiento de las personas, bienes y servicios; se constituye en un eje estratégico prioritario de potenciar, con la finalidad de mantener las condiciones óptimas de accesibilidad dentro del extenso territorio comunal.

a) Acceso terrestre

Las principales vías de acceso son:

- **Panguipulli- Lanco-Valdivia,**
- **Panguipulli-Los Lagos,**
- **Panguipulli-Coñaripe-Licanray, y**
- **Corredor internacional Hua-Hum,** entre Chile y Argentina, que comunica la ciudad de Panguipulli con la ciudad de San Martín de Los Andes, a través de un camino principalmente asfaltado y parte aún de ripio con un tramo de navegación en transbordador en el Lago Pihueico.
- **Avanzada Carririñe, que permite acceder al Parque Nacional Lanín y a la ciudad de Junín de Los Andes.**

En cuanto al estado de las principales vías de acceso a la comuna, puede indicarse que en general se encuentran en buen estado. Los caminos que se presentan como más críticos, tanto en el estado de su carpeta como en deterioro de sus puentes, corresponden a la ruta Liquiñe hasta el Paso Internacional Carririñe, el camino que va desde Enco hasta el refugio de la Reserva Nacional

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Mocho Choshuenco y el camino sector Los Cajones desde Coñaripe hasta la entrada del Parque Nacional Villarrica en el sector Palguín en la región de la Araucanía.

b) Vía aérea: directamente al territorio es posible trasladarse en avionetas particulares, existiendo dos aeródromos uno en la ciudad de Panguipulli y otro aeródromo particular en Choshuenco, propiedad de la familia Luksic.

Como referencia para este tipo de transporte, y por su relevancia para favorecer los flujos turísticos que acceden a la región, y en particular al área de estudio, están los terminales aéreos de Temuco y de Valdivia, teniendo el primero de ellos una frecuencia mayor de vuelos, operando regularmente dos líneas áreas.

En lo que respecta el transporte público, al analizar la frecuencia y las conexiones de los recorridos de buses desde la ciudad de Panguipulli, se infiere que las localidades de Pullinque, Pilihue, Coñaripe, son las que tienen una mayor frecuencia diaria y líneas de buses. Interregionalmente destaca la alta frecuencia diaria de buses entre Coñaripe y Licanray. Sin embargo, existen numerosas localidades rurales en donde existe un precario sistema de transporte.

En cuanto a la conectividad de la ciudad de Panguipulli con otras ciudades, destacan su numerosa frecuencia de recorridos en el eje Panguipulli-Lanco-Mariquina-Valdivia, también Temuco y Los Lagos son otros destinos con alta frecuencia diaria.

En lo que respecta a los pasos fronterizos con que cuenta el territorio comunal, Panguipulli posee los dos principales pasos fronterizos de la Región de Los Ríos:

- **Paso Internacional Hua-Hum:** constituye el eje estructurante internacional más importante de la Provincia de Valdivia y a su vez en una importante vía de ingreso de turistas a la Región de Los Ríos.
- **Paso Internacional Carririñe:** es una vía complementaria de acceso a los pasos ubicados más al norte como Mahuil Malal y o al sur como Hua-Hum. Su importancia radica en ser una vía de acceso desde y hacia Argentina a la ruta de las termas, uno de los principales sellos turísticos del destino Siete Lagos. Sin embargo, las condiciones del camino y puentes, disminuyen su potencial rol de corredor turístico.

Conectividad con la Región de La Araucanía:

En parte norte de comuna el desplazamiento con fines turístico, ha permitido la aparición de varios caminos secundarios entre ambas regiones:

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

- Ruta S- 95, Camino entre Licanray y Coñaripe: Es uno de los de mayor flujo e indudablemente toma un rol de importancia en la medida que se consolide un proyecto de desarrollo turístico, cuyo núcleo sea la Reserva Nacional Mocho Choshuenco,
- Camino Coñaripe-Los Cajones y que conecta con las Termas de Palguín y el Parque Nacional Villarrica en la Región de La Araucanía, si bien en la actualidad posee muy poco tráfico vehicular por el mal estado del camino en algunos tramos, es innegable el potencial de conectividad para el desarrollo turístico regional y en particular para el área del Mocho Choshuenco al ser un eje estructurador de nuevos flujos de visitantes hacia la región de Los Ríos al unificar los destinos turísticos de Araucanía Lacustre con el Destino Siete Lagos.

La siguiente figura da muestra de la red de conexión vial que posee la comuna de Los Lagos:

Figura N°10 - Mapa Infraestructura y conectividad Comuna de Panguipulli



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, cabe resumir que las principales brechas detectadas en materia de conectividad radica en la necesidad de mejorar los caminos que permitan conectar los espacios turísticos de la comuna de forma optima, es decir permitan un mayor flujo de visitantes desde y hacia los diferentes destinos de la comuna como es el caso de la RNMCh con Ruta Termal a través de la ruta que une Neltume con Liquiñe. A su vez la potencialidad que ofrece la habilitación de la ruta a través del Parque Nacional Villarrica que une Coñaripe con el sector de Palquín y finalmente Pucón, sin dudas abre una gama de oportunidades desde el punto de vista de desarrollo turístico no tan solo para la comuna sino para la región en su conjunto.

A.5 ACTIVIDAD TURISTICA

El destino turístico denominado “Siete Lagos”, está compuesto por un lado de; atractivos naturales de jerarquía nacional e internacional, como son los lagos Panguipulli, Pirehueico, Neltume, Calafquén, Riñihue, Pullinque y Pellaifa; las lagunas Kai Ken, Quilmo, Lafit, Lipinza; los ríos Fuy, Enco, solo por nombrar algunos; y por otro lado, está

compuesto por recursos turísticos históricos-culturales, los cuales hay que potenciar aún más como productos turísticos permanentes y reconocidos, estos son: la artesanía y orfebrería mapuche; el patrimonio histórico-arquitectónico ligado a la colonización europea y las tradiciones gastronómicas con denominación de origen; 37 por territorios de la comuna.

Dichos atractivos y/o recursos turísticos son parte fundamental para el desarrollo de la actividad turística comunal, razón por lo que a continuación se da cuenta de un completo catastro de estos, los que incluyen; Ubicación, categoría, tipología y una breve descripción en torno a sus características:

CATASTRO DE RECURSOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS



Comuna / Sector: Panguipulli – Futrono – Los Lagos / Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Parques Naturales.

Descripción: Consta de 7.537 hectáreas y es administrada por la Corporación Nacional Forestal, CONAF. Conformada por dos macizos, el volcán Mocho con 2.422 m.s.n.m. de altura y el volcán Choshuenco con 2.415 m.s.n.m., este último cuenta con un glaciar que baja hacia el sector sur poniente. La reserva tiene abundantes recursos paisajísticos y bellezas escénicas como los lagos Panguipulli, Neltume, Pirihueico, Riñihue y Ranco, presencia de bosque nativo, ríos y esteros y los volcanes Mocho y Choshuenco. En los faldeos de estas montañas hay bosque de tipo valdiviano, que se extiende hasta aproximadamente 1.200 m de altitud.

En las zonas altas predominan las plantas inferiores y colonizadoras, tales como: musgos, líquenes, helechos, algas azules y hepáticas, a continuación, en zonas un poco más bajas Lengas (*Nothofagus pumilio*) y Ñirres (*Nothofagus antarctica*) de forma achaparrados y a menor altura el bosque Valdiviano acompañado de especies arbustivas y herbáceas. Entre su fauna se destacan mamíferos como el Puma (*Puma concolor*), Zorro chilla (*Pseudalopex griseus*), Pudú (*Pudu pudu*) y la Guiña (*Felis guigna*), y las aves más comunes son el Cóndor (*Vultur gryphus*), la Águila Mora (*Geranoaetus melanoleucus*), el Carpintero negro (*Campephilus magellanicus*) y el Traro

(Polyborus plancus). Todas las especies anteriores tienen necesidad de protección especial debido a su estado de conservación.



C

Comuna / Sector: Panguipulli / Choshuenco.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Extensa playa lacustre ubicada al interior de la localidad de Choshuenco, apta para el baño y para desarrollar actividades de pesca deportiva. En sus arenas se encuentra varado el vapor Enco, nave traída de Alemania con la finalidad de conectar Panguipulli con el interior rural, ya que en aquel entonces no existía la actual ruta. La historia cuenta, que el vapor durante muchos años fue el medio de transporte de los pasajeros más importantes del sector. La capacidad del navío era de 250 personas y se dividía en primera, segunda y tercera clase. En la actualidad se encuentra en un nivel muy bajo de conservación.



Comuna / Sector: Panguipulli / Choshuenco.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Iniciativa organizada por la Oficina Municipal de Desarrollo Local de Panguipulli, donde participan vecinos del sector quienes invitan a disfrutar de música, artesanía, productos y cocina artesanal típica de esta zona pre cordillerana, la cual es rodeada por lagos y volcanes.

El desarrollo de esta actividad se ejecuta, generalmente, la última semana de cada mes de Enero.



Comuna / Sector: Panguipulli / Puerto Fuy.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: El lago es uno de los integrantes del grupo conocido como los Siete Lagos y está encerrado entre las montañas de los Andes, en una falla geológica que incluye a los lagos Panguipulli y Lácar, este último ya en Argentina. El lago drena a través del río Fuy, el que —tras confluir con el pequeño río Neltume, emisario del lago Neltume— pasa a llamarse río Llanquihue y acaba desaguando en el extremo sudeste del lago Panguipulli, uno de los lagos de la cuenca alta del río Valdivia. Su principal acceso es desde Panguipulli, por la carretera internacional hacia el paso fronterizo de Huahum. En la ribera occidental del lago se ubica la localidad de Puerto Fuy, mientras que en su ribera oriental se ubica la localidad de Puerto Pihueico, entre ambas localidades hay operativo un servicio de ferry.



Comuna / Sector: Panguipulli / Choshuenco.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Actividad enmarcada en los acontecimientos programados para las temporales estivales, dicho encuentro se ejecuta por lo general entre mediados del mes de Enero y mediados del mes de Febrero durante cada año. En la feria costumbrista de Puerto Fuy se pueden encontrar variedades de platos típicos, muestras artesanales y de manifestaciones artísticas.



Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Ríos y Esteros.

Descripción: Río Fuy nace en el Lago Pihueico y fluye al costado del pueblo Neltume donde luego se une al Río Neltume y juntos crean al Río Llanquihue para luego desembocar en el Lago Panguipulli. El origen del río está cerca del pueblo Puerto Fuy. Al sur de este río se encuentra el Volcán Choshuenco del cual a su vez nace un afluente del río, el Río Triful. Más abajo se encuentran los Saltos del Huilo Huilo. También es famoso por su alta actividad de kayaks y rafting. Se recomienda informarse sobre el tema antes de aventurarse en el río o sus alrededores.



Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Parques Naturales.

Descripción: La Reserva Biológica Huilo Huilo es un área natural protegida, localizada al medio de Los Andes patagónicos, limitando al este con Argentina. Se caracteriza por la conservación del huemul del sur y de tres nuevos tipos de helechos, además de la protección de la flora y fauna y el cuidado de las comunidades locales. Esta reserva ecológica cuenta con una extensión de 100.000 hectáreas y es considerada como un regulador importante del flujo de energía y equilibrio del ecosistema chileno. Entre los seres vivos más representativos que se conservan en esta área están la guiña, el gato colocolo, el zorro culpeo y el monito del monte.



Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Caídas de Agua.

Descripción: Saltos de agua de 50 metros de altura que caen a un bosque de sorprendente vegetación, ubicado al interior de la Reserva Biológica del mismo nombre.

Se puede acceder a los Saltos del Huilo Huilo bajando hasta el río, o bien mediante miradores que se encuentran distribuidos en las instalaciones del lugar.



Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Caídas de Agua.

Descripción: Ambos saltos se encuentran, al igual que la caída de agua Huilo – Huilo, al interior de la reserva Biológica.

Se pueden observar a partir de miradores y senderos que se encuentran muy bien señalizados en los distintos conductos que presenta el parque. Sus dimensiones son menores en comparación con el salto mayor “Huilo – Huilo”.



Artesanía en madera de Neltume

Área de Influencia: Directa

Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Artesanías-

Descripción: La localidad de Neltume se caracteriza por su inmensa riqueza cultural, la cual se manifiesta a través de distintos trabajos en artesanía, los cuales varían desde la creación y diseño de distintos tipos de muebles, hasta la elaboración de hadas y duendes mágicos.

La oferta de se puede observar en distintas épocas del año y en los puntos de mayor interés turístico del territorio.



Festival de la madera

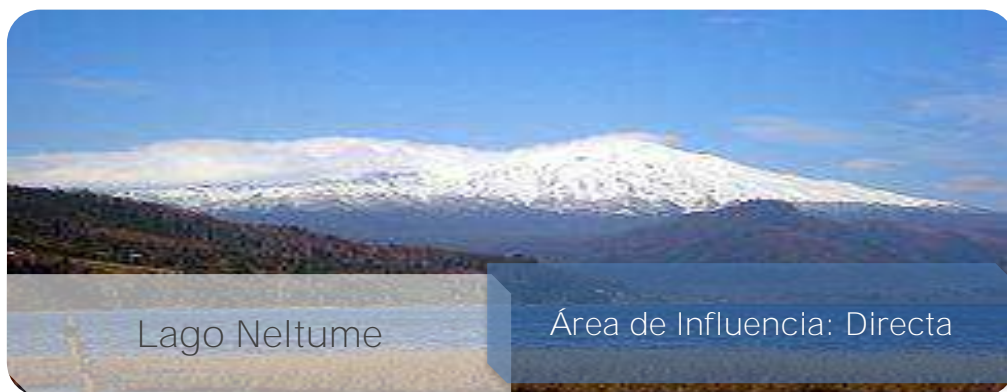
Área de Influencia: Directa

Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Festival de orden artístico que se desarrolla, preferentemente, durante la segunda semana del mes de Febrero de cada año en la localidad de Neltume.

Esta actividad genera gran afluencia de público, la cual concurre al evento como consecuencia de la presentación de variados artistas locales como regionales y nacionales.



Comuna / Sector: Panguipulli / Neltume.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: El lago posee dos afluentes importantes: el río Cuacúa por el norte y el río Chanchán por el sureste, y sólo un efluente, el corto río Neltume, que se une muy pronto al río Fuy —el emisario del lago Pirehueico— para dar lugar al río Llanquihue y acabar desaguando en el lago Panguipulli, parte de la cuenca alta del río Valdivia.



Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Categoría / Tipología: Realizaciones Técnicas, Científicas o Artísticas / Otros.

Descripción: Costanera que bordea el lago Panguipulli en su ciudad homónima, en este lugar se desarrollan distintos tipos de actividades artístico-culturales durante las diferentes épocas del año, pero la mayor cantidad de visitantes se concentra en épocas estivales, preferentemente Enero y Febrero.



Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Categoría / Tipología: Manifestaciones Culturales / Lugares Místicos y Monumentos.

Descripción: La iglesia parroquial de Panguipulli es una de sus postales clásicas. Es obra del sacerdote capuchino Bernabé de Lucerna, autor también del hospital de la ciudad y el edificio municipal. Fue construida en 1947 e inspirada en modelos suizos, patria originaria de su autor.

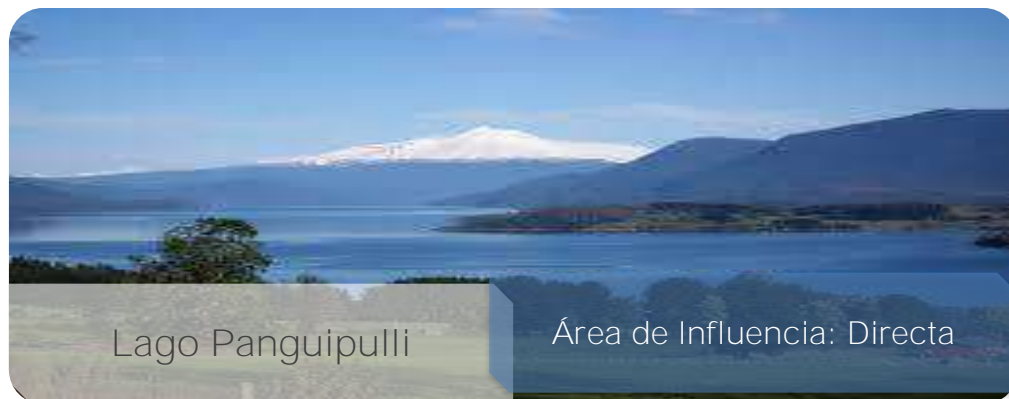


Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Categoría / Tipología: Manifestaciones Culturales / Lugares Históricos y Monumentos.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Descripción: El hospital de Panguipulli fue construido y administrado por una Congregación Religiosa desde el año 1956. Fue ampliando en 1981 para quedar con una superficie total de 2.746 m². En la actualidad pertenece a la congregación Hermanas Santa Cruz, y mantiene convenio con el Servicio de Salud para la atención de pacientes beneficiarios.



Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: El lago Panguipulli está ubicado en la comuna de Panguipulli, en la Provincia de Valdivia. En su extremo occidental está Panguipulli, mientras que en el lado opuesto está el poblado de Choshuenco. Este lago desagua en el lago Riñihue a través del río Enco. Tiene una superficie de 116,05 km², una profundidad máxima de 268 m, y está localizado a una altitud de 130 msnm.



Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Categoría / Tipología: Acontecimientos Programados / Recreación.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Descripción: Durante las épocas estivales se desarrollan en la comuna de Panguipulli distintas actividades que concitan la atención tanto del público local como de los turistas que visitan la región, entre ellas destacan los campeonatos de voleibol y pesca recreativa.



Comuna / Sector: Panguipulli / Panguipulli.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: La tradicional Muestra Costumbrista se realiza en la costanera de Panguipulli y entre sus actividades figuran espacios de cocina en vivo, presentaciones artísticas, desfile de moda intercultural, cultura mapuche, show infantil, el juego más largo del fin del mundo, festival ranchero, rock latino, festival de la voz “Sietelagos”, entre otros eventos.



Comuna / Sector: Panguipulli / Liquiñe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Termas.

Descripción: Liquiñe es un poblado cordillerano en el valle del río homónimo de la comuna de Panguipulli, conocido por sus numerosos afloramientos

termales. El lugar está rodeado de bosques, ríos, lugares de caza y pesca, cercano a hermosos lugares turísticos.

Entre las termas que se pueden encontrar en este sector se encuentran; Hipolito Muñoz, Carrasco, Punulaf, Rayenco, Manquecura, entre otras.



Comuna / Sector: Panguipulli / Liquiñe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Caídas de Agua.

Descripción: Cascada de gran atractivo emplazada en lo alto de Liquiñe, lugar de leyendas y mitos. A este hermoso lugar se puede acceder a través de los senderos de Guillermo Queupumil y Francisco Fucha.



Comuna / Sector: Panguipulli / Liquiñe.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Artesanías.

Descripción: Un grupo de artesanos Mapuches han transformado a Liquiñe en un lugar característico por los trabajos en madera que guardan las figuras ancestrales y también combinan las actuales necesidades tanto de utilidad

como ornato. Los tallados a mano son espectaculares y los vivos colores rojos le dan a cada pieza una identidad única. Aunque esos modelos han sido copiados el encanto de conocer este trabajo sigue siendo un desafío local. Fuentes, platos, recipientes con figuras, utensilios de cocina y otras cosas emergen de las manos de estos diestros maestros.



Río Liquiñe

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Panguipulli / Liquiñe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Ríos y Esteros.

Descripción: Río que cruza el poblado de Liquiñe, ubicado a 230 sobre el nivel del mar, en pleno valle cordillerano.

Este cuerpo de agua es ideal para practicar actividades de navegación en pequeños tramos y pesca con características recreativas.



Termas del sector Coñaripe

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Termas.

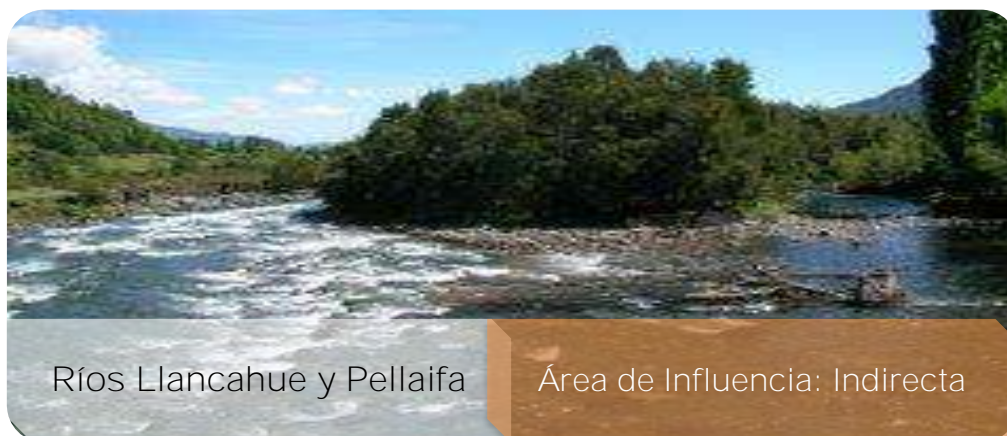
Descripción: El sector de Coñaripe, ubicado en la zona precordillerana de la Región de Los Ríos cuenta con gran cantidad de centros termales que conforman la denominada Ruta de la Salud, destacando termas como: Termas de Coñaripe, EcoTermas Pellaifa, Termas de Vergara, Termas Geométricas, Termas del Rincón, entre otras.



Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: El Lago Pellaifa drena en su extremo oriental por el corto río Llancahue, de solo 5,6 km, que lo conecta con el lago Calafquén, parte de la cuenca del río Valdivia. Está rodeado por cordones precordilleranos con abundante vegetación y bosque nativo. En el extremo este y en la desembocadura del estero Malihue, hay una pequeña playa, llamada playa Pellaifa, distante a sólo 3 kilómetros al sureste del pueblo de Coñaripe.



Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Ríos y Esteros.

Descripción: El río Llancahue nace de los faldeos del volcán Villarrica, recorre por un valle encajonado hasta llegar al valle abierto que une los lagos Calafquén y Pellaifa. En su recorrido se junta con el río Pellaifa, el que nace en el lago del mismo nombre, y desde este punto en adelante siguen ambos su recorrido con el nombre de río Pellaifa, hasta desembocar en las aguas del lago Calafquén.



Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Actividad que se desarrolla durante los meses de Enero y Febrero. En dicha instancia se ofrecen a turistas y visitantes distintos tipos de comidas típicas, además de productos artesanales que se elaboran en la localidad.



Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Extensa playa ubicada en la ribera oriente del lago Calafquén, su extensión alcanza los 3 km aproximados y es foco de atención de turistas en distintas épocas del año, no obstante aquello, el mayor afluente de público se concentra en los meses de enero y Febrero de cada año.



Playa Pucura

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Panguipulli / Coñaripe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Pequeña playa lacustre perteneciente a la localidad de Coñaripe, la cual se inserta en el límite con la Región de La Araucanía. Ideal para practicar actividades náuticas, con aguas tranquilas para el baño y el descanso de sus visitantes.



Fiesta de la Candelaria

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Panguipulli / Calafquén.

Categoría / Tipología: Acontecimientos Programados / Otros.

Descripción: Conmemoración religiosa que se desarrolla en la localidad de Calafquén a orillas del lago del mismo nombre. Este acontecimiento suma cada año una mayor cantidad de adeptos, principalmente por ejecutarse en épocas donde los flujos de visitantes al destino Siete Lagos son mayores.

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

La planta turística de Panguipulli presenta, en términos de tipologías de establecimientos turísticos, una variedad que va desde los sitios de camping hasta complejos de cabañas con sistemas de servicios integrados o por unidad, apart hoteles, hoteles, hosterías, hospedajes, etc. Entre los establecimientos dedicados a los servicios de alimentación y gastronomía se pueden encontrar los que están vinculados con comidas típicas o nacionales hasta establecimientos gastronómicos especializados en comida rápida. Los niveles de calidad del servicio, por cierto, son dispares, no apreciándose algunos parámetros estandarizados según tipología de establecimiento que recoja indicadores de satisfacción que refuercen o sean coherentes con la imagen turística de Panguipulli. Sin duda la mayor concentración de establecimientos de la planta turística está localizada en la ciudad de Panguipulli y, en un porcentaje menor, se reconocen algunos establecimientos en Coñaripe, Liquiñe, Neltume y Choshuenco.

En relación a la planta de servicios turísticos, se puede ver la concentración de oferta en servicios de apoyo al turismo, en los distritos de Panguipulli (62,1%), Coñaripe (18%) y Liquiñe (8,3%). Respecto a la variedad de servicios ofrecidos, los distritos más diversificados son Panguipulli y Coñaripe, llamando la atención que en este último operen regularmente dos agencias de turismo. De los sectores que priman en la oferta de servicios, son locales de comunicación (26,2%), en menor medida locales de entretención (Moncada 2006 en ZOIT 2012).

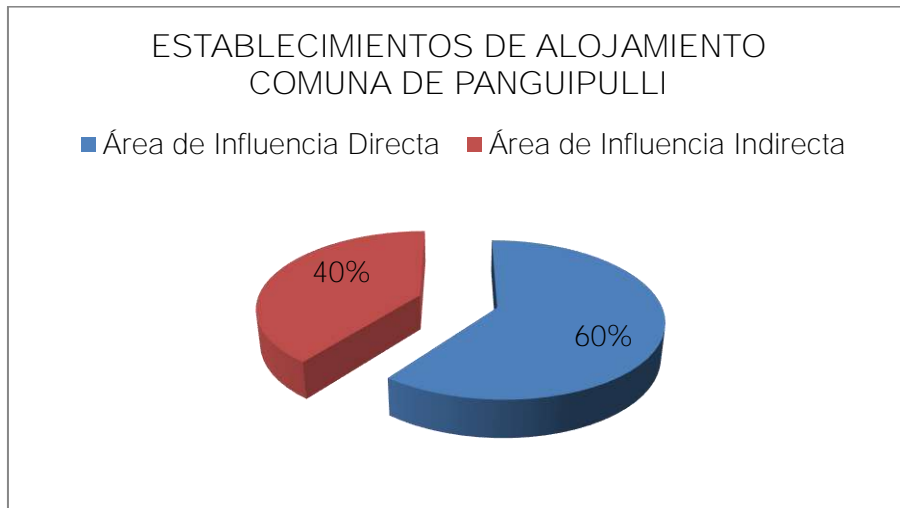
En tal escenario, la configuración de la oferta se distribuye de acuerdo a como se presenta en las siguientes plantas:

OFERTA TURISTICA COMUNA DE PANGUIPULLI – ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Panguipulli / Choshuenco	4	2	12	1	0	8	2
Panguipulli / Neltume- Puerto Fuy	4	5	2	3	4	22	1
Panguipulli / Panguipulli	5	22	24	0	28	69	2

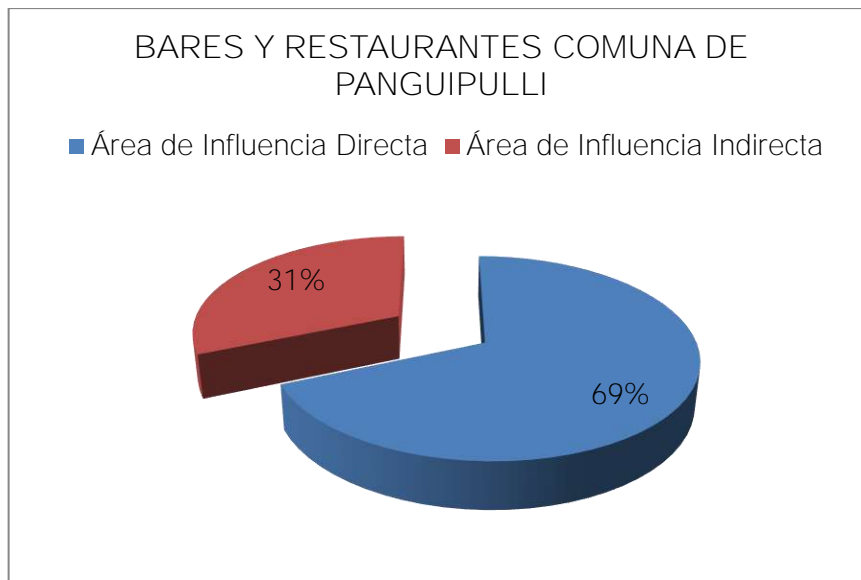
OFERTA TURISTICA COMUNA DE PANGUIPULLI – ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Panguipulli	2	2	6	6	2	14	0

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

/ Liqueñe							
Panguipulli / Coñaripe	2	5	3	25	1	42	1
Panguipulli / Calafquén	0	2	0	2	0	1	0



El gráfico anterior demuestra que el 60% de las empresas de alojamiento se concentra en la zona denominada *área de influencia directa*, mientras que el 40% restante se puede localizar en el *área de influencia indirecta*, es decir, en las localidades de Coñaripe, Liqueñe y Calafquén, lugares que han desarrollado de manera muy positiva la actividad turística.



La industria de la restauración presenta una tendencia de distribución similar al componente **“Alojamiento” en la comuna de Panguipulli, instancia** donde el 69% de los establecimientos alimenticios se distribuye entre las localidades de Neltume, Puerto Fuy, Choshuenco y la propia Panguipulli Urbana. Mientras que el 31% restante se distribuye en la zona denominada Área de influencia Indirecta y que mayoritariamente presenta su oferta en los sectores cordillerano de Liquiñe-Coñaripe.

Con los datos anteriores, se puede apreciar claramente que las localidades de Panguipulli, Coñaripe y Liquiñe concentran por si solas más del 80% de la oferta de servicios turísticos total, situación que igualmente se repite para el caso de la oferta de servicios complementarios y de apoyo a la actividad. Claramente los centros más diversificados en el territorio son Panguipulli y Coñaripe, clara respuesta a la concentración de la demanda en dichas localidades.

A.6 BRECHAS DETECTADAS

Área de Influencia	Ámbito	Brechas o puntos Críticos
Área de Influencia Directa	Infraestructura y conectividad	El tramo cruce Choshuenco – Hasta Puerto Fuy no está en óptimas condiciones.
		El tramo desde puerto Pirihueico hasta la aduana no está en óptimas condiciones.
		Falta mejorar la frecuencia de transbordadores que crucen el lago Pirihueico.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

		Falta de transporte público hacia la reserva.
	Ámbito social y recursos humanos	Falta profesionalización y generación de competencia técnicas en materias turísticas.
	Administración	Falta generar planes de trabajo en conjunto con los otros municipios y actores relevantes para planificar el desarrollo integral y homogéneo del destino.
	Oferta y Planta Turística	La oferta de operadores y empresas prestadoras de servicios turísticos actuales, cumple con la débil demanda generada en la actualidad, pero viendo el desarrollo turístico potencial del destino se considera que la oferta será insuficiente.
	Marketing y Promoción	Falta de una promoción conjunta con otros destinos de la región, entrelazando el destino Mocho Choshuenco, con otros destinos colindantes, como por ejemplo la Araucanía Lacustre y San Martín de los Andes.
Área de Influencia Indirecta	Infraestructura y conectividad	Mejorar la conectividad en el área de influencia indirecta con la finalidad de generar un espacio turístico integral entre los diferentes destinos.

B. COMUNA DE LOS LAGOS

B.1 ANTECEDENTES GENERALES

La comuna de Los Lagos tiene su origen en el valle de Quinchilca rodeado por los ríos Quinchilca y San Pedro y los bosques de raulíes, coigües, pellines y canelos. Es en este escenario donde los primeros habitantes de la comuna comenzaron a formar lo que hoy conocemos como Los Lagos.

Los ríos Quinchilca y San Pedro fueron las primeras rutas que utilizaron los balseros para llevar la madera hasta Valdivia, sin embargo con la llegada del ferrocarril la actividad decayó y la actividad utilizó como medio de transporte el ferrocarril, acopiándose la madera en la Estación Collilefu.

Los Lagos debe su nombre a la llegada del ferrocarril, ya que fue necesario construir un túnel de 300 mtrs, por donde pasarán los trenes que llegaban sólo hasta la estación de Purey. Es así como los amantes de la pesca que se aventuraban en esta zona compartían un lenguaje muy especial cuando sus esposas preguntaban donde ellos iban, a lo que respondían a “Los Lagos”, entendiéndose un lugar que quedaba entre

Purey y los grandes lagos que rodean esta zona como son: Panguipulli, Riñihue, Calafquen, Lago Ranco, Pirihueico entre otros.

Ubicada la depresión intermedia de la nueva Región de Los Ríos, tiene una superficie de 1.791,2 Km² y su extensión representa el 9,73% de la provincia de Valdivia. Localizada entre los 39°52` de latitud sur y los 78°48` de longitud oeste. Limita al norte con las comunas de Mafil y Panguipulli; al sur con Futrono y Paillaco; al este con Futrono y Panguipulli; y finalmente con Valdivia al oeste. Se localiza a 50 km de la capital regional, Valdivia y a 834 km de Santiago.

B.2 ANTECEDENTES ECONÓMICOS

La comuna fundamenta su economía en la actividad agropecuaria y forestal, ello determina en gran parte su índice de ruralidad (52%), identificándose principalmente tres tipos de campesinos: productor lechero mediano o grande, productor lechero chico o polirubrista (PLADECO, 2012).

Las principales fuentes económicas de la comuna son las actividades agrícolas que destacan con su producción de leche, carne, ganadera y forestal, contando con empresas procesadoras tanto de lácteos como de maderas. Basándose en los sectores económicos, el área urbana concentra su fuerza de trabajo, principalmente en el sector terciario (actividades productoras de servicios), con un 56,8 %, el sector secundario (actividades de elaboración y procesamiento de recursos primarios y secundarios) le sigue en importancia con un 32%.

Respecto al área rural, la fuerza de trabajo predomina en actividades del sector primario, 72%, principalmente agricultura, ganadería y actividad forestal. En resumen, a nivel comunal, es el 83% el que se dedica a actividades relacionadas con el sector agropecuario y forestal. A pesar de su actual baja incidencia en la economía local la inmejorable mixtura de cerros, ríos, lagos y selva valdiviana hace que actualmente la actividad turística sea un nuevo polo de desarrollo comunal, principalmente ligado a actividades como el rafting y el camping, aprovechando los rápidos del río San Pedro y las playas del Lago Riñihue.

Basándose en los sectores económicos, el área urbana concentra su fuerza de trabajo, principalmente en el sector terciario (actividades productoras de servicios), con un 56,8 %, el sector secundario (actividades de elaboración y procesamiento de recursos primarios y secundarios) le sigue en importancia con un 32%. Respecto al área rural, la fuerza de trabajo predomina en actividades del sector primario, 72%, principalmente agricultura, ganadería y actividad forestal.

En resumen, a nivel comunal, es el 83% el que se dedica a actividades relacionadas con el sector agropecuario y forestal. A pesar de su actual baja incidencia en la economía local, es necesario señalar que la actividad turística aparece como una

buena potencialidad económica comunal a mediano y largo plazo, aunque estacional. Otro eje de desarrollo lo constituyen las industrias asentadas en la comuna, entre ellas destacan: Prolesur, Colbún, Forestales, entre otras.

B.3 ANTECEDENTES SOCIALES

La población rural en 2002 corresponde a un 53% (10.689), mientras que un 47% (9.479 personas), habita en sectores urbanos (CENSO, 2002). En tanto la población el 2006 es de 20.432 hab. La variación intercensal entre 1992 y 2002 disminuye para el componente rural a favor del componente urbano. Ello significó que la población urbana creció de un 40,03% en 1992 a un 47% en 2002 mientras que la población rural sufre una caída de un 59,97% en 1992 a un 53% en 2002 (CASEN, 2006).

Los hombres representan el 51,42%(10.370 personas) de la población de la comuna de Los Lagos y un 48,58% son mujeres (9.798 personas), mientras que los varones son el 50,07% de la Región de Los Ríos (178.457 personas) y las mujeres son el 49,93% (177.939 personas). Sólo en el nivel nacional la situación muestra un ligero cambio de dirección, con un 49,27% (7.447.695 personas) de población masculina (PLADECO, 2012).

La estructura poblacional, por sexo y grupo etáreo (en intervalos de 15 años), muestra que la comuna de Los Lagos mantiene una predominancia de hombres hasta el grupo de 45-59 años; luego la mortalidad diferencial hace aumentar el número de presencia de mujeres. Población Porcentual por sexo y grupos etáreos, comuna de Los Lagos.

En la Comuna de Los Lagos, la población de ambos sexos, de zonas urbanas y rurales, mayor de 15 años, es de 14.250 (70,66% de la población comunal). En el segmento de los individuos económicamente activos, 5.487 personas (38,44%) se encuentran ocupados, 894 personas (6,27%) se encuentran cesantes y 135 personas (0,95%) busca trabajo por primera vez. En el segmento de los económicamente inactivos, que corresponde a 7.734 personas, (54,27%), un 32,47% de ellos (4.622 personas) se encuentra dedicado a quehaceres de su hogar, otro 9,75% (1.390 personas) se encuentra estudiando y un 5,22% (1.054 personas) son jubilados (PLADECO, 2012).

La comuna cuenta con 4 establecimientos de Enseñanza básica completa urbanos y 3 rurales, mientras que dispone de 15 escuelas unidocentes. Ello contrasta con la única oferta para alumnos que continúan sus estudios por medio del Liceo Polivalente Alberto Blest Gana.

Respecto del analfabetismo en mayores de 15 años se representa con un 9,6% de la población, de los cuales el rango mayor es para las mujeres con un 5,1% y los hombres

con un 4,4%. En comparación al analfabetismo regional (6,9 %), la comuna de los Lagos la supera en 2,7 puntos (PLADETUR, 2010).

Esta realidad se vuelve relevante al momento de plantearse un desarrollo turístico en la comuna, ya que no se cuenta en el territorio comunal con centros de estudios técnico profesional que ofrezcan un oferta de estudios en estas materias, a nivel secundario (liceos técnicos) , nivel técnico profesional (centros de formación técnica) y profesional (universidades). Pese a esto cabe señalar que existe la presencia de un centro de formación técnica (Centro de formación técnica CANON) el cual ofrece carreras técnicas en materias de administración de empresas y contabilidad que aportan en cierta medida a generar competencias en manejo empresarial.

Las principales alternativas de formación profesional radican en la oferta de centros de estudios presentes en la ciudad de Valdivia, cercana a 50 km de distancia. Esta opción de estudio es la optada comúnmente por los jóvenes de la comuna en especial aquellos pertenecientes a las áreas urbanas de la ciudad de Los Lagos. La oferta de estudios en la capital regional da garantías de formación técnico profesional idónea para desarrollar competencias en materia turística que aporten al desafío de posicionar el turismo como una alternativa de crecimiento económico para la comuna, en especial énfasis en aquellas áreas de influencia directa a la reserva Nacional Mocho Choshuenco, ya que estas son las que contarán con un mayor potencial de desarrollo en los próximos años.

B.4 INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

La principal vía de acceso a la comuna es la Ruta 5 Sur, que la une con las ciudades de Mafil, Temuco y Paillaco (que a su vez la unen con Valdivia por las Rutas 205 y 207 respectivamente), Osorno y Puerto Montt. Los Lagos se ve favorecida por la cercanía del paso internacional Hua-Hum, el que podría convertirse en un potencial corredor turístico binacional para la comuna y para las áreas circundantes.

La comuna presenta una ubicación estratégica en la región, teniendo acceso y conectividad vial hacia comunas vecinas (Máfil, Valdivia, Panguipulli), lo cual resulta un factor importante para su desarrollo turístico. Pese a ello se puede aumentar su integración con el territorio mejorando el acceso a la ciudad, la consolidación del camino Valdivia – Los Lagos y el mejoramiento e implementación de la señalética con información turística en la ruta 5 en ambos sentidos. Por otra parte, los diagnósticos realizados en diferentes instrumentos indican que la gran dispersión geográfica y la carencia de una oferta de locomoción colectiva que integre el territorio afecta a la población local en términos de acceso a la zona urbana. Por último, una mayor conectividad contribuiría positivamente la integración territorial, la creación de una identidad conjunta y no sectorial.

En cuanto a la conectividad en el territorio comunal, Los Lagos posee una densidad de caminos muy baja (0,53 km de camino por Km² de superficie comunal) lo que resulta insuficiente para la integración plena de su territorio. A su vez, muchos de

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

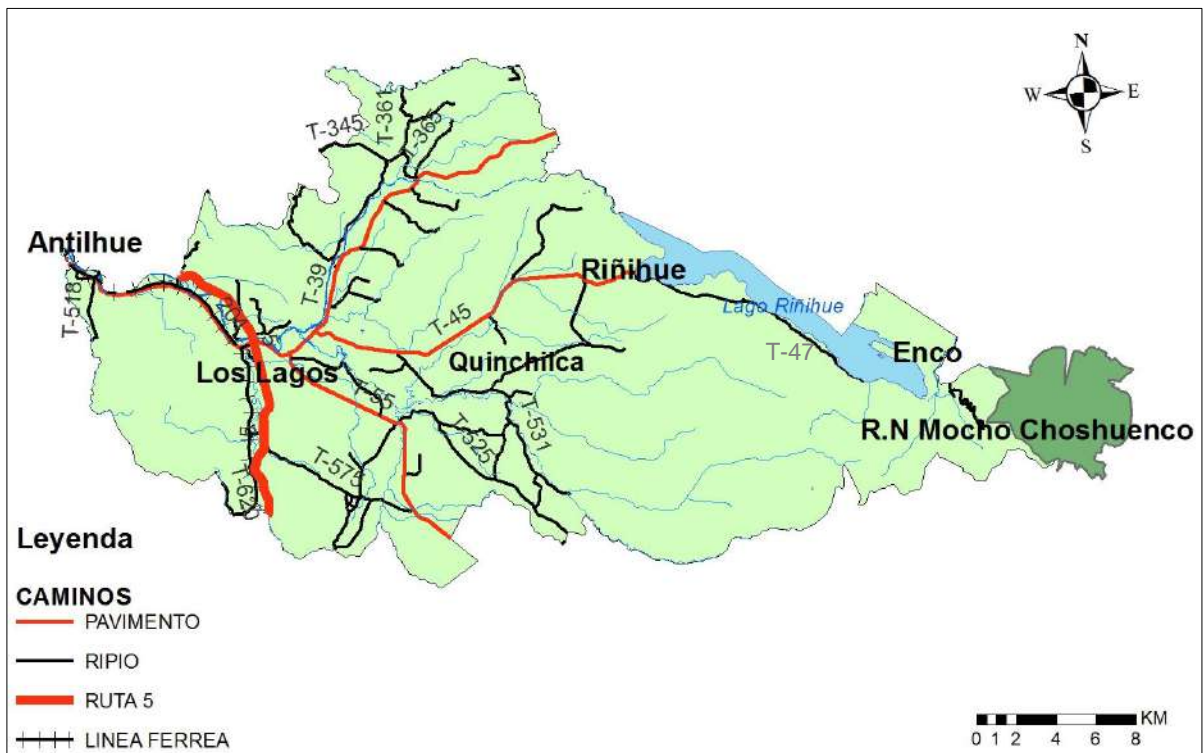
estos caminos se encuentran en mal estado, lo que acarrea problemas de accesibilidad a zonas rurales. Ello afecta significativamente el desarrollo de pequeños emprendimientos agrícolas, limitando el transporte de productos y su comercialización (GORE de Los Ríos, 2008).

Así, el territorio comunal posee un recorrido de 1.071 km de caminos, los cuales se conforman en 596 km de caminos secundarios; 14.76 km de caminos primarios, 21 km de panamericana, 295,86 km de huella/ripió y 143,32 km de senderos.

Campos (2010) en su estudio comunal indica que los problemas de conectividad al interior de la comuna inciden negativamente en el desarrollo del turismo, lo cual se evidencia de manera notoria en el estado que posee el camino hacia la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, impidiéndose el acceso a través de la comuna a uno de los mayores atractivos naturales presentes en el territorio. Para acceder a éste los visitantes suelen privilegiar la entrada norte desde Panguipulli, reduciendo de esta manera el ingreso de turistas a la comuna. Otro aspecto que podría mejorar y potenciar el desarrollo turístico se refiere a la señalética al interior de la comuna, la que resulta deficiente y no contiene información de atractivos turísticos.

La siguiente figura da muestra de la red de conexión vial que posee la comuna de Los Lagos:

Figura N°11 - Mapa Infraestructura y conectividad Comuna de Los Lagos



Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Finalmente cabe destacar la importancia de lograr habilitar la ruta que une las localidades de Riñihue con Enco por la ladera sur del Lago Riñihue, la ruta T-47 es sin duda el proyecto de inversión más relevante para el territorio comunal de Los Lagos en su relación con la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

La habilitación de esta ruta permitirá contar con un acceso directo de la comuna hacia la RNMCh generando en su área de influencia directa comunal (AID) un desarrollo de la actividad turística como un espacio turístico que aportara flujos constantes de visitantes, los que a su vez demandaran un oferta de productos y servicios acordes con una planta turística idónea que garantice una experiencia de viaje optima hacia el territorio que a su vez influirá en la percepción del turismo regional.

La mejora de caminos permitirá además una interrelación con otros destinos turísticos de la región como es el caso Valdivia – Corral y Cuatro Ríos, mediante la conexión con las rutas T-204 y Ruta 5 respectivamente, lo que sin duda aporta con una potencialidad única de desarrollo de nuevos circuitos o rutas turísticas que aporten con una oferta de productos integrados entre los diferentes destinos.

B.5 ACTIVIDAD TURÍSTICA

El Plan de Desarrollo Turístico de la comuna (2010) identifica los recursos turísticos del tipo natural y los jerarquiza entre las categorías de regionales y nacionales, destacando entre ellos a; Volcán Mocho- Choshuenco, Lago Riñihue, Río San Pedro, Iglesia y Sector de Quinchilca, entre otros, sin embargo, es la propia Reserva Nacional Mocho- Choshuenco (Por parte de la comuna de Los Lagos) el recurso que cuenta con una mayor potencialidad tanto a nivel nacional como internacional, principalmente por sus cualidades de accesibilidad y de nieve que es apta para desarrollar actividades deportivas durante todo el año.

Aclarado esto, se presenta el panorama comunal de Los Lagos en torno a sus atractivos y recursos, cuyos elementos servirán de base para un potencial desarrollo turístico y fuente de crecimiento económico sustentable:

CATASTRO DE RECURSOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS



Comuna / Sector: Los Lagos / Riñihue.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: Lago precordillerano, desagua en el río San Pedro y se alimenta de las aguas de siete lagos a través del río Enco que lo une con el lago Panguipulli. Forma parte de una cuenca hidrográfica que va desde la bahía de Corral hasta San Martín de los Andes. Sus aguas son de color azul verdoso transparente, la temperatura de estas varían entre los 7°C en invierno y 20°C en verano. El oleaje es en general leve, según dirección del viento, y ocasionalmente peligroso. Según estudio realizado por el servicio de salud Valdivia, es un lago libre de contaminación, lo que aumenta su potencial turístico para desarrollar actividades náuticas recreativas, competitivas y pesca.



Comuna / Sector: Los Lagos / Quinchilca.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Ríos y Esteros.

Descripción: Torrentoso afluente del río San Pedro, su curso es cambiante y durante el invierno su caudal produce inundaciones en los sectores de las Huellas, Quilquilco y en la confluencia con el río Trafún. En este río la pesca deportiva tiene gran importancia principalmente en los sectores de La Barra (Lugar de unión con el San Pedro), y en el sector de Cuchuy, muy propicios para la obtención de Truchas Salmonídeas (Trucha Arcoiris, Trucha Café y Trucha Fario entre otras).



Iglesia Quinchilca

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Los Lagos / Quinchilca.

Categoría / Tipología: Manifestaciones Culturales / Lugares Místicos y Monumentos.

Descripción: Construida en el año 1778, por su significación y antigüedad es declarada Monumento Nacional. Fue reconstruida luego de un incendio que la consumió completamente en el año 1996. En el mes de Febrero se celebra la fiesta de la Candelaria.



Comuna / Sector: Los Lagos / Los Lagos.

Categoría / Tipología: Manifestaciones Culturales / Lugares Místicos y Monumentos.

Descripción: Única iglesia católica de la ciudad (Sector urbano), su particular arquitectura y principalmente el Cristo de cobre en su interior la convierten en un atractivo único en la región, es una iglesia relativamente nueva, construida a fines de la década de 1980.



Río San Pedro

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Los Lagos / Quinchilca.

Categoría / Tipología: Manifestaciones Culturales / Lugares Místicos y Monumentos.

Descripción: Construida en el año 1778, por su significación y antigüedad es declarada Monumento Nacional. Fue reconstruida luego de un incendio que la consumió completamente en el año 1996. En el mes de Febrero se celebra la fiesta de la Candelaria.



Feria Costumbrista de Antilhue

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Los Lagos / Antilhue.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Actividad que se desarrolla en la denominada Ruta del Vapor durante los meses de Enero y Marzo de cada año. En dicha instancia se ofrecen a turistas y visitantes distintos tipos de comidas típicas, además de productos artesanales que se elaboran en la localidad, todo en un trabajo en **conjunto con los viajes itinerantes de la locomotora a vapor “El Valdiviano”** que recorre el ramal Valdivia – Antilhue.

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA

Según el PLADETUR (2010) para el desarrollo de la actividad turística, no sólo deben existir atractivos, sino que es necesario contar con equipamiento, servicios e instalaciones que permitan aprovechar tales atractivos. En este sentido, tanto los recursos turísticos de la comuna, como los servicios de alojamiento, de alimentación, el acceso y las actividades recreativas, deben ser capaces de generar productos turísticos integrales

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

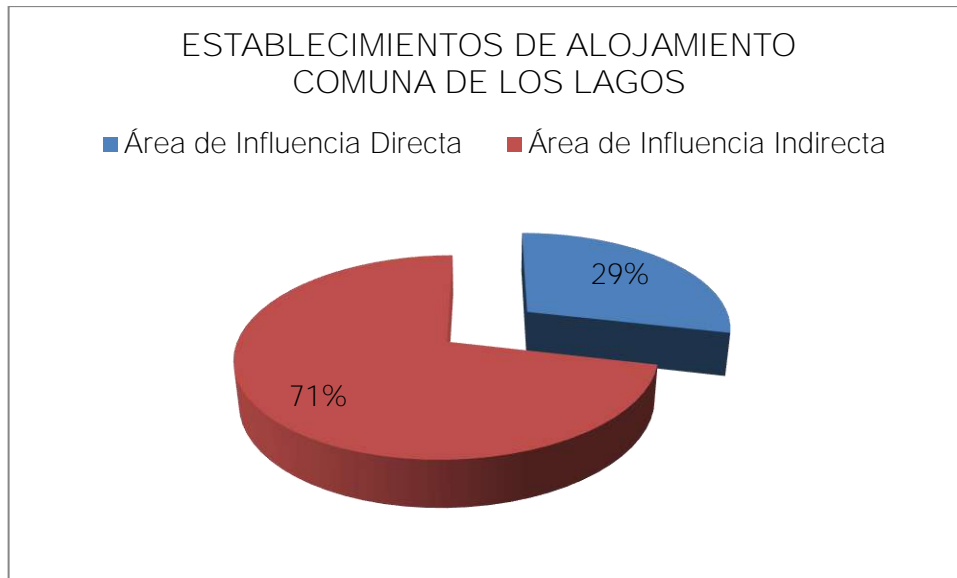
y suficientemente interesantes para atraer un flujo constante de visitantes, logrando su captación y permanencia en la comuna por un período prolongado de tiempo.

Aclarado esto, y en torno a los servicios de alojamiento, la comuna de Los Lagos cuenta con 14 establecimientos formales que ofrecen este servicio, de los cuales un 42,9% de la oferta corresponde a cabañas; un 21,4% a hospedajes; un 14,3% a hoteles y un 21,4% a campings (PLADETUR, 2010).

Respecto a los establecimientos de alimentación se logra apreciar un número de 19 locales, de los cuales el 57% cumple con variedades gastronómicas y condiciones generales para atender turistas; el 43% restante no poseen cartas ni variedad de alimentos, mientras otros tienen aspecto de bares y, en menor cuantía, se identifican aquellos que definitivamente tienen su equipamiento en mal estado y/o no presentan condiciones aceptables en sus instalaciones. Cabe señalar que la oferta se encuentra concentrada en su mayoría en Los Lagos urbano, no presentando servicios de alimentación formal en Riñihue. El detalle de la situación actual en torno al componente **“Oferta”** es presentado a continuación:

OFERTA TURISTICA COMUNA DE LOS LAGOS – ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Los Lagos / Riñihue	0	1	1	2	0	0	0

OFERTA TURISTICA COMUNA DE LOS LAGOS – ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Los Lagos / Quinchilca	0	0	1	0	0	2	0
Los Lagos / Antihue	0	0	1	0	0	1	0
Los Lagos / Los Lagos	2	2	3	1	2	14	0



La oferta ligada al servicio de alojamiento en la comuna de Los Lagos se presenta establecida mayoritariamente en los sectores que corresponden al *Área de Influencia Indirecta*. Esta situación deriva de que en la comuna solamente el sector de Riñihue se encuentra localizado en el *Área de Influencia Directa* de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco. En este escenario, la dispersión de la oferta es de un 71% en las localidades de Quinchilca, Antilhue, Ruta 5, entre otros y el 29% restante en la ya mencionada localidad de Riñihue.



En la comuna de Los Lagos el 100% de la oferta de restauración, bares y alimentación se encuentra ubicada en la zona de *Influencia Indirecta*. Esta situación demuestra que en los sectores que involucra el *Área de Influencia Directa* no existen empresas y/o emprendimientos que provean de estos servicios, pese a que durante las

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

temporadas altas de demanda, principalmente en el sector de Riñihue, se puede observar que algunas casas particulares ofrecen comida y/o alimentos a los turistas de paso, sin embargo, estos registros no se encuentran en ninguna instancia formal, ya sea por parte del Servicio de Impuestos Internos, Ilustre Municipalidad de Los Lagos como en el Servicio Nacional de Turismo.

B.6 BRECHAS DETECTADAS

Área de Influencia	Ámbito	Brechas o puntos Críticos
Área de Influencia Directa	Infraestructura y conectividad	La conectividad entre Riñihue y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco está en malas condiciones.
		Señalética interpretativa y de vocación turística insuficiente.
		Falta de transporte público hacia la reserva.
	Ámbito social y recursos humanos	Falta de profesionalización y generación de competencias técnicas en materias de gestión turística integral. Las cuales involucren a todos los actores de la cadena de valor del turismo.
	Administración	Falta de generar planes de trabajo en conjunto con los otros municipios y actores relevantes para planificar el desarrollo integral y homogéneo del destino.
Oferta y Planta Turística	Escasa oferta de planta turística en el AID.	
Marketing y Promoción	Falta de una promoción conjunta con otros destinos de la región, entrelazando el destino Mocho Choshuenco con otros destinos colindantes, como por ejemplo: Valdivia - Corral y Destino Cuatro Ríos.	
Área de Influencia	Marketing y	La promoción turística actual del área de

Indirecta	Promoción	influencia indirecta no involucra el destino Mocho Choshuenco dentro de su oferta.
-----------	-----------	--

C. COMUNA DE FUTRONO

C.1 ANTECEDENTES GENERALES

La comuna de Futrono está ubicada a 102 km. de la ciudad de Valdivia, capital de la región de Los Ríos, y corresponde a una de las cuatro comunas que componen la Provincia del Ranco.

La comuna de Futrono, se ubica, aproximadamente 72° de Longitud Oeste y a 40° de latitud sur. Sus límites territoriales son: hacia el Norte las comunas de Panguipulli y Los Lagos; hacia el Sur la comuna de Lago Ranco; hacia el Este la República Argentina; y hacia el Oeste las comunas de Paillaco y La Unión.

En cuanto a la extensión territorial, la superficie total de la comuna alcanza los 2.120,60 Km², lo que equivale al 11,51% de la superficie de Los Ríos y el 0,41% de la superficie total del país. En otras palabras, Futrono tiene una presencia relativa mucho mayor en términos de extensión territorial, que cuando se considera la cantidad de personas.

La comuna de Futrono se divide en seis distritos censales utilizados para la aplicación del CENSO 2002. Dentro de la comuna, la población se concentra mayoritariamente en el distrito de Futrono, lugar donde se emplaza el pueblo de Futrono, razón por la cual se explica la alta urbanidad. A este, se suman los distritos de Llifén y Loncopán que también poseen población urbana, pero en el que la población rural es mayor. Los distritos restantes sólo poseen población rural, siendo el que más población presenta el distrito de Maihue. Cabe destacar que, en el año 2002, territorialmente la población urbana no era significativamente superior a la rural.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Los resultados que arrojaron el último Censo 2002 indican que la población urbana aumenta en contraposición con la población rural que disminuye alrededor del 43,94%, es así como en el sector rural. El Índice Ruralidad, que en 1992 era de 9.712 que implica que en el año 2002 fue de 6.582 lo que indica un cambio importante en la población. El Índice de Masculinidad para el 2002 fue de 3.462 de hombres y 3.120 de mujeres. De esta manera, en la comuna de Futrono tiende a aumentar la cantidad de población total de personas, pero tiende fuertemente a disminuir la cantidad de población rural, además presenta un incremento mayor en el número de mujeres que en el de hombres.

C.2 ANTECEDENTES ECONÓMICOS

El sector comercio ha sufrido el mayor crecimiento en los últimos diez años, Futrono (de 8,5 a 14,2%), sin embargo se ha mantenido bajo el promedio regional (17,7%). Del mismo modo, el sector de la construcción ha experimentado un fuerte crecimiento con una participación de poco más de 5% en 1992 a más de 9% en el año 2002, superando el promedio regional para este último año (7,3%).

En el sector servicios, tales como enseñanza, transporte, servicio doméstico y hoteles, también han experimentado un incremento, donde la mayoría de estas actividades superan el nivel regional o están muy próximos a alcanzar este nivel.

La valorización de la producción ovina y bovina en la cual se observa un claro incremento de la producción ovina mientras la producción de bovinos decrece significativamente. El aumento de la producción ovina se debe al fomento productivo de esta actividad por organismos como PRODESAL, utilizando superficies reducidas y obteniendo mejores precios por kilo.

Otra actividad productiva presente en la comuna es la producción de manzana, la cual logra valores promedios de 39.333 Kg de producción entre los años 2003 a 2006, sin embargo, la venta de este producto es escasa. Adicionalmente, la cereza es otro fruto que tiene mayor potencial, con 13.200 Kg promedio entre los años 2003 a 2006, destacando en ello la producción del sector de Caunahue (PRODESAL Futrono).

Los productos hortícolas con mayor volumen de producción, de acuerdo a los datos manejados por PRODESAL Futrono, son las lechugas, el pepino y el cilantro. Desde el año 2001 a 2006 se observa un fuerte incremento en la producción de pepinos y cilantro, llegando en el año 2006 a las 7.136 unidades de lechugas, 22.800 unidades de pepinos y **15.200 “atados” de cilantro (considerando sólo una cosecha anual)**. Los principales sectores que representan este rubro, en términos de su volumen y continuidad en el tiempo, son Caunahue, La Vega y Maihue.

En lo que respecta la actividad apícola, de acuerdo a los datos del INE la producción de miel es más importante en la comuna de Futrono con un total de 31.868 kg. En la comuna de Futrono el 56% se produce en predios mayores a 1.000 ha. Una diferencia fundamental entre ambas comunas ocurre en sus rendimientos. La miel es producida en sectores montañosos con presencia de bosques, principalmente en Caunahue, Maihue, Curriñe, sectores que producen 10.000 a 15.000 kilos por temporada a un precio de US\$1,05 el kilo, producción que es vendida a APICOOP en la ciudad de Paillaco. El valor cancelado por la empresa APICOOP corresponde al 40% del precio de venta público, sin embargo la ventaja para los productores es que casi la totalidad de la producción es absorbida por esta empresa. Esto significa un ingreso promedio anual de \$7.602.400 para los productores que participan de PRODESAL de la comuna de Futrono.

La actividad forestal en la comuna se presenta con una alta informalidad, muchas veces sin planes de manejo y con la consecuente evasión de impuestos. Los principales productos obtenidos del bosque son los durmientes y la leña, caracterizados por un escaso valor agregado. En Futrono, el sector agropecuario genera el mayor impacto en el empleo, pero es el sector ganadero compuesto por grandes fundos quienes generan el mayor ingreso. Los sectores que concentran mayor actividad forestal dentro de la comuna de Futrono son Lago Maihue, Chabranco, Hueinahue, Curriñe, Chollinco, Caunahue y Cerrillos. En Cerrillos es donde se realiza el mayor número de planes de manejo y es donde aún queda disponibilidad de raulí (*Nothofagus alpina*). Por otra parte, se puede mencionar también las extensas plantaciones de *Eucalyptus nitens* en Nontuela Alto.

Finalmente la producción artesanal está representada principalmente por la gastronomía, artesanía en madera, fabricación de muebles y confección de vestuario en lana. En Futrono urbano la artesanía en madera nativa logra un claro potencial, lo que se ha traducido en el apoyo de FOSIS y SERCOTEC para la adquisición de un secador y un galpón que funcionará como taller. Sin embargo, la falta de capacitación es un aspecto que es necesario abordar. Asimismo, la artesanía en fierro también tiene claro potencial, sin embargo, es necesario apoyo en infraestructura y comercialización. En Maihue se producen artículos fabricados con lana teñida con productos naturales, tales como **“chombas”, faldas, medias y bufandas. También se producen muebles y decoración** en base a madera nativa, además de mermeladas, mistelas y conservas. Las ventas se realizan en su mayoría en fiestas costumbristas y en temporada de verano a turistas, aunque ocasionalmente venden sus productos en Futrono y Valdivia. Por su parte, en Chollinco se produce Chocolate y artesanía en greda, mientras que en la Isla Huapi se realizan artesanías con enredaderas (voquis) y mimbre, materia prima que es utilizada generalmente para la confección de canastos. En Quimán, se fabrican conservas y pickles, mientras que en Pumol, hay una importante producción de huevo y quesos. Las queserías en estas comunas están representadas por cuatro fábricas artesanales.

C.3 ANTECEDENTES SOCIALES

En lo terminos de educación, la comuna se encuentra por sobre la media nacional **y regional. Algo similar sucede en la “no-disposición de educación formal” y “enseñanza básica incompleta”, pues ambas se encuentran por sobre la media nacional, pero con valores similares a las del promedio regional.** Respecto a la educación humanista, sea completa o incompleta, la comuna presenta valores similares a la región y el país. Los niveles restantes se encuentran todos por debajo de la media nacional y regional.

De acuerdo a los indicadores existentes, la tasa de analfabetismo en la población es clave para determinar una comprensión descriptiva general de las características educacionales de la población, tanto a nivel comunal, regional y nacional. A continuación, se presenta el porcentaje de población que sabe leer y escribir mayor de 15 años (según CASEN 2009 en PLADECOC 2012), y considerando las variables de género y cultura.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

En relación al número de establecimientos educacionales existentes en la comuna, existen diferencias considerables entre los sectores urbanos y rurales. Particularmente respecto al número de establecimientos, ya que mientras que en la zona rural existen 11 establecimientos de dependencia municipal y 7 de dependencia particular subvencionado; en la zona urbana de la comuna se registra 1 establecimiento municipal y 3 particular subvencionado.

La comuna muestra un déficit en capital humano:

- ✓ La escolaridad promedio del jefe de hogar son 6,6 años.
- ✓ 9,21% de la población es analfabeto.
- ✓ La cobertura de educación prebásica son 24,5%.
- ✓ La cobertura de educación básica son 99,3%.
- ✓ La cobertura de educación media son 90,3%
- ✓ La cobertura de educación superior solamente alcanza un 28%.

De acuerdo a estos antecedentes en materia formativa, se prevé que la mayoría de los empresarios turísticos carecen de formación y conocimientos básicos en gestión y no existen instancias ni mecanismos de capacitación focalizados al rubro a disposición, ya que estos deben de compartir o competir con otros sectores económicos la actual oferta de instrumentos de fomento productivo. Es por ello que en el sector se identifica la necesidad de incentivar, apoyar y fortalecer la generación de nuevos negocios que aprovechen integralmente la diversidad de recursos naturales y culturales presentes en el territorio

C.4 INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

La conectividad vial de la comuna está dada por el norte desde la carretera 5-Sur a través de la carretera T-625, que corresponde al principal acceso desde el noroeste de la ciudad. Hacia el este de la ciudad de Futrono se cuenta con la carretera T-55 que bordea el Lago Ranco conectado a la comuna de Futrono con la comuna de Lago Ranco por el sureste.

Hacia el suroeste de la ciudad se encuentra la carretera T-75 conecta la ciudad de Futrono con las localidades de San Pedro y Puerto Nuevo, y con la comuna de Rio Bueno al este del Lago Ranco. Tal como se indicó anteriormente esta es una comuna con alto componente rural, por lo que existe una gran variedad de conectividad vial rural que conectan los diferentes sectores rurales de la comuna (PLADECO, 2012).

La siguiente figura da muestra de la red de conexión vial que posee la comuna de Futrono

Figura N°12 - Mapa Infraestructura y conectividad Comuna de Futrono



Como se puede observar en la figura, así como en los antecedentes previamente señalados acerca de la red de caminos de la comuna, actualmente no existe una conectividad concreta entre la comuna y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, ya que el posible camino que conectaría con el área de esta, la ruta T-675, no alcanza a llegar a los límites en su carpeta actual de ripio de uso público.

Esta situación sin duda requiere el mayor compromiso de solución por parte de las autoridades ya que es el componente clave para poder concretar cualquier estrategia de uso de la reserva con el territorio comunal, en donde el sector dedicado al turismo puede ver claramente beneficiado al poder contar con tan importante recurso natural.

En base a esto es que el desafío para la comuna es lograr habilitar esta conexión con la RNMCh que permita ampliar la oferta de productos del territorio inserto en el destino Cuenca del Lago Ranco, lo que sin duda se dinamizará la economía de la comuna en especial aquellas áreas de influencia directa.

C.5 ACTIVIDAD TURÍSTICA

La comuna de Futrono en los últimos años ha experimentado un importante aumento en el flujo de turistas, principalmente de origen nacional. Según datos de la Oficina de Turismo de la Municipalidad, el año 2011 ingresaron a la comuna 12.435 turistas. Al analizar la evolución que ha tenido la afluencia de turistas entre el 2007 y

2011, se observa que la llegada de visitantes nacionales ha experimentado un aumento casi sostenido en el periodo, pasando de 8.164 turistas nacionales en el 2007 a 11.704 en 2011, lo que significó un aumento del 43,4%. Una situación similar es la que muestra el ingreso de turistas extranjeros que, con ingresos muy por debajo de los nacionales, también mostraron un aumento en el periodo analizado, pasando de 380 en 2007 a 731 en 2011, lo que significó un aumento del 92,4%. Una situación particular se observa el año 2010, año en el que tanto los turistas nacionales como extranjeros muestran una fuerte caída en las llegadas, la que alcanzó el 63% en el caso de los nacionales y un 40% en los extranjeros.

Para que esta situación se exponga favorablemente, es necesario poner en valor tanto los recursos como atractivos turísticos, los cuales son insumos básicos para el desarrollo de actividades turísticas productivas. En este escenario, para el caso de la comuna de Futrono, se identificaron una serie de atractivos, los cuales se distribuyen en los sectores de: Futrono, Huapi, Llifén, Maihue, entre otros. El detalle de los mismos queda de manifiesto a continuación:

CATASTRO DE RECURSOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS



Comuna / Sector: Futrono / Futrono.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: Se encuentra en la avenida principal, frente a la municipalidad. Es un centro de exhibición y venta de artesanía típica de la comuna, donde se observan los tejidos a telar, tallados en madera, cerámicas, cestería, entre otros.



Comuna / Sector: Futrono / Futrono.

Categoría / Tipología: Folklore y Manifestaciones Populares / Acontecimientos Programados.

Descripción: En este espacio se desarrolla la tradicional fiesta huasa que organiza el Club de Rodeo Local y en el que participan importantes clubes del país dándose un ambiente criollo, principalmente en el mes de febrero de cada año.



Comuna / Sector: Futrono / Futrono.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

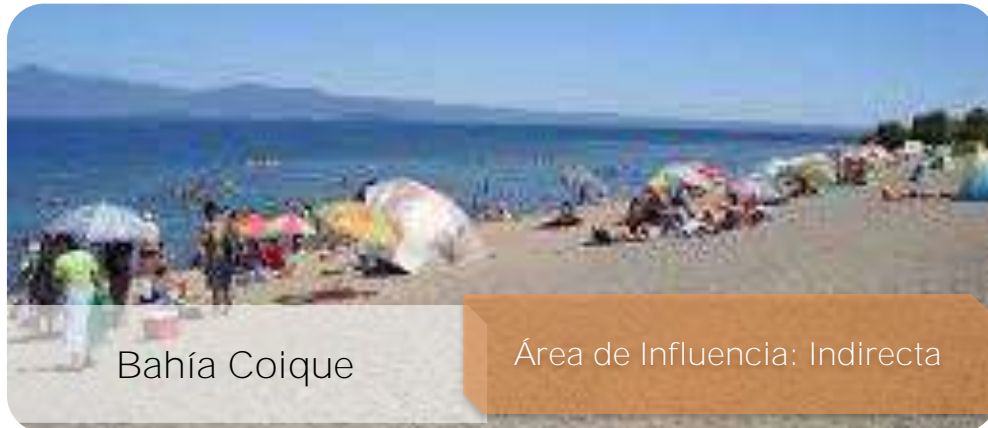
Descripción: El Lago Ranco corresponde al tercer mayor lago de Chile tras el lago Llanquihue, con una extensión de 442 km². En sus riveras habitan unas 30 comunidades indígenas. Posee alrededor de 13 islas, ocupadas, en su mayoría, por casas de veraneo y comunidades aborígenes. Entre ellas destaca la Huapi, hoy en día convertida en una reserva mapuche. Entre sus mayores atractivos se observa la práctica de pesca deportiva.



Comuna / Sector: Futrono / Llifén.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Playa ubicada a 20 Km. de Futrono en la localidad de Llifén. Se encuentra apta para el baño y se habilita con salvavidas durante la temporada estival.



Bahía Coique

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Futrono / Coique.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Balneario ubicado a 7 Km. de Futrono, saliendo en dirección a la rívera norponiente del Lago Ranco, se extiende hasta la desembocadura del Río Coique, Playas de arena blanca de 1.5 Km. de extensión. Ideal para la práctica de deportes acuáticos.



Isla Huapi

Área de Influencia: Indirecta

Comuna / Sector: Futrono / Isla Huapi.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Costas y Riberas.

Descripción: Se ubica al centro Norte del Lago Ranco, con aproximadamente 300 habitantes, el 90 % de su ascendencia es Mapuche – Huilliche. Se estima que las primeras familias se habrían establecido hace unos 400 años. En este lugar se desarrollan diferentes ferias y muestras costumbristas.



Comuna / Sector: Futrono / Calcurrupe.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Ríos y Esteros.

Descripción: Río famoso en todo Chile por sus excelentes circuitos de pesca deportiva y bellos paisajes. Drena el Lago Maihue y fluye hacia el oeste hacia el Lago Ranco del que es fuente primaria. La depresión a través del cual fluye el río corresponde a la Falla Futrono.



Comuna / Sector: Futrono / Maihue.

Categoría / Tipología: Sitios Naturales / Lagos y Lagunas.

Descripción: Tiene forma alargada y 46 km² de superficie. Sus costas son escarpadas, exceptuando los valles por donde llegan los ríos, existiendo formaciones de playas de arena. Presenta, además, pequeñas playas escondidas en sus orillas, rodeadas de bosques vírgenes; en el extremo occidental existe una playa de piedras.

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA

La planta turística de Futrono presenta, en términos de tipologías de establecimientos turísticos, una variedad que va desde los sitios de camping pasando por categorías intermedias como son los complejos de cabañas con sistemas de servicios integrados o por unidad, hospedajes, apart hoteles, hoteles, hosterías, hospedajes, etc. Los establecimientos dedicados a los servicios de alimentación y gastronomía van desde aquellos con especialidades en comida típica o nacional hasta establecimientos gastronómicos especializados en comida rápida. Los niveles de calidad del servicio, por cierto son dispares, no apreciándose algunos parámetros estandarizados según tipología de establecimiento que recoja indicadores de satisfacción que refuercen o sean coherentes con la imagen turística de Futrono. Sin duda la mayor concentración de establecimientos de la planta turística está localizada en la ciudad de Futrono y, en un porcentaje menor, se reconocen algunos establecimientos en Llifén y Coique.

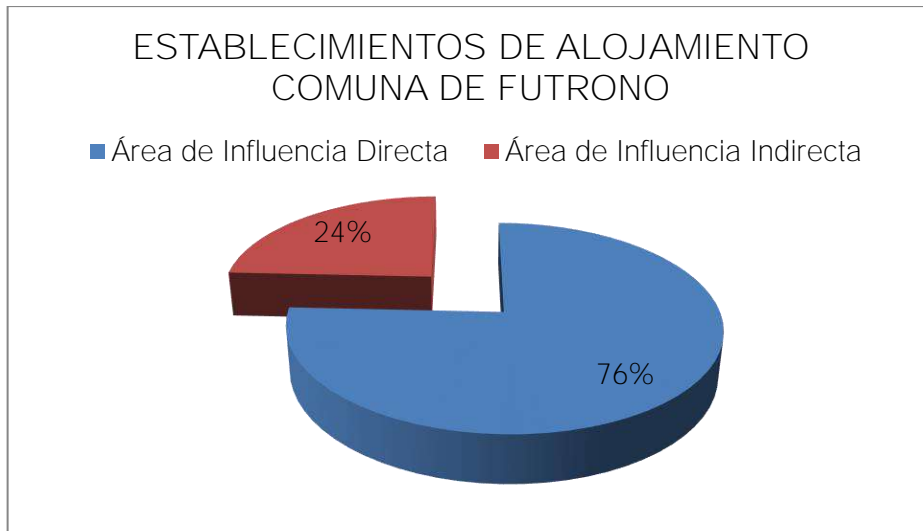
La planta de servicios turísticos complementarios en términos de variedad, concentración y especialización se encuentra localizada en la ciudad de Futrono, estos van desde Oficinas de Información al Turista, hasta Centros de Telecomunicaciones y Transporte tanto para vincularse intra como extraterritorialmente. Desde esta perspectiva, las condiciones para ser considerado como Centro de Interés Turístico CEIT, las cumple en buena medida la ciudad de Futrono, debido a que alcanza los requerimientos para ser considerada como tal. El otro conglomerado con características urbanas en la comuna es Llifén, no obstante presentar actividades turísticas, éstas en su mayoría están asociadas a la pesca tanto en los ríos Calcurrupe, Blanco, Caunahue, Hueinahue y los lagos Ranco y Maihue.

OFERTA TURISTICA COMUNA DE FUTRONO – ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Futrono / Futrono	1	4	13	0	4	12	0
Futrono / Cun Cun	0	0	5	1	0	0	0

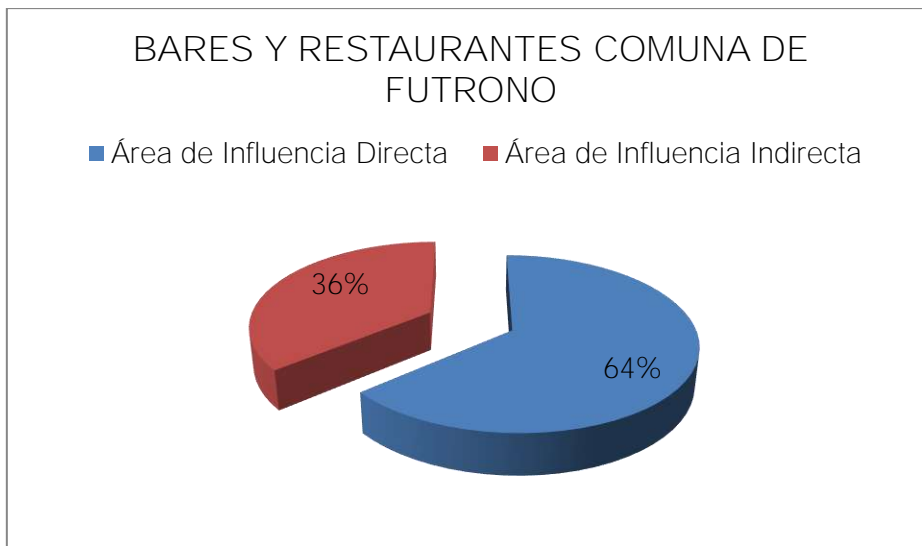
Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Futrono / Ruta Llifén	0	0	9	2	0	0	0
Futrono / Llifén	0	2	12	4	1	6	0

OFERTA TURISTICA COMUNA DE LOS LAGOS – ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA							
Comuna / Sector	Hoteles	Hospedaje / Refugio	Cabañas y Hospedajes	Camping	Bares	Restaurantes	Agencias de Viajes y Tour Operadores
Futrono / Coique	0	0	1	1	0	2	0
Futrono / Sector Cordillerano	0	1	8	4	0	6	0
Futrono / Isla Huapi	0	0	0	2	0	5	0



El presente gráfico demuestra que la mayor parte de los establecimientos de alojamiento se encuentran distribuidos en el *Área de Influencia Directa* de la comuna de Futrono (76%), es decir, en sectores tales como; Llifén, Cun Cun y el propio Futrono urbano, mientras que el 24% restante se puede encontrar en localidades como Coique e Isla Huapi, lugares que además han venido ejecutando un muy buen trabajo en materias de turismo, ello llevado a cabo en forma integral y consecuente con las políticas regionales de turismo.



La oferta en torno a los servicios de restauración de la comuna de Futrono se concentra principalmente en el área denominada como de *Influencia Directa*, la cual representa un 64% del total, mientras que en el *Área de Influencia Indirecta*, es decir, en los sectores Cordilleranos, Coique e isla huaipe, se pueden identificar el 24% restante de las empresas y/o emprendimientos dedicados a esta actividad y que figuran en los registros formales del Municipio, Servicio de Impuestos Internos y Sernatur.

C.6 BRECHAS DETECTADAS

Área de Influencia	Ámbito	Brechas o puntos Críticos
Área de Influencia Directa	Infraestructura y conectividad	Estado vial deficiente de conectividad en ruta T-675 que une el sector de Cerrillos con la RNMCh.
		Señalética interpretativa y de vocación turística insuficiente.
		No existe un centro de visitante en la RNMC por el sector que pertenece a la comuna de Futrono.
		Nula infraestructura de miradores y de espacios para vistas panorámicas en la Ruta T-675.
		Falta de transporte público hacia la reserva.
	Ámbito social y recursos humanos	Falta de profesionalización y generación de competencia técnicas en materias de gestión turística integral. Las cuales involucren a todos los actores de la cadena de valor del turismo.
Escasa Oferta Turística Integral por parte de las comunidades indígenas de la comuna.		

	Administración	Falta la generación de planes de trabajo conjunto con los municipios y entidades pertinentes que permitan planificar el desarrollo integral y homogéneo del destino.
	Oferta y Planta Turística	Existe una nula oferta de operadores y empresas prestadoras de servicios turísticos en Futrono que involucren la Reserva Nacional Mocho Choshuenco
		No existen productos turísticos identificadores con la RNMCh que sirvan de eje vertebrador de la oferta en la comuna de Futrono y que aproveche sus ventajas comparativas
	Marketing y Promoción	No existe una promoción en la comuna de Futrono asociada a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco
Área de Influencia Indirecta	Infraestructura y conectividad	Existe una débil habilitación de infraestructura pública y turística en las zonas de Influencia Indirecta, especialmente en la ruta T-559 que une Llifén con Lago Maihue

5.- ANALISIS DE BENCHMARKING

A. SELECCIÓN DE CASOS DE ESTUDIO PARA EL ANALISIS

El análisis de benchmarking asociado a la “Oferta turística del destino Mocho Choshuenco y su área de influencia” se ha enmarcado sobre la base de selección de destinos de relevancia a nivel nacional, contemplando para su selección, que estos sean en primer lugar exitosos, que cuenten con condiciones favorables que aporten ideas de inversión a la actividad turística y que sean de similares características al destino estudio, dichas condiciones o características son:

- A) Recursos del Destino.
- B) Oferta turística actual y potencial.

En base a lo anterior, se hace fundamental en primer lugar definir cuáles son las características de tipo geográficas y de recursos turísticos actuales y potenciales con los que el caso de estudio cuenta en la actualidad y que por ende, pasan a ser variables fundamentales para la selección de los destinos a analizar. A continuación un cuadro con las principales características:

Mocho Choshuenco.
Condiciones escénicas y geográficas: La reserva Nacional Mocho Choshuenco está

ubicada en la franja cordillerana de la región de Los Ríos, su área núcleo y de influencia tiene un potencial turístico importante ya que agrupa una cantidad de riquezas naturales y escénicas de gran atractivo para quien lo visita, como:

- ✓ Recurso Volcán,
- ✓ Recurso Hidrográfico, lagos, ríos caudalosos.
- ✓ Recurso Flora y Fauna.

Además es necesario mencionar que en esta zona se encuentra el Conectividad con Argentina, por Paso internacional Hua Hum que proporciona conectividad con San Martín de Los Andes.

Oferta actual y potencial: Su atributo principal es la capacidad de romper la estacionalidad con actividades asociadas a la nieve, glaciares y a la contemplación de la belleza escénica que caracteriza su entorno.

Los recursos actuales y potenciales existentes en el área núcleo son:

- ✓ Deporte aventura
- ✓ Camping y - Centro de montaña
- ✓ Picnic
- ✓ Vistas panorámica.

En cuanto al área de influencia se pueden destacar actividades tales como: sol y playa, náuticas y otras de turismo de intereses especiales como: ecoturismo, turismo rural, pesca con mosca, entre otras.

A continuación, se procederá a caracterizar los diferentes destinos a nivel nacional e internacional propuestos por el equipo técnico de la consultora, con esto se podrá concluir cuáles serán los recursos turísticos de cada uno de los destinos, que finalmente serán analizados con mayor profundidad para objeto del estudio, dichos destinos son:

Nacional:

- Valle las Trancas y termas de Chillan, Octava Región.
- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, Décima Región.

Internacional:

- Bariloche, Argentina.

Destino Valle las Trancas

Condiciones escénicas y geográficas: Valle las Trancas y Termas de Chillan está ubicado en dirección cordillerana a unos 80 kilómetros de Chillan, En la ladera del Volcán **Chillán, a 1.650 metros aproximadamente. En las canchas de Ski, destaca la de “Las Tres Marías (13 km), la pista más extensa de Sudamérica, que incluye el telesilla más larga.** En verano, el destino ideal es el Valle Las Trancas, una pequeña villa andina con hosterías y cabañas. Desde aquí se puede salir a hacer senderismo, mountainbike, escalada y paseos a caballo, entre cascadas, acantilados y bosques de coigües, lengas y robles.

Recursos y oferta turística: Termas de Chillan: complejo turístico enfocado en la nieve, que posee canchas de Ski, spa, piscinas termales, hotelería y alimentación.

Dentro de las actividades más representativas destacan el Snowpark (tobogán de nieve), circuitos para motos de nieve, heliski y terrenos fuera de pista. Desde la cima, la vista es privilegiada, al Volcán Antuco y al Domuyo, en Argentina..

En verano, el destino ideal es el Valle Las Trancas, una pequeña villa andina con hosterías y cabañas. Desde aquí se puede salir a hacer senderismo, mountainbike, escalada y paseos a caballo, entre cascadas, acantilados y bosques de coigües, lengas y robles

Conclusiones: Basándonos en una primera instancia en las condiciones geográficas y la oferta turística existente, podemos apreciar de forma preliminar, que las termas de Chillan y Valle las trancas, presentan características similares a las del caso de estudio, principalmente, es un caso interesante de analizar por su variada cantidad de actividades relacionadas a la nieve y al aprovechamiento de los recursos naturales para desarrollar todo tipo de actividades que podrían ser factibles en al caso de estudio. Por lo anterior, concluir que es un caso atingente para analizar a fondo y poder rescatar e imitar aquellas acciones o estrategias exitosas que se produzcan en dicho lugar

Parque Nacional Vicente Pérez Rosales

Condiciones escénicas y geográficas: La unidad Parque Nacional Vicente Pérez Rosales se encuentra emplazada casi en su totalidad en la provincia de Llanquihue, región de Los Lagos, excepto un área reducida que corresponde a la provincia de Osorno, Región de los Lagos.

El área posee una gran cantidad de riquezas naturales y escénicas de gran atractivo para quien lo visita, como por ejemplo el Volcanes Osorno y Puntagudo, ríos caudalosos, Saltos del Petrohue, Lagos, y variada Flora y fauna. Además es necesario mencionar que en esta zona se encuentra el Paso Pérez rosales, que a través de navegación lacustre proporciona conectividad con Bariloche, en Argentina.

Recursos y oferta turística: Las principales actividades recreativas y deportivas que se pueden practicar en el lugar son hiking, treeking o senderismo, cabalgatas, montañismo, paseos en bicicleta, mountainbike, kayak de río, rafting, picnic, pesca tipo flyshing y recreativa, contemplación de la flora y fauna y la fotografía.

En el área de influencia (sectores aledaños como Ensenada y Puerto Varas) se encuentra una serie emprendimientos turísticos como termas, diferentes tipos de alojamientos, empresas de restauración y ligadas al turismo.

Conclusiones: Basándonos en una primera instancia en las condiciones geográficas y la oferta turística existente, podemos apreciar de forma preliminar, que el parque Nacional Vicente Pérez Rosales, presenta características similares a las del caso de estudio, es un caso interesante de analizar porque la mayoría de los emprendimientos, empresas y planta turística en general, han ido desarrollándose en las cercanías del parque, tal es el caso de Ensenada y Cascadas que se ubican colindantes al parque y que comercializan sus

servicios en el mismo sector, por otra parte destaca una variada parrilla de actividades que se pueden desarrollar en el parque o área núcleo, pero que se comercializan en la Ciudad de Puerto Varas a unos 80 km del Parque. Por lo anterior, se puede concluir que es un caso atingente para analizar a fondo y poder rescatar e imitar aquellas acciones o estrategias exitosas que se produzcan en dicho lugar.

Bariloche

Condiciones escénicas y geográficas: Bariloche es una ciudad ubicada en medio de bosques milenarios, montañas cubiertas de nieve y lagos cristalinos, en la provincia de Río Negro, Argentina. El área posee una gran cantidad de riquezas naturales y escénicas de gran atractivo para quien lo visita, como por ejemplo, lagos, arroyos, ríos de deshielo, montañas y el parque nacional Nahuel Huapi.

Bariloche, ha logrado consolidarse como uno de los destinos turísticos más importantes de Argentina, recientemente nombrado como el destino de ski más importante de Sudamérica. Además es necesario mencionar que esta zona se encuentra cercano al paso fronterizo Cardenal Zamore, que vía terrestre proporciona conectividad con Osorno, Chile.

Recursos y oferta turística: Las principales actividades recreativas y deportivas se pueden practicar durante prácticamente todo el año y están ligadas a los siguientes temáticas: Actividades de montañismo, actividades outdoors, sol y playa, deportes acuáticos, actividades culturales y de entretenimiento, entre otras. En el área de influencia se encuentra una variada tipología de alojamientos, empresas de restauración y tour operadores que prestan servicios articulados a los turistas que visitan el lugar.

Conclusiones: Basándonos en una primera instancia en las condiciones escénicas y geográficas, podemos apreciar que el destino Bariloche, presenta características similares a las del caso de estudio, sobre todo en lo que a recursos naturales se refiere, por ende, es un caso interesante de analizar porque con similares recursos ha logrado posicionarse como un destino de relevancia no solo a nivel nacional sino que también a nivel internacional.

Por lo anterior, se puede concluir que es un caso atingente para analizar a fondo y poder

rescatar e imitar aquellas acciones o estrategias exitosas que se produzcan en dicho lugar.

En base al análisis anterior podemos concluir que se profundizarán las siguientes variables según cada destino analizado:

Nacional:

- Valle las Trancas y termas de Chillan: *Recurso nieve y actividades outdoors.*
- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales: *Recursos Hidrográficos*

Internacional:

- Bariloche, Argentina: *Recurso Nieve, Recursos Hidrográficos, actividades outdoors.*

B. ANALISIS DE CASOS DE ESTUDIO.

Al realizar este análisis se puede recoger información relevante sobre las propuestas de valor agregado que estos lugares han generado para potenciar su oferta, las cuales podrían ser útiles al momento de realizar un plan estratégico para el destino, revisando aspectos que incluyan:

- Accesibilidad al Recurso Turístico, en este apartado se describirán cuáles son los principales atractivos y recursos turísticos que la zona posee y cuál es el nivel de accesibilidad para explotar estos recursos de forma correcta.
- Diversidad de actividades Turísticas, en este punto se medirá la variedad y cantidad de actividades turísticas asociados al recurso analizado.
- Infraestructura y planta Turística (infraestructura, alojamiento, restauración, empresas de turismo, etc.), se analizará la variedad de infraestructura turística ligada al recurso y a la planta turística directa e indirecta existente en el destino y área de influencia.
- Acciones de marketing y promoción del destino, en este apartado se describirán cuáles son los principales responsables de promocionar los productos del destino y cuáles son los canales más utilizados.

ANÁLISIS DE DESTINOS NACIONALES:

- i) Destino- Valle las Trancas y termas de Chillan/
Recurso nieve y actividades outdoors
-



- Descripción del Destino:
Para el presente destino se analizarán los sectores de Valle las trancas y las termas de Chillan, los cuales actúan de forma complementaria explotando los recursos ligados a la nieve y a las termas durante la temporada invernal y a las actividades de Montaña durante la temporada estival.

El Primero, Valle Las Trancas, se encuentra ubicado a unos 8 kilómetros del centro de Ski, y concentra la mayoría de las alternativas de alojamiento, por lo que se define como un poblado dormitorio que aprovecha la oportunidad que le entrega la población flotante para desarrollar una interesante oferta con diferentes tipos de actividades outdoors.

El segundo, corresponde a la concesión de un moderno complejo turístico compuesto por dos grandes Hoteles que ofrecen como productos principales el Ski y las Termas, acompañando a estos atractivos con una serie de panoramas y actividades que se complementan entre sí.

- Accesibilidad al Recurso Turístico:

Valle las Trancas y Las Termas de Chillán están ubicados aproximadamente a 82 kilómetros de la ciudad de Chillán, en dirección hacia la Cordillera de los Andes. El principal acceso es por la Ruta N-55, la cual esta cementado y se encuentra en buenas condiciones, pero en época invernal ocasionalmente se generan cortes en el camino por avalanchas de nieve y crecidas del río. Sin embargo es necesario mencionar que **Vialidad** el reciente año presentó un **Plan de invierno para la ruta, lo cual facilita y agiliza las maniobras de reposición de la ruta.**

Fuente: <http://www.gobernacionnuble.gov.cl/noticias/vialidad-presenta-plan-de-invierno-para-la-ruta-n-55/>

- Diversidad de actividades Turísticas:

Debido a su doble temporada, (invierno y verano), las Termas de Chillán y el Valle Las Trancas, cuenta con diversas actividades para realizar, a continuación se presentan las principales actividades que se ofrecen según cada recurso existente en el área:

Recurso Turístico	Actividades
-------------------	-------------

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Nieve	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ski ✓ Snowboard ✓ Snowcat ✓ Senderismo ✓ Paseos en moto de nieve
Actividades Outdoors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trekking, ✓ cabalgatas, ✓ senderismo, ✓ rapel ✓ Canopy ✓ Canyoning. ✓ Mountainbike
Aguas Termales.	<p>El sector posee piscinas termales de azufre y hierro con una temperatura en torno a los 38°, además existen diferentes empresas que ofrecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Spa ✓ Salas de Vapor ✓ Tinas de Barros. ✓ Tinas de Hidromasaje.

- Infraestructura y planta Turística:

En cuanto a la infraestructura ligada al recurso nieve podemos destacar que la Ilustre Municipalidad de Chillán, a principios del 2008 otorgó concesión del sector de las termas de chillan a Nevados de Chillán por un plazo de 30 años, entregando los derechos de explotación y desarrollo del Dominio Esquiable, Aguas Termales y Hotel Nevados.

El Centro turístico cuenta con: dos Centros de Ski (Nevados y Valle Hermoso), dos hoteles, 11 andariveles, la pista más larga de Sudamérica, el Bike Park más importante del país, 8 piscinas con aguas termales, tres spas, seis cafeterías y completos programas de entretenimiento.

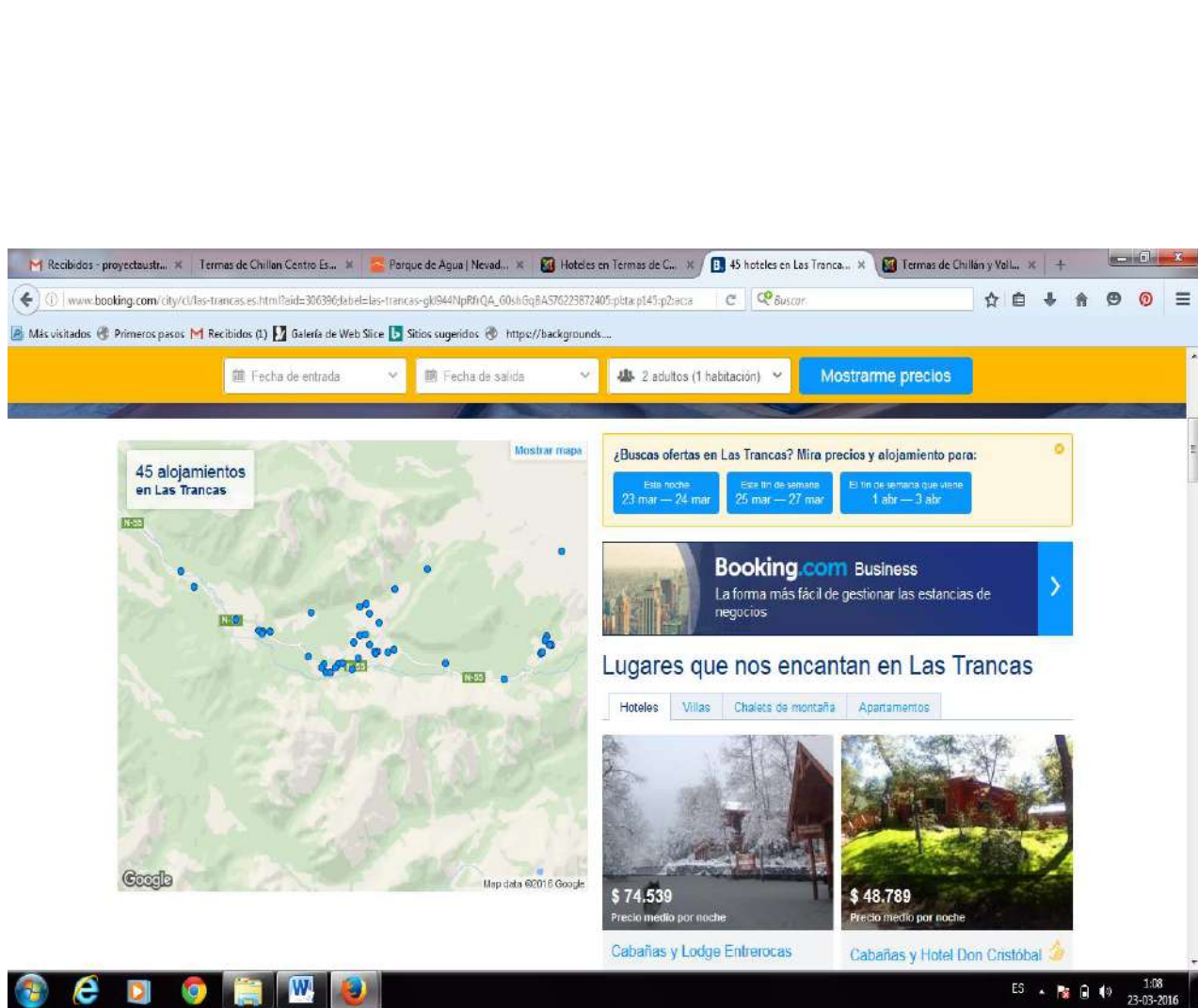
En el sector de Valle las trancas es posible encontrar infraestructura adecuada para desarrollar actividades outdoors, las cuales cuentan con todas las comodidades para desarrollar actividades de este tipo de forma segura.

En cuanto a la planta turística, la zona cuenta con diversas opciones para comer y alojar. Algunas de las opciones disponibles para alojamiento de familias o grupos de varias personas son las cabañas, (alrededor de 25 complejos turísticos de donde elegir), todas rodeadas de hermosos paisajes; la zona cuenta también con 5 opciones de hoteles, que al igual que las cabañas, destacan por las características cordilleranas del entorno donde están emplazados, además de tener una atención personalizada con énfasis en la experiencia del pasajero. Otra alternativa para pernoctar son los hostales existiendo en la

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

actualidad alrededor de 5 alternativas de donde elegir, los cuales cuentan con agradables espacios comunes ideales para compartir y conocer gente.

Al no encontrar estudios de uso público que otorguen un consolidado real de la infraestructura turística, se ha acudido a la página www.booking.com, en la cual se puede apreciar que existe un total de 45 alojamientos de diferentes características en la zona comprendida entre valle las trancas y las termas de Chillan.



- Acciones de marketing y promoción:

Las Acciones de marketing y promoción están siendo desarrolladas principalmente por el sector privado, lo anterior, se debe principalmente a que el principal recurso con que el destino cuenta está en manos de un concesionario, el cual realiza publicidad de los atractivos Termas de Chillan y Nevados de Chillan a través de los diferentes medios de comunicación disponibles, Radio, tv, Revistas, páginas web particulares y algunas relacionadas con los deportes de invierno.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Por otra parte, es necesario mencionar que las instituciones de carácter gubernamental también destinan esfuerzos para promocionar los emprendimientos y empresas turísticas que se presentan en el destino, para esto, las Oficinas de Turismo y páginas web Municipales y de Sernatur entregan información durante todo el año a los **turistas; este último, además organiza una “Feria de Invierno” con el objetivo de dar a conocer la oferta turística existente en el área.**

Finalmente se puede agregar la existencia de una completa página web <http://www.termasdechillan.com>, que consolida toda la información referente a los alojamientos presentes tanto en las Termas de Chillan como en el sector de Valle las Trancas.

A continuación se detallan algunas de las páginas que presentaron mayor información respecto del destino:

<http://www.chileestuyo.cl/> (Sernatur.)

<http://chile.travel/> (Sernatur.)

<http://www.termasdechillan.com/>

<http://www.booking.com/city/cl/las-trancas.es.html>

<http://www.nevadosdechillan.com>

<http://www.chileanski.com/esp/termas-de-chillan/lugar-instalaciones.html>

<http://www.sernatur.cl/sernatur-invita-a-visitar-feria-de-invierno-para-conocer-la-oferta-turistica-de-la-cordillera-de-chillan/>

ii) Destino- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales/ *Recursos Hidrográficos y actividades*



- Descripción del Destino: Se encuentra casi en su totalidad en la provincia de Llanquihue, comuna de Puerto Varas, excepto un área reducida que corresponde a la provincia de Osorno, comuna de Osorno, tiene una superficie de 231.000 hectáreas. Se accede al Parque por la Ruta Internacional 225 desde Puerto Varas hasta Ensenada y Petrohué, con una distancia de 64 km. hasta este último punto. En cuanto a los recursos naturales con los que la

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

zona cuenta destacan los saltos del Petrohue, algunos Lagos como el Lago Todos los Santos y el Lago Llanquihue, por otra parte, en el parque están presente los Volcanes de Osorno y Cerro tronador en los cuales es posible desarrollar actividades de senderismo y actividades invernales gracias al centro de esquí Volcán Osorno. Sin embargo, y para efectos del estudio, el análisis se realizará en relación con los recursos hidrográficos que la zona presenta.

- Accesibilidad a los Recursos Turísticos:
 - ✓ Para llegar hasta “Los Saltos del Petrohué” se puede acceder por la Ruta Internacional 225 desde la hermosa ciudad de Puerto Varas bordeando el Lago Llanquihue hasta Ensenada y Petrohué, con una distancia de 64 km hasta este último punto. El camino tiene 58 km. de asfalto y 6 de ripio en buen estado. Luego de atravesar el Lago Todos Los Santos (20 millas náuticas) hasta Peulla, prosigue un camino ripiado de 25 km. hasta la frontera con Argentina.
 - ✓ También se puede acceder por el camino cascadas que conecta desde Osorno, Ruta U-55-V Osorno - Nochaco - Ruta U-99-V Las Cascadas – Ensenada;
 - ✓ Desde Entre Lagos, Ruta U-51 Entre Lagos - Ruta U-775 Hacienda Rupanco - Ruta U-99-V Las Cascadas - Ensenada.
 - ✓ Desde Río Puelo, Ruta V-69 Río Puelo - Cochamó - Ralún - Ensenada. Desde San Carlos de Bariloche por el paso internacional Vicente Pérez Rosales.(solo en Buses)
- Diversidad de actividades Turísticos:

En este destino existen una serie de productos turísticos ligados a los recursos hidrográficos que la zona posee, estos productos son desarrollados por diferentes tours operadores presentes en la zona y están muy bien armados y articulados con otros sectores, por otra parte, se comercializan principalmente en la Web y en oficinas ubicadas principalmente en la ciudad de puerto Varas, dichos productos turísticos se componen en su mayoría por más de una prestación de servicios, estos es; transporte, entretención, alojamiento y alimentación. A continuación se detallan los principales productos turísticos presentes en la zona, ligados al recurso hidrográfico.

Recurso Turístico	Actividades
Río Petrohué, Lago Llanquihue, Lago Todos los Santos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Cruce de Lagos Puerto Varas-Bariloche,✓ Excursión Saltos del Petrohué.✓ Excursión Lago Llanquihue.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excursión Lago Todos los Santos. ✓ Flyfishing Río Petrohue, Maullín o el Lago Todos Los Santos. ✓ Rafting Río Petrohue. ✓ Canyoning ✓ También es posible realizar windsurf, kayak, canotaje, velerismo.
--	---

- Infraestructura y planta Turística (infraestructura, alojamiento, restauración, empresas de turismo, etc.)

La infraestructura turística de la zona cuenta con todas las condiciones necesarias para hacer de la experiencia del turista, una experiencia de calidad total, lo anterior, hace referencia principalmente a que el destino posee excelente infraestructura en cuanto a la obra básica en materia de:

- ✓ Accesos, carreteras y caminos en excelentes estado, con ciclovías desde Puerto Varas al Volcán Osorno.
- ✓ Puertos de embarque.
- ✓ Comunicaciones, variada y de calidad.
- ✓ Abastecimientos de agua en prácticamente todos los sectores turísticos.
- ✓ Correcta eliminación de desechos,
- ✓ Buena Señalética,
- ✓ Presencia de distintos Miradores.
- ✓ Senderos públicos.
- ✓ Entre otros.

En cuanto a la planta turística directa presente en el destino, se puede señalar que existe una fuerte inversión privada en los 2 principales atractivos turísticos de carácter hidrográfico, uno es la concesión por 30 años de Los Saltos del Petrohue <http://infofirma.sea.gob.cl/DocumentosSEA/MostrarDocumento?docId=60/3e/73580eb69fd987a69cefd11faaae2e4f2df> y la reciente construcción de un edificio administrativo que presta diferentes productos y servicios ligados al parque; por otra parte, la fuerte inversión presente el sector de Peulla, representada por 2 grandes Hoteles (Hotel Natura Patagonia y Hotel Peulla) los cuales a su vez ofrecen una serie de actividades para realizar en el sector, destacando el cruce de Peulla a Bariloche, con estadía en el propio Hotel. En cuanto a la planta turística indirecta que el sector ofrece, se puede señalar que se ha acudido a la página municipal de turismo del destino, <http://www.ptovaras.cl/servicios-turisticos/> encontrándose el siguiente detalle:

Sector	Alojamiento	Restaurantes	Operadores Turísticos	Guías turísticos
--------	-------------	--------------	-----------------------	------------------

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Ensenada	6 Hospedajes, 20 cabañas, 3 campings, 4 hoteles ensenada y 2 en Peulla.	3	9	4
Puerto Varas	30 hospedajes, 27 cabañas, 24 hoteles.	16	27	21

Sin embargo, es atinente mencionar que este cuadro hace mención solamente a los empresarios adheridos y reconocidos por el departamento de turismo de la Ilustre municipalidad de Puerto Varas, existiendo un gran número de empresas y emprendedores prestadores de servicios que forman parte de la planta turística de la zona pero que no han sido contabilizados en esta base de datos. Por lo anterior, para reforzar la información detallada en el cuadro anterior, se procedió a buscar base de datos en la página www.booking.com obteniendo un total de 113 alojamientos en el sector:

The screenshot shows the Booking.com search results for Puerto Varas. The search criteria are: Puerto Varas, 1 habitación, 2 adultos. The results show 113 accommodations found. A red circle highlights the text "Puerto Varas: 113 alojamientos encontrados".

- Acciones de marketing y promoción:

Las Acciones de marketing y promoción están siendo desarrolladas en forma conjunta entre el sector público y privado, mientras el sector público a través de los diferentes organismos, SERNATUR, departamento de turismo de la Ilustre municipalidad de Puerto Varas y CONAF, destinan esfuerzos para promocionar el destino a nivel nacional como internacional, a través de campañas y de la elaboración de material impreso y audiovisual que es promocionado a través de las diferentes oficinas de turismo y de los diferentes canales publicitarios disponibles; el sector privado desarrolla una fuerte

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

promoción individual a través de los diferentes medios de comunicación, siendo preponderante el uso de la web.

A continuación se detallan algunas de las páginas que presentaron mayor información respecto del destino:

<http://www.ptovaras.cl/servicios-turisticos/>

<http://www.chileestuyo.cl/> (Sernatur.)

<http://chile.travel/donde-ir/patagonia/patagonia-de-rios-y-lagos/puerto-varas/>

(Sernatur.)

http://www.chilebesttour.com/index_esp.html/

<http://kokayak.cl/actividades-outdoor-puerto-varas-patagonia-chile/rafting-rio-petrohue/>

<http://www.pachamagua.com/index2.html/>

<http://www.lagotodoslosantos.cl/portal/>

<http://www.marinadepuertovaras.cl/portal/>

<http://www.saltosdepetrohue.com/portal/>

www.yakexpediciones.cl/

www.huellandina.com/

www.katarata.cl/

<http://www.hotelpuella.cl/actividades/pesca--fly-fishing/>

<http://www.hotelnatura.cl/servicios>

ANÁLISIS DEL DESTINO INTERNACIONAL:

Bariloche, Argentina/

Recurso Nieve, Recursos Hidrográficos, Flora y Fauna.



• Descripción del Destino:

La ciudad está ubicada en el parque nacional Nahuel Huapi en el suroeste de la provincia de Río Negro, junto a la cordillera de los Andes, en la ribera sur del lago Nahuel Huapi, a 832 km de Viedma.

En el 2012 fue declarada capital nacional del turismo de

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

aventura, y en el 2015 capital nacional del chocolate. En Bariloche hay una gran variedad de actividades para disfrutar: excursiones tradicionales, paseos lacustres, nieve para todos los gustos, la mejor gastronomía, turismo joven, actividades familiares, aventura, tranquilidad y una agenda cultural diversa. Es la ciudad argentina más poblada de los Andes Patagónicos. Sus reservas naturales, que incluyen lagos, bosques y montañas, y sus destacados centros de esquí son el principal atractivo barilocheño. La ciudad ha sido considerada como el destino de esquí más grande de América del Sur.

- **Accesibilidad al Destino Turístico:**

En cuanto a la accesibilidad podemos mencionar que el principal acceso terrestre es por la Ruta N237 que conecta con Neuquén. Además tiene conexión directa con Villa la Angostura, San Martín de los Andes y por ende, con el camino de los siete lagos a través de la ruta Nacional N°40, a través de esta última también conecta con Chile a través del paso Cardenal Zamore.

Por otra parte, el destino cuenta con un aeropuerto y líneas aéreas para acceder al destino, los transportes aéreos más conocidos y elegidos para viajar desde Buenos Aires, son LAN y Aerolíneas Argentinas.

En cuanto a la accesibilidad a cada uno de los recursos, se puede mencionar que Bariloche tiene una red de caminos correctamente señalizados y una serie de miradores y senderos interpretativos gratuitos, por otra parte, es necesario mencionar que existen una serie de alternativas de transporte público/privado para acceder a cada uno de los recursos.

- **Diversidad de actividades Turísticas:**

Bariloche, es considerado como uno de los destinos turísticos más importantes del país trasandino, ya que posee una serie de recursos naturales y culturales de relevancia, acompañados de una oferta turística durante todo el año. Es interesante apreciar la variada parrilla de actividades y productos turísticos que ofrece a los turistas, basándose principalmente en crear una diversa cantidad de actividades para los diferentes recursos que posee.

A continuación se detallan las actividades posibles de realizar en Bariloche según cada recurso turístico:

Recurso Turístico	Actividades
Recurso Nieve	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Refugios</u>✓ <u>Trekking</u>✓ <u>Cerros</u>✓ <u>Esquí y nieve</u>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Paseos</u>
Recurso Flora y fauna y Turismo Aventura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Cabalgatas</u> ✓ <u>Canopy</u> ✓ <u>Escalada</u> ✓ <u>Mountain bike</u> ✓ <u>Parapente</u> ✓ <u>Excursiones terrestres.</u>
Recursos Hidrográficos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Buceo</u> ✓ <u>Kayak</u> ✓ <u>Stand up rafting</u> ✓ <u>Stand up paddle</u> ✓ <u>Pesca deportiva</u> ✓ <u>Rafting</u> ✓ <u>Navegación</u> ✓ <u>Excursiones lacustres</u> ✓ <u>Lagos y playas</u> ✓ <u>Kitesurf</u>

- Infraestructura y planta Turística (infraestructura, alojamiento, restauración, empresas de turismo, etc.):

En cuanto a la infraestructura turística del destino, podemos mencionar que cuenta con todas las condiciones necesarias para hacer de la experiencia del turista, una experiencia exitosa, lo anterior, hace referencia principalmente a que el destino posee excelente infraestructura en cuanto a la obra básica en materias de:

- ✓ Accesos, carreteras y caminos
- ✓ Puertos de embarque.
- ✓ Comunicaciones, variada y de calidad.
- ✓ Abastecimientos de agua en prácticamente todos los sectores turísticos.
- ✓ Correcta eliminación de desechos,
- ✓ Buena Señalética,
- ✓ Presencia de distintos Miradores.
- ✓ Senderos públicos.
- ✓ Entre otros.

Por otra parte, es necesario mencionar la gran cantidad y variedad de planta turística privada que existe en el destino, la cual, sin duda, permite ampliar y expandir el mercado turístico y facilita el acceso a las diferentes categorías de cliente. A continuación, se detalla un consolidado con la planta turística existente en el destino, información que fue recopilada a través de la web <http://www.barilocheturismo.gob.ar/> para objetos de la investigación:

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Destino	Alojamiento	Restaurantes	Operadores Turísticos
Bariloche	1 estrella 46 2 estrellas 75 3 estrellas 99 4 estrellas 14 5 estrellas 4	47 Restaurantes 19 casa de té 18 chocolaterías	69

Sin embargo, es atinente mencionar que este cuadro hace mención solamente a los empresarios adheridos y reconocidos por Emprotour Bariloche, existiendo un gran número de empresas y emprendedores prestadores de servicios que forman parte de la planta turística de la zona pero que no han sido contabilizados en esta base de datos. Por lo anterior, para reforzar la información detallada en el cuadro anterior, se procedió a buscar base de datos en la página www.booking.com obteniendo el siguiente resultado:

The screenshot shows the Booking.com search interface. At the top, it displays the Booking.com logo, currency (CLP), and navigation links. The search criteria are: Argentina, Río Negro, San Carlos de Bariloche, 1 habitación, 2 adultos. The search results show 381 accommodations found. A red circle and arrow highlight the text "San Carlos de Bariloche: 381 alojamientos encontrados". Below the search results, the first listing is "Hotel Sunset" with a rating of 6.9 and 66 reviews. The second listing is "Posada del Angel".

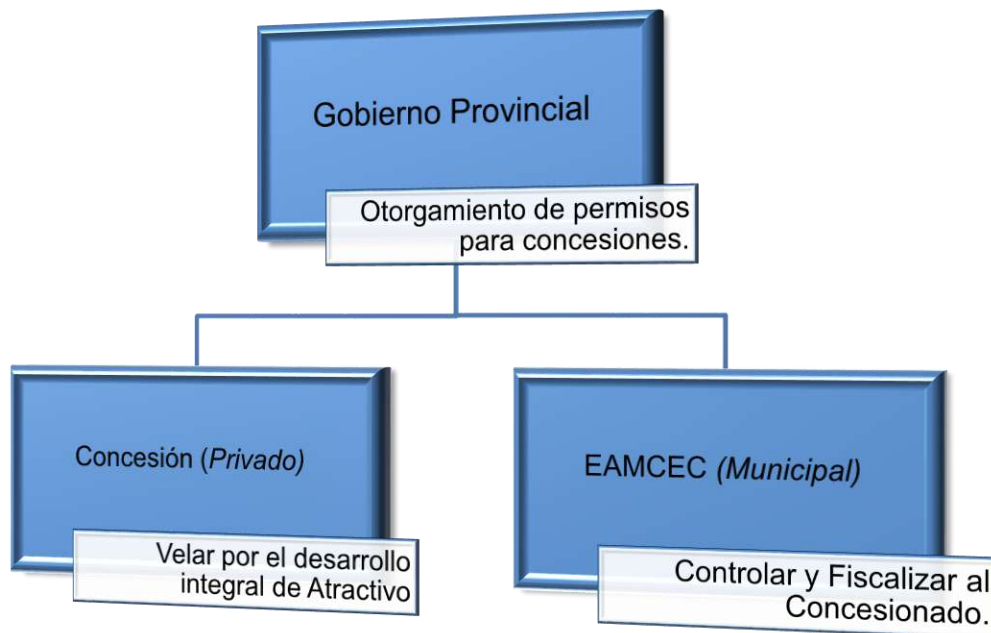
En cuanto a la infraestructura ligada a los cerros nevados y canchas de Ski, se puede mencionar que el más importante de ellos es el Cerro Cathedral, el cual es un espacio concesionado a una empresa privada llamada Cathedral Alta Patagonia S.A., los cuales han desarrollado un serie de infraestructura que ha logrado que este lugar sea uno de los preferidos para turistas nacionales e internacionales. Sin embargo, es destacable mencionar que la municipalidad de Bariloche, a creado un ente fiscalizador que cumple un rol importantísimo en cuanto al control y cumplimiento de los contratos y a la constante preocupación por mejorar la calidad de los servicios en el atractivo.



Este ente, se llama EAMCEC, Ente Autárquico Municipal Cerro Catedral y fue creado mediante Ordenanza Municipal N°2203-CM-11, ante la necesidad de darle entidad al control municipal para desempeñarse como Autoridad de Aplicación del Contrato de Concesión celebrado en el marco de la Licitación Internacional 01/92 de la ex Secretaria de Turismo

Provincial de Río Negro, el Contrato de Adecuación Contractual celebrado entre la Provincia de Río Negro y la empresa Catedral Alta Patagonia S.A. ratificado por Ley 3825 y demás plexo normativo y contractual creado en su consecuencia. Es de destacar los grandes avances que se han logrado en materia de obras y servicios y seguridad en el área fiscalizada por la firma y comienzo de la ejecución del Plan de Inversiones Plurianuales así como también de las tareas de mantenimiento conforme a las más exigentes normas y estándares internacionales, tendientes a posicionas al Cerro Catedral y Bariloche en general como uno de los mejores centro de montaña de América Latina.

Esquema Modelo concesión Centros de Ski Bariloche



- Acciones de marketing y promoción del destino:

En cuanto a la promoción y marketing del destino es necesario mencionar la destacable promoción de tipo articulada y asociativa existente, en la cual, confluyen una serie de actores, públicos y privados, que unen esfuerzos para promover Bariloche hacia el país y el extranjero como un destino turístico en sí, no asociado preponderantemente a ninguno de sus productos o recursos, sino que más bien, como un lugar que proporciona una serie de actividades y comodidades durante todas las épocas del año para quienes lo visitan.

Muestra de lo anterior, es que el principal ente de promoción turística de Bariloche se llama EMPROTUR que significa Ente Mixto de Promoción Turística. El organismo está compuesto por actores del sector privado y del estado. Su enfoque es promocionar a la ciudad de San Carlos de Bariloche como destino turístico, tanto dentro de la Argentina como en el exterior. El EMPROTUR Bariloche mantiene una agresiva campaña mundial que está presente en ferias de turismo en Europa, Estados Unidos, Latinoamérica y Asia.

Bariloche ¡Quiero Estar Ahí!

Esto es el slogan oficial de la promoción turística de la ciudad. El logo de esta campaña



se puede observar en distintos medios alrededor del país y el mundo, y es la cara visible de su estrategia de promoción. En Chile, por ejemplo, es común ver en la ruta 5 Sur, letreros publicitarios de Bariloche, durante prácticamente todo el año. El período posterior a la erupción del Volcán Puyehue fue un momento muy difícil para Bariloche, con el aeropuerto cerrado varios meses. A partir de Semana Santa 2012 la campaña de promoción por parte de EMPROTUR ha ayudado a poner a Bariloche en el radar de los turistas nuevamente.

Por otra parte, es destacable mencionar el excelente trabajo web que se ha desarrollado para promocionar el destino, el cual ha sido elaborado en un trabajo conjunto entre EMPROTUR, la Ilustre Municipalidad de Bariloche, el Departamento de Turismo Provincia de Rio Negro y el parque nacional Nahuel Huapi.

Página web Oficial del destino.

<http://www.barilocheturismo.gob.ar/>

C. ANALISIS DESTINOS NACIONALES E INTERNACIONAL.

Para simplificar el análisis, se procederá a detallar cuales son, a vista de los investigadores, las principales estrategias exitosas y buenas practicas que han desarrollado los destinos estudiados, en cuanto a las variables de conectividad y accesibilidad al destino, diversidad de actividades y productos turísticos, planta turística y marketing de los recursos; que finalmente puedan servir como información base para definir algunas estrategias de desarrollo en el destino.


ACCESIBILIDAD A LOS RECURSOS

Parque Vicente Pérez Rosales



Buenas Prácticas.

Es interesante ver como las comunas colindantes se han preocupado de tener una buena infraestructura vial orientada a los atractivos principales del destino, la zona posee caminos pavimentados con acceso al parque, saltos del Petrohue y al Volcán Osorno. Es posible acceder al destino por el sector de Cascadas, provincia de Osorno, por el sector de Puerto Varas, Provincia de Llanquihue y por el sector Ralun hacia comuna de Cochamo, los caminos poseen buena señalética, accesos a playas públicas, senderos gratuitos, ciclovias hasta el volcán y basureros públicos a los largo de toda la ruta.



Para todo destino turístico es imprescindible que exista una buena accesibilidad y conectividad entre los puntos receptores de visitantes y los atractivos turísticos de relevancia, pues esto permite en primer lugar, mejorar la experiencia de los turistas y por otra parte, ayuda a abrir el abanico de posibilidades para la creación y oferta de nuevos productos, rutas o actividades turísticas en el sector.

Por lo anterior, es importante desarrollar en los espacios turísticos y/o destinos, una infraestructura de similares características a las del entorno al Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, es decir orientada a permitir un acceso fluido con vocación informativa e interpretativa del destino en si.

ACCESIBILIDAD A LOS RECURSOS

Bariloche



Conectividad entre Destinos: Como caso de éxito podemos analizar la conectividad existente hacia Bariloche y otros sectores turísticos de relevancia colindantes, como por ejemplo el reciente mejoramiento de la ruta 7 lagos, que une a San Martín de los Andes con Villa La Angostura y posteriormente, a través de la ruta 40, con Bariloche, dicha ruta está asfaltada completa, posee una excelente estructura caminera, enfocada netamente en la actividad turística, ya que es posible apreciar a lo largo de su recorrido una serie de miradores, señalética adecuada e interpretativa y una serie de senderos que ayudan para disfrutar al máximo la maravillosa belleza escénica existente en el lugar.

Basándonos en los planes de desarrollo del proyecto en vías de desarrollo "Ruta escénica: Parques nacionales, Lagos y Volcanes" que une esfuerzos de diferentes instituciones gubernamentales para presentar y posicionar un nuevo gran destino del país que incluye las regiones de la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, se estima que será necesario conectar estos destinos de forma fluida, expedita y con clara vocación hacia el desarrollo de la actividad turística, orientando las inversiones en infraestructura vial a la conexión entre estos destinos.



ACCESIBILIDAD A LOS RECURSOS



Valle Las Trancas y Termas de Chillán



Creación de Plan de Emergencia: El sector de Valle las trancas y las Termas de Chillan ha creado un Plan de emergencia Invernal, con el objetivo de agilizar labores de reposición de los caminos y de servicios básicos para la zona.

Debido a las similares características del destino, se podría tomar este ejemplo para que se realice una acción conjunta entre las Municipalidades, Vialidad, Obras públicas y la empresa privada con el objetivo de acelerar la reposición de los servicios mediante protocolos previamente establecidos y definidos en un plan de contingencia desarrollado conjuntamente entre estos actores.

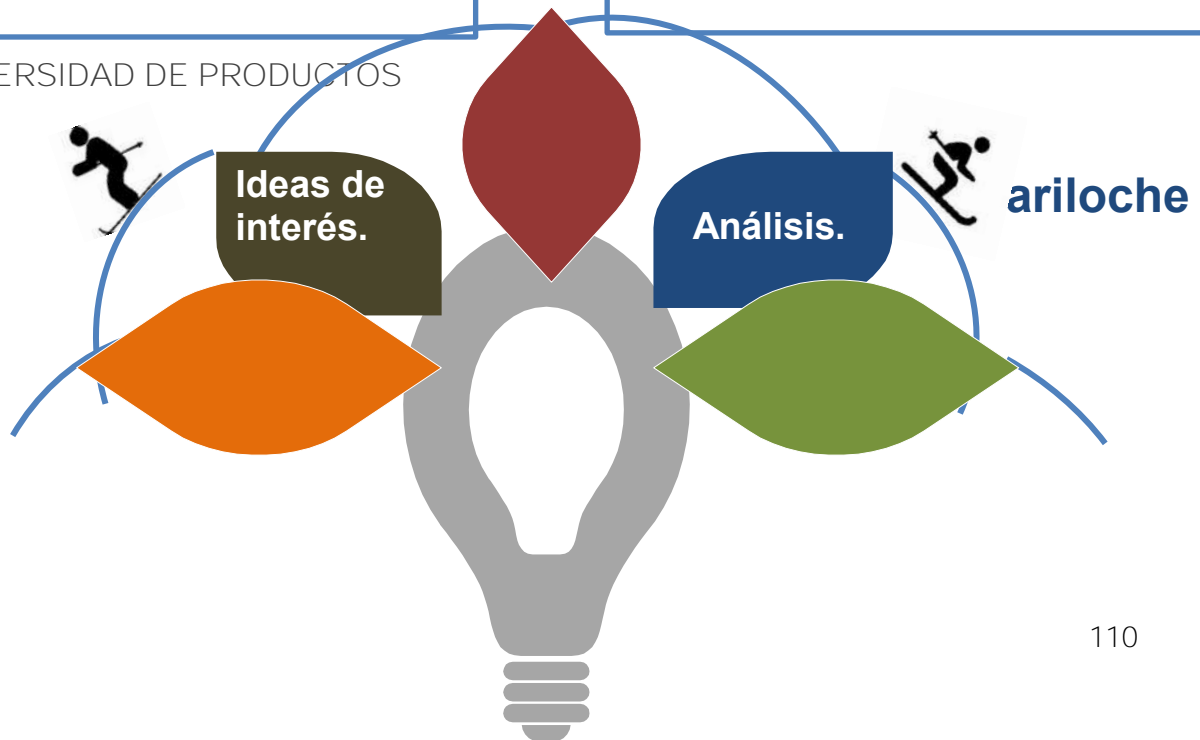


TOUR OPERADOR

El destino Valle las Trancas y Termas de Chillán posee diversas actividades de montaña, especialmente los deportes y entretenimientos de nieve, como también en infraestructura asociada a los servicios básicos de alojamiento y restauración. La alternativa para desarrollar este tipo de inversiones, se logró a través del sistema de concesión, quienes han entregado los derechos de explotación y desarrollo del Dominio Esquiabile, Aguas Termales y Hotel Nevados a la empresa privada, estos han desarrollado una fuerte inversión en el área, creando un moderno centro turístico que cuenta con dos centros de ski (Nevados y Valle Hermoso) Lo anterior sin duda, ha generado que turistas a nivel nacional e internacional elijan este sector como uno de los destinos de invierno más relevantes del país, y por ende, sector de Valle las Trancas ha aprovechado esta población flotante desarrollando una potente oferta turística en el sector, compuesta por Tour Operadores locales, empresarios turísticos y Guías locales.

Es indispensable para todo destino turístico potenciar los recursos existentes a través de la inversión en infraestructura adecuada (Público/Privada), para lograr una oferta variada y de calidad hacia los turistas. En este caso, se refiere a toda la infraestructura asociada la montaña, a través de la incorporación de infraestructura para desarrollar actividades de montaña, como para brindar los servicios de alojamientos y restauración para los visitantes; sin embargo, es importante analizar el caso de Valle las Trancas, ya que como vemos es un poblado que se ubica cercano al destino principal, y que aprovechó este flujo de turistas de manera espontánea para ofrecer una variada parrilla de actividades y servicios de alojamiento y restauración, para efectos de la investigación, será necesario planificar el desarrollo turístico y señalar a través de inversiones y estrategias cuáles serán los roles de cada uno de los poblados aledaños al área núcleo y de qué manera podrán realizar una oferta de productos turísticos en torno al destino.

DIVERSIDAD DE PRODUCTOS



TOUR OPERADOR

Bariloche, es considerado como uno de los destinos turísticos más importantes del país trasandino, ya que posee una serie de recursos naturales y culturales de relevancia, acompañados de una oferta turística durante todo el año. Es interesante apreciar la variada parrilla de actividades y productos turísticos que ofrece a los turistas, basándose principalmente en crear una diversa cantidad de actividades para los diferentes recursos que posee durante las 4 estaciones del año.

Como se detalla en el análisis realizado con anterioridad respecto de Bariloche, se puede apreciar que existen alrededor de 69 operadores de turismo formalizados en el destino, que ofrecen alrededor de 22 actividades ligadas a los recursos naturales existentes en el lugar, sin mencionar una serie de panoramas culturales, productos gastronómicos y actividades de entretenimiento que también pasan a ser parte de la oferta turística del lugar.

INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA

Para todo destino es imprescindible crear y consolidar una serie de productos turísticos de relevancia para ofrecer a los turistas, lo ideal es que estos productos y servicios tengan continuidad y la capacidad de atraer a los turistas durante todas las épocas del año. En el caso de estudio, existe un recurso con un atributo diferenciador de relevancia y que es capaz de atraer turistas durante todo el año, nos referimos a la nieve, la cual está presente durante todo el año en la reserva, fenómeno natural que es poco habitual en los otros destinos de montaña presentes en el país. Por ende, para efectos del estudio será necesario desarrollar una estrategia de desarrollo orientada a romper con la estacionalidad, tomando en cuenta este y otros factores que puedan aportar con la creación de diferentes productos turísticos para el área.

Parque Nacional Viviente Pérez Rosales

1

Buenas Prácticas

En este caso, es importante destacar el trabajo en infraestructura pública que ha generado este destino, lo cual ayuda a expandir el abanico de posibilidades para desarrollar actividades o productos turísticos en la zona. A modo de ejemplo podemos señalar que el destino cuenta con:

- ✓ Accesos, carreteras y caminos en excelentes estado, con ciclovías desde Puerto Varas al Volcán Osorno.
- ✓ Puertos de embarque.
- ✓ Comunicaciones, variada y de calidad.
- ✓ Abastecimientos de agua en prácticamente todos los sectores turísticos.

2

Análisis

La infraestructura Turística permite el desarrollo turístico, es por ello que deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera. En cuanto al caso de estudio será necesario establecer algunas acciones y estrategias que permitan que las inversiones en infraestructura pública sean orientadas con vocación turística en beneficio de los turistas.



INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA

Bariloche

1

Buenas Prácticas

Este destino, ha creado una estrategia de gobernabilidad público privada, que es interesante de destacar puesto que por una parte permite el desarrollo de inversiones privadas de gran magnitud, las cuales son necesarias para potenciar el destino y las actividades que allí se puedan generar, y por otra parte, incluye al sector público en el control, planificación y mejoramiento de los recursos existentes.

Lo anterior se realiza a través de un modelo de concesión de los recursos y a través de la creación de un ente autónomo municipal que se encarga continuamente de controlar y regular las cláusulas de los contratos, además de planificar mejoras y crear planes de inversiones plurianuales para el recurso.

2

Análisis

Para efectos del estudio se puede apreciar que este modelo podría ser replicable en el destino Mocho Choshuenco, ya que en el corto o mediano plazo será necesario realizar inversiones tanto públicas como privadas en la reserva, por lo cual, es aconsejable que las inversiones en la planta turística para el destino se desarrollen bajo un modelo participativo, el que a través de la concesión de algunos sectores, ya delimitados según el plan maestro, permitan incorporar toda la infraestructura necesaria de forma sustentable e incluyente con el empresariado local y que a su vez permitan ser regulados por el sector público.

MARKETING Y PROMOCIÓN DEL DESTINO

Bariloche

Ideas de Interés

En cuanto a la promoción y marketing del destino es necesario mencionar el destacable trabajo articulado y asociativo existente en Bariloche como destino, en la cual, confluyen una serie de actores, públicos y privados, que unen esfuerzos para promover los servicios del lugar hacia el país y el extranjero. Muestra de lo anterior, es el ente de promoción turística de Bariloche, EMPROTUR que está compuesto por actores del sector privado y del estado para promocionar a la ciudad de San Carlos de Bariloche como destino turístico, tanto dentro de la Argentina como en el exterior.

Análisis

Sin duda para todo destino es necesario realizar un trabajo de marketing y promoción para comercializar los productos y servicios con los turistas nacionales e internacionales.

En este caso podemos concluir que para el destino de estudio sería interesante tomar este ejemplo y realizar un trabajo colaborativo entre diferentes actores públicos y privados que desarrollen esfuerzos para en primer lugar, crear una imagen marca para el destino, en segundo lugar crear alianzas estratégicas de promoción con otros destinos y finalmente, crear y ejecutar un plan de medios para la zona.

1.6 PLAN DE INVERSIONES RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIAS.

En el Plan de inversiones que se detalla a continuación se presenta una matriz en la cual se especificaran las principales brechas y punto críticos que se han detectado a lo largo de la investigación, además se detallaran cuáles son las principales acciones de intervención en materias de inversión y cuáles pueden ser las posibles entidades pertinentes para abordar la problemática. Junto a lo anterior, se establecerá rango de prioridad para cada acción de intervención que se medirá en un horizonte de tiempo, dichos rangos se detallan a continuación:

Índice.	Rangos
Prioridad 1	De 1 a 3 años.
Prioridad 2	De 3 a 5 años.
Prioridad 3	De 5 a 8 años.

A. ÁREA NUCLEO: RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Infraestructura de uso público insuficiente.	X			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar senderos existentes dentro de la reserva e implementar nuevos senderos. ✓ Mejorar y equipar mayormente los servicios sanitarios. ✓ Incorporar infraestructura para miradores dentro de la reserva. ✓ Mejorar los caminos dentro del parque. 	CONAF, Municipalidades, MOP, otros.	Hoy en día existe un Plan Maestro para la reserva, el cual delimita las inversiones y los sectores en que se deberán realizar, sin embargo, en la actualidad no se han materializado dichas iniciativas.
Señalética interpretativa y de vocación turística insuficiente	X			Mejorar e incorporar más señalética interpretativa en el área núcleo y en los caminos de acceso al parque.	Municipalidades, CONAF, SERNATUR, vialidad, Ministerio de transportes y telecomunicaciones.	Esto es prioritario ya que junto con mejorar la infraestructura vial, es necesario orientar la señalética del lugar a una vocación turística, con identidad local.
Deficiente comunicación telefónica, radial, y satelital.		X		Adquirir equipos y tecnología comunicacional que mejoren cobertura y la comunicación en la reserva.	Empresa Privada, gestiones municipios locales, Ministerio de transportes y telecomunicaciones	Si bien lo relacionado a telefonía corresponde a inversiones privadas, esto podría ser gestionado por los actores claves del territorio.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Carencia de un plan de prevención y contingencia ante caso de catástrofes naturales.		X		Asesoría en creación de un plan de contingencia.	Municipios, Vialidad, MOP, CONAF,	Debido a las similares características del destino, se podría tomar el ejemplo de Valle Las Trancas, analizado en el benchmarking, para que se realice una acción conjunta entre las Municipalidades, Vialidad, Obras públicas y la empresa privada con el objetivo de acelerar la reposición de los servicios mediante protocolos previamente establecidos y definidos en un plan de contingencia desarrollado conjuntamente entre estos actores.
--	--	---	--	--	-----------------------------------	--

ADMINISTRACIÓN						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Bajo presupuesto sectorial para operaciones y personal que desarrolla labores en la reserva. Escaso personal permanente en la reserva		X		Contratar personal permanente que desarrolle labores informativas, de mantención y control del parque.	CONAF	Información entregada por fuente primaria (Administrador de la reserva)
--	--	---	--	--	-------	---

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Carencia de un producto identificador “estrella” que sirva de eje vertebrador de la oferta turística que aproveche sus ventajas comparativas. Lo anterior, se traduce en escasas ofertas innovadoras, creativas y diversificadas en el área núcleo.	X			Se considera que uno de los principales recursos y atributos diferenciadores que la reserva posee, están dados por el recurso nieve, el cual es abundante y está presente durante todo el año, por lo anterior se sugiere invertir en un centro turístico invernal con la infraestructura y equipamientos adecuados que logren captar una afluencia de turistas y que por ende, ayude a abrir el abanico de posibilidades para desarrollar una oferta de diferentes actividades para los turistas que visitan el área.	CONAF, Municipios, SERNATUR. GORE, EMPRESAS PRIVADAS	En el corto plazo será necesario realizar inversiones tanto públicas como privadas en la reserva, por lo cual, es aconsejable que las inversiones en planta turística para el destino se desarrollen bajo un modelo participativo, el que a través de la concesión de algunos sectores, ya delimitados según el plan maestro, permitan incorporar toda la infraestructura necesaria de forma sustentable e incluyente con el empresariado local y que a su vez permitan ser regulados por el sector

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						público. (LA DEFINICION DEL Modelo de concesión será abordado en las etapas posteriores a la presente investigación a través de la creación de un modelo de gestión.)
La presencia de operadores turísticos y de prestadores de servicios turísticos en la reserva actualmente es Nula.	X			Creación de un espacio físico para los prestadores de servicios turísticos presentes en el área de influencia directa. (Edificio de Tour Operadores y Guías locales)	CONAF, Municipios, SERNATUR Empresa Privada.	Se podría tomar como ejemplo lo realizado en el parque nacional Vicente Pérez Rosales, donde recientemente se realizó la construcción de un edificio administrativo que presta espacios a los diferentes tour operadores y empresarios locales para ofrecer los diferentes productos y servicios ligados al destino.

MARKETING Y PROMOCIÓN						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Escasa publicidad y promoción de la reserva como destino turístico.	x			Generar un Plan de Marketing para el destino.	SERNATUR, CONAF, Municipios, Corporación de desarrollo Productivo Los Ríos, sector privado.	<p>Sin duda para todo destino es necesario realizar un trabajo de marketing y promoción para comercializar los productos y servicios con los turistas nacionales e internacionales.</p> <p>En este caso el destino se encuentra muy dependiente de la promoción realizada por Huilo Huilo y destino 7 lagos, por lo tanto, será necesario realizar un trabajo colaborativo entre los actores públicos y privados para desarrollar las siguientes tareas:</p> <p>A) crear una imagen marca para el destino, b) crear alianzas estratégicas de promoción con otros destinos y finalmente, C) crear y ejecutar un plan de medios para la zona.</p> <p>Nota: En las etapas posteriores de presente investigación se elaborará un plan de marketing para el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia.</p>
---	---	--	--	---	---	--

B. ÁREA DE INFLUENCIA COMUNA DE PANGUIPULLI

1) ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA (AID)

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
El tramo cruce Choshuenco – Hasta Puerto Fuy no está en óptimas condiciones.	X			Pavimentación y ensanchamiento del camino.	MOP	Se están desarrollando trabajos de asfalto en este tramo.
El tramo desde puerto Pirihueico hasta la aduana no está en óptimas condiciones.	X			Pavimentación y ensanchamiento del camino.	MOP	Hay proyectos en carpeta del MOP que mejorarían este tramo en el corto plazo y con ello se lograría mejorar los tiempos de traslado para el paso internacional con vocación turística.
Falta mejorar la frecuencia de transbordadores que crucen el lago Pirihueico.	X		X	Al generarse el desarrollo turístico esperado en el área será necesario en el corto plazo, realizar la incorporación de una nueva barcaza, posteriormente evaluar si se debe aumentar el número según sea la magnitud de la demanda.	MOP	Si bien hay una barcaza en proyecto, se deberá evaluar con posterioridad si será necesario incorporar mayor afluencia para fines turísticos.
Falta de transporte público hacia la reserva.	X			Establecer un trabajo asociativo entre la red de transporte público y actores del área, con el objetivo de coordinar recorridos entre Futrono y la RNMCh, considerando horarios	I. Municipalidad de Futrono - Red de Transporte Público Comunal – Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones – Empresa	Posterior a la generación de mejoras en la Ruta T-675, a la incorporación de un centro de visitantes en el acceso a la RNMCh y a la habilitación de señalética y miradores turísticos, será necesario incorporar transporte público de

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

				por temporada y frecuencias de salidas.	Privada	<p>acercamiento, el cual permita a los visitantes de la zona trasladarse entre estos espacios.</p> <p>La incorporación de transporte público debe contar con frecuencias lógicas según temporada, además de horarios coherentes de salidas, los cuales vengán a mejorar tanto el traslado regular de pasajeros, como la actividad turística que se pretende potenciar en el sector.</p>
--	--	--	--	---	---------	---

ÁMBITO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta profesionalización y generación de competencia técnicas en materias turísticas.		X		✓ Creación de una escuela de alta montaña en la reserva, que sirva para certificar guías	CONAF, Municipios, SENCE, CORFO, SERNATUR, entre otros.	Dicha escuela de alta montaña podría estar inserta en las instalaciones del Edificio de Tour Operadores y Guías locales propuesto en plan de

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

				e instructores de Ski locales. ✓ Realizar talleres especializados para el personal turístico existente.		inversiones para la reserva.
--	--	--	--	--	--	------------------------------

ADMINISTRACIÓN

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta generar planes de trabajo en conjunto con los otros municipios y actores relevantes para planificar el desarrollo integral y homogéneo del destino.	X			Realización de talleres para la creación de un modelo de desarrollo colaborativo y plan de acción para el destino.	Corporación de desarrollo Los Ríos	El proyecto contempla en su tercera etapa el desarrollo de un modelo de gestión para el destino.

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
La oferta de operadores y empresas prestadoras de servicios turísticos actuales, cumple con la débil demanda generada en la actualidad, pero	X			Desarrollar capacitaciones a guías locales y empresarios turísticos informales en: ✓ Taller de Formalización empresarial.	SERNATUR, CORFO, SERCOTEC, Municipios, SENCE, entre otros.	Se considera relevante generar instancias colaborativas para apalancar recursos en favor de la iniciativa privada, en pos de mejorar las empresas operadoras existentes y motivar

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

viendo el desarrollo turístico potencial del destino se considera que la oferta será insuficiente.				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller de emprendimiento y fuentes de Financiamiento. ✓ Taller de actividades outdoors ✓ Taller de Turismo Aventura. 		el emprendimiento para la creación de nuevas alternativas y ofertas de servicio para el destino.
--	--	--	--	--	--	--

MARKETING Y PROMOCIÓN						
Brecha	Prioridad			Inversiones	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta de una promoción conjunta con otros destinos de la región, entrelazando el destino Mocho Choshuenco, con otros destinos colindantes, como por ejemplo la	X			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de un plan de Marketing consensuado entre los actores del territorio. 	SERNATUR, Municipios, PROCHILE, CORFO.	Parte de este plan de Marketing se abordará en el corto plazo a través de la presente investigación en sus etapas posteriores, sin embargo, se sugiere que los esfuerzos presupuestarios se ejecuten

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Araucanía Lacustre y San Martín de los Andes.			X	✓ Invertir recursos en Publicidad y en el programa de promoción establecido.	SERNATUR, Municipios, PROCHILE, CORFO.	paulatinamente y con fecha posterior a las inversiones en infraestructura y planta turística, con el fin de no generar falsas expectativas con los turistas.
---	--	--	---	--	--	--

2) ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA (AII)

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Mejorar la conectividad en el área de influencia indirecta con la finalidad de generar un espacio turístico integral entre los diferentes destinos.			X	Mejorar las condiciones del camino entre Neltume - Liquiñe/ Liquiñe – Coñaripe.	MOP, Vialidad, Municipalidad.	Al mejorar la conectividad con este sector se podría incorporar el producto termal a la oferta del destino, ya que al estar el camino en óptimas condiciones se facilitaría la tarea para los tour operadores y agencias de viajes, en cuanto a la creación de nuevos productos o paquetes turísticos que incluyan no solo visitas a la Nieve y la realización de deportes de montaña, sino que también ofrecer las termas de la Región de Los Ríos, dentro de sus itinerarios.
			X	Mejorar las condiciones de la ruta Coñaripe hacia el sector Palguin y Pucón.	MOP, Vialidad, Municipalidad.	Al mejorar este camino se produciría un corredor turístico de relevancia, puesto que se lograría otra alternativa de conectividad entre el destino Mocho Choshuenco y el Parque Nacional Villarrica y sus alrededores. (Sector Termal y Sector Pucón)
			X	Mejorar la conectividad con Argentina a través del paso Internacional Carirriñe.	MOP, Vialidad, Municipalidad.	A través de entrevistas se ha logrado detectar que la municipalidad de Panguipulli ya identificó la necesidad de conexión y habilitación de este paso y ha realizado los esfuerzos y gestiones necesarias para esto, sin embargo, no se ha logrado concretar por razones externas, más específicamente motivos del gobierno Argentino. Por lo anterior, se

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						aconseja continuar realizando las gestiones necesarias para abordar este tema y lograr el objetivo de conectar la comuna a través de este paso. Dicha gestión será abordada a través de un plan de trabajo que se elaborará en la tercera etapa de la presente investigación.
--	--	--	--	--	--	---

B. ÁREA DE INFLUENCIA COMUNA DE LOS LAGOS

1) ÁREA DE INFLUENCIA DIRECTA (AID)

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

<p>La conectividad entre Riñihue y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco está en malas condiciones.</p>	<p>X</p>			<p>Pavimentación y ensanchamiento del camino.</p>	<p>MOP, Municipalidad, Vialidad,</p>	<p>El camino actualmente se encuentra inaccesible para vehículos, hay puentes en mal estado y desde Los Lagos se puede acceder hasta el kilómetro 22 en el sector de Mae, Quebrada Honda. Para el área de influencia directa de la comuna de Los Lagos, es indispensable habilitar en óptimas condiciones este camino, ya que en la actualidad la única alternativa de acceso a la reserva es por Panguipulli; provocando que el sector de Riñihue se transforme en un destino aislado y con poco atractivo para los visitantes, sin embargo, de lograr conectar este sector con la reserva, se adquiriría un mayor peso turístico y con ello se obtendría el acceso a las alternativas que el destino Mocho Choshuenco posee, generando nuevas oportunidades para ampliar la oferta turística comunal.</p>
<p>Señalética interpretativa y de vocación turística insuficiente.</p>		<p>X</p>		<p>Diseño, instalación y mantenimiento de señalética turística.</p>	<p>Ilustre Municipalidad de Los Lagos – Dirección de Vialidad (MOP) – SERNATUR</p>	<p>Es necesario potenciar y mejorar la señalética de vocación turística que existe en el <i>Área de Influencia Directa</i> de la comuna de Los Lagos, instancia donde se hace esencial promover la motivación de los turistas para visitar la RNMC. Tales acciones deben ser diseñadas y ejecutadas de manera lógica y</p>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						secuencial, es decir, una vez que se haya logrado completamente la apertura del camino que unirá Riñihue con la Reserva Mocho Choshuenco.
Falta de transporte público hacia la reserva.			X	Establecer un trabajo asociativo entre la red de transporte público y actores del área, con el objetivo de coordinar recorridos entre Los Lagos y la RNMc, considerando horarios por temporada y frecuencias de salidas.	I. Municipalidad de Los Lagos - Red de Transporte Público Comunal - Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones - Empresa Privada	Posterior a la generación de mejoras en la Ruta y a la habilitación de señalética y miradores turísticos, será necesario incorporar transporte público de acercamiento, el cual permita a los visitantes de la zona trasladarse entre estos espacios. La incorporación de transporte público debe contar con frecuencias lógicas según temporada, además de horarios coherentes de salidas, los cuales vengan a mejorar tanto el traslado regular de pasajeros, como la actividad turística que se pretende potenciar en el sector.

ÁMBITO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta de profesionalización y generación de competencia técnicas en materias de gestión turística integral. Las cuales involucren a todos los actores de la cadena		X		Capacitación y fortalecimiento en gestión turística a través de cursos, seminarios, charlas, etc., en materias atingentes, entre otros,	SERNATUR - I. Municipalidad de Los Lagos - SENCE - INDAP - CORFO - SERCOTEC	Se estima prioritario generar instancias de capacitaciones a trabajadores, profesionales, empresarios y emprendedores para lograr el cierre de brechas asociadas. Es importante también orientar a los

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

de valor del turismo.				a los cambios de la actividad turística y productos emergentes.		participantes sobre los alcances, objetivos y beneficios que otorga el habilitar e incluir la Reserva Nacional Mocho Choshuenco en la oferta turística de la comuna de Los Lagos.
-----------------------	--	--	--	---	--	---

ADMINISTRACIÓN						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta generar planes de trabajo en conjunto con los otros municipios y actores relevantes para planificar el desarrollo integral y homogéneo del destino.	X			Realización de talleres para la creación de un modelo de desarrollo colaborativo y plan de acción para el destino.	Corporación de desarrollo Los Ríos	El proyecto contempla en su tercera etapa el desarrollo de un modelo de gestión para el destino.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Escasa oferta de planta turística en el AID.	X			Desarrollar capacitaciones a guías locales y empresarios turísticos informales en: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller de Formalización empresarial. ✓ Taller de emprendimiento y fuentes de Financiamiento. ✓ Taller de Hotelería y AA y BB ✓ Taller de actividades outdoors ✓ Taller de Turismo Aventura. 	SERNATUR, CORFO, SERCOTEC, Municipios, SENCE, entre otros.	Se considera relevante generar instancias colaborativas para apalancar recursos en favor de la iniciativa privada, en pos de mejorar las empresas turísticas existentes y motivar el emprendimiento para la creación de nuevas alternativas y ofertas de servicio para el destino.

MARKETING Y PROMOCIÓN						
Brecha	Prioridad			Inversiones	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta de una promoción conjunta con otros destinos de la región, entrelazando el destino Mocho Choshuenco con otros destinos colindantes, como por ejemplo:	X			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de un plan de Marketing consensuado entre los actores del territorio. 	SERNATUR, Municipios, PROCHILE, CORFO.	Parte de este plan de Marketing se abordará en el corto plazo a través de la presente investigación en sus etapas posteriores, sin embargo, se sugiere que los esfuerzos presupuestarios se ejecuten

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Valdivia - Corral y Destino Cuatro Ríos.			X	✓ Invertir recursos en Publicidad y en el programa de promoción establecido.	SERNATUR, Municipios, PROCHILE, CORFO.	paulatinamente y con fecha posterior a las inversiones en infraestructura y planta turística, con el fin de no generar falsas expectativas con los turistas.
--	--	--	---	--	--	--

2) ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA (AII)

MARKETING Y PROMOCIÓN						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

<p>La promoción turística actual del área de influencia indirecta no involucra el destino Mocho Choshuenco dentro de su oferta.</p>			<p>X</p>	<p>Reformular los lineamientos de marketing y promoción de la comuna, a través de la creación de un nuevo plan o la reformulación de los planes actuales.</p>	<p>Municipalidad de Los Lagos.</p>	<p>Será necesario reorientar los esfuerzos en promoción turística comunal, con el objetivo de incluir el destino Mocho Choshuenco dentro de la oferta de la comuna, además de vincularlo con los destinos existentes (Valdivia-Corral/ Cuatro Ríos) con el objetivo de generar un espacio turístico integral entre los diferentes destinos.</p>
---	--	--	----------	---	------------------------------------	---

C. ÁREA DE INFLUENCIA COMUNA DE FUTRONO

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
<p>Estado vial deficiente de conectividad en ruta T-675 que une el sector de</p>				<p>Implementar inversiones en torno al mejoramiento de la</p>		<p>Existen gestiones previas entre municipio de Futrono y Vialidad donde se ha determinado la calidad de "Ruta</p>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuencho y su área de influencia

Cerrillos con la RNMCh.	X		ruta T-675, la cual involucre ensanchamiento y pavimentación del camino. La habilitación de esta ruta permitirá fomentar la actividad turística de quienes desean visitar la RNMCh desde la comuna de Futrono.	Dirección de Vialidad (MOP) – Ilustre Municipalidad de Futrono.	<p>Pública” del camino, ello según antecedentes y oficios que datan del año 1953, instancia que se ha llevado cabo como consecuencia de la existencia de algunas trancas que impiden el acceso y libre tránsito en ciertos tramos del camino. Así también, durante el año 2015, se generaron coordinaciones del municipio con vecinos del sector, quienes en la mayoría estaban, incluso, dispuestos a donar su faja de tierra para poder generar esta apertura hacia el Mocho Choshuencho.</p> <p>Por último, se ha informado que para la ruta se logró una primera etapa de asfalto básico, para seis kilómetros del camino principal, específicamente en el sector Cerrillos, hacia el interior.</p>
Señalética interpretativa y de vocación turística insuficiente.		X	<p>Establecer un taller con actores de la cadena de valor para definir instalación de señalética turística a través de iniciativas públicas y/o privadas.</p> <p>Diseño, instalación y mantenimiento de señalética turística.</p>	Ilustre Municipalidad de Futrono – Dirección de Vialidad (MOP) - Cámara de Turismo de Futrono - SERNATUR	<p>Es necesario potenciar y mejorar la señalética de vocación turística que existe en el <i>Área de Influencia Directa</i> de la comuna de Futrono, instancia donde se hace esencial promover la motivación de los turistas para visitar la RNMCh.</p> <p>Tales acciones deben ser diseñadas y ejecutadas de manera lógica y secuencial, es decir, una vez que se haya logrado completamente la</p>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						apertura del camino que unirá Futrono con la Reserva Mocho Choshuenco.
No existe un centro de visitante en la RNMC por el sector que pertenece a la comuna de Futrono.		X		Diseñar y construir en la entrada a la RNMCh correspondiente a la comuna de Futrono un <i>centro de visitantes</i> , el cual cumpla con un rol informativo, de control y prestador de servicios básicos para quienes acudan a la reserva.	Corporación Nacional Forestal – Ilustre Municipalidad de Futrono – SERNATUR - GORE	Toda vez que se concreten las mejoras del camino que une el sector de Cerrillos con la RNMCh, se deberá habilitar un acceso (Centro de visitantes) hacia la reserva que cuente con todas las instalaciones necesarias para registrar, informar, atender y brindar los servicios básicos que requiere todo turista y/o visitante. Tal infraestructura deberá ser diseñada y construida conforme a los lineamientos que ya se vienen trabajando en la reserva, además de las ordenanzas establecidas por el municipio local y las políticas de espacios públicos con los que cuenta CONAF, institución que debiese hacerse cargo de la administración de dicho centro.
Nula infraestructura de miradores y de espacios para vistas panorámicas en la Ruta T-675.		X		Definir, diseñar y construir miradores turísticos en puntos estratégicos de la ruta que conecta el sector de Cerrillos con la RNMCh.	Ilustre Municipalidad de Futrono – SERNATUR - Dirección de Vialidad (MOP)	La ruta T-675 debe ser orientada con fines turísticos, razón por lo cual, junto a la señalética turística, se debe incorporar zonas de miradores que inviten a los visitantes a realizar un alto en el camino, que puedan contemplar el paisaje y que además puedan disfrutar de un breve descanso en un lugar cómodo y con áreas amplias de estacionamiento. La ubicación, diseño e implementación de los miradores

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						debe ser definido entre los actores claves del territorio en estas materias, siendo imprescindible la participación del Municipio, SERNATUR y Dirección de Vialidad.
Falta de transporte público hacia la reserva.			X	Establecer un trabajo asociativo entre la red de transporte público y actores del área, con el objetivo de coordinar recorridos entre Futrono y la RNMCh, considerando horarios por temporada y frecuencias de salidas.	I. Municipalidad de Futrono - Red de Transporte Público Comunal - Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones - Empresa Privada	Posterior a la generación de mejoras en la Ruta T-675, a la incorporación de un centro de visitantes en el acceso a la RNMCh y a la habilitación de señalética y miradores turísticos, será necesario incorporar transporte público de acercamiento, el cual permita a los visitantes de la zona trasladarse entre estos espacios. La incorporación de transporte público debe contar con frecuencias lógicas según temporada, además de horarios coherentes de salidas, los cuales vengán a mejorar tanto el traslado regular de pasajeros, como la actividad turística que se pretende potenciar en el sector.

ÁMBITO SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta de	X			Capacitación y	SERNATUR - I.	Se estima prioritario generar instancias

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

<p>profesionalización y generación de competencia técnicas en materias de gestión turística integral. Las cuales involucren a todos los actores de la cadena de valor del turismo.</p>				<p>fortalecimiento en gestión turística a través de cursos, seminarios, charlas, etc., en materias atinentes, entre otros, a los cambios de la actividad turística y productos emergentes.</p>	<p>Municipalidad de Futrono – SENCE – INDAP – CORFO – SERCOTEC - Corporación Cuenca del Lago Ranco.</p>	<p>de capacitaciones a trabajadores, profesionales, empresarios y emprendedores para lograr el cierre de brechas asociadas. Es importante también orientar a los participantes sobre los alcances, objetivos y beneficios que otorga el habilitar e incluir la Reserva Nacional Mocho Choshuenco en la oferta turística de la comuna de Futrono.</p> <p>Así también, las competencias prioritarias de apoyo e intervención necesarias de impartir son: Liderazgo, asociatividad y encadenamiento productivo, lo cual aportara al mejoramiento de la calidad y competitividad del sector, en sus distintas instancias y niveles.</p>
<p>Escasa Oferta Turística Integral por parte de las comunidades indígenas de la comuna.</p>		X		<p>Fortalecer la actividad turística en las comunidades indígenas a través de talleres y cursos de capacitaciones, fomentando la creación de emprendimientos y creando oportunidades para el desarrollo de productos turísticos integrales.</p>	<p>CONADI – INDAP – I. Municipalidad de Futrono – SENCE – SII - Corporación Cuenca del Lago Ranco.</p>	<p>En la comuna de Futrono existe una gran cantidad de comunidades étnicas que han visto en la actividad turística una oportunidad de desarrollo, entre ellas destacan, particularmente, las que se encuentran localizadas en el sector de Isla Huapi, por tanto, es necesario desarrollar acciones que conduzcan a potenciar y/o mejorar sus capacidades técnicas en dicha materia.</p> <p>Estas acciones técnicas de colaboración pueden ser ejecutadas a través de cursos y talleres especializados, los cuales permitan la</p>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

						formalización y la creación de emprendimientos sustentables, identitarios y con características de índole cultural.
--	--	--	--	--	--	---

ADMINISTRACIÓN						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Falta la generación de planes de trabajo conjunto con los municipios y entidades pertinentes que permitan planificar el desarrollo	X			Realización de talleres conducentes a la creación de un modelo de desarrollo colaborativo y un plan de acción común en torno a objetivos de desarrollo turístico para la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.	Corporación Regional de Desarrollo Productivo Municipalidad Futrono Municipalidad de Los Lagos Municipalidad de Panguipulli CONAF	Para que el destino Reserva Nacional Mocho Choshuenco y su área de influencia directa puedan generar un desarrollo equilibrado, sustentable y con características turísticas es necesario que todos los actores involucrados establezcan planes de trabajo conjuntos y bajo objetivos comunes. Cabe destacar que a partir de la tercera etapa de la presente consultoría se generaran propuestas de modelos de gestión, la cual, entre otras consideraciones, tiene previsto abordar la brecha

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

integral y homogéneo del destino.					SERNATUR	identificada.
-----------------------------------	--	--	--	--	----------	---------------

OFERTA Y PLANTA TURÍSTICA						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Existe una nula oferta de operadores y empresas prestadoras de servicios turísticos en Futrono que involucren la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.		X		Desarrollar capacitaciones a guías locales y emprendedores turísticos en: ✓ Taller de Formalización empresarial. ✓ Taller de emprendimiento y fuentes de financiamiento. ✓ Taller de	SERNATUR – CORFO – SERCOTEC – Municipalidad de Futrono – SII – SENCE	Es fundamental generar instancias colaborativas que permitan apalancar recursos en favor de la iniciativa privada, ello con objeto de la creación en la comuna de empresas operadoras y/o prestadoras de servicios turísticos. La nueva oferta en torno a la RNMCh debe ser puesta en el mercado por entidades locales, las cuales conviven con el área protegida y quienes en definitiva estarán encargadas de crear las nuevas alternativas de turismo en intereses especiales, además de dar valor y comercializar los servicios vinculados con el destino.

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

			<p>actividades outdoors.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller de Turismo Aventura. ✓ Normativas de seguridad y legislación vigente. 		
<p>No existen productos turísticos identificadores con la RNMCh que sirvan de eje vertebrador de la oferta en la comuna de Futrono y que aproveche sus ventajas comparativas.</p>		X	<p>Posterior a la habilitación de los accesos hacia la reserva por parte de la comuna de Futrono, se tendrán que desarrollar productos turísticos que permitan aprovechar los recursos existentes en el sector (Nieve – Bosques – Ríos – etc.)</p>	<p>CONAF,, Municipalidad de Futrono, SERNATUR – Empresas Privadas</p>	<p>El desarrollo y habilitación de accesos hacia la Reserva Mocho Choshuenco por el sector de Futrono permitirá que las empresas locales puedan incorporar una nueva oferta a la ya existente. Dicha oferta debe ser encadenada con otros servicios, los cuales conformarán en su conjunto un producto exclusivo y totalmente atingente a los lineamientos del turismo en el territorio.</p> <p>La creación de nuevos productos turísticos deben ser diseñados de manera secuencial y que permita al empresariado contar con distintas opciones de negocio, además de que puedan ser inherentemente regulados y monitoreados por la autoridad fiscalizadora dependiente del sector público.</p>

Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
No existe una promoción en la comuna de Futrono asociada a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.		X		Es necesario desarrollar un plan promocional que involucre actividades, visitas y/o productos asociados a la RNMCh dentro de la oferta programática de la comuna de Futrono.	SERNATUR – I. Municipalidad de Futrono – Corporación Cuenca del Lago Ranco – Corporación Regional de Desarrollo Productivo – Empresas Privadas.	Es relevante promocionar la Reserva como atractivo turístico por parte de la oferta de la comuna de Futrono, sin embargo, primeramente, es necesario habilitar los accesos hacia el parque, además de la infraestructura turística y diseñar los productos asociados que serán puestos en el mercado. La coordinación de la promoción debe ser articulada entre todos los actores de cadena de valor del turismo, así como también debe ser integrada a partir de las ofertas sectoriales y por destino que actualmente se desarrollan, ejemplo de ello es incluirla en los circuitos que involucra la cuenca del Lago Ranco, entre otros.

2) ÁREA DE INFLUENCIA INDIRECTA (AII)

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD						
Brecha	Prioridad			Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones
	1	2	3			
Existe una débil habilitación de infraestructura pública y turística en las zonas de Influencia Indirecta, especialmente en la ruta T-559 que une Llifén con Lago Maihue.			X	Desarrollar mejoras en caminos que aún no han sido pavimentados (Ruta T-599), habilitar miradores y señalética con vocación turística (Maihue – Coique – etc.), ello con el fin de integrar e interrelacionar todos los destinos y sub-destinos a los cuales se encuentra integrada la comuna de Futrono.	Dirección de Vialidad (MOP) – Ilustre Municipalidad de Futrono – SERNATUR - Empresa Privada.	<p>En todo destino turístico es necesario contar con buenos accesos de conexión vial entre los diferentes atractivos, ciudades y/o sitios de interés, por tanto, la oferta de la comuna de Futrono debe incluir vinculaciones con la propia Reserva, así también como con el destino Cuenca del Lago Ranco, razón por lo cual es fundamental ejecutar inversiones conducentes a mejorar la conectividad entre todos los sectores involucrados.</p> <p>En este sentido, existen zonas que aún se encuentran carentes de dicha conectividad vial, tal es el caso de la ruta T-599, además de la falta de señalética con vocación turística que incluya a la reserva en su información, tal es el ejemplo de otras <i>áreas de influencia indirecta</i> de la comuna y que cuenten con buenos flujos de turistas, donde por ejemplo destaca el sector de Coique.</p>

BIBLIOGRAFÍA

- Actualización Plan de Desarrollo Comunal de Panguipulli, 2013.
- Agenda de Innovación Turística Región de Los Ríos, 2010.
- Angulo Gabriela, 2002; Tesis El Espacio Turístico y las Zonas y Centros de Interés Turístico nacional.
- Biblioteca del Congreso Nacional, 2008; Reporte estadístico comunal de Futrono.
- Boullon R, 1998; Planificación del Espacio Turístico.
- **Campos Natalia F., 2010; Tesis “Valoración socio-territorial de la biodiversidad. Un aporte para la incorporación al Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos. Región de Los Ríos”.**
- CONAF, 2013; Plan Maestro Reserva Nacional Mocho Choshuenco 2013;
- Corporación Regional de Desarrollo Productivo Los Ríos, 2013; Informe Final Intensidad de Uso Público en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Región de Los Ríos.
- GORE Los Ríos, 2009; Estrategia Regional de Desarrollo.
- GORE Los Ríos 2011, Política Regional de Turismo.
- Municipalidad de Panguipulli 2015; Plan de Gestión Turística Destino Sietelagos 2016-2019.
- Oyarzun E, Szmulewicz P, 2009; Fortalecimiento de la Gestión de Destinos Turísticos
- Plan de Acción ZOIT Sietelagos, 2010.
- Plan de Acción Zona de Interés Turístico Lago Ranco-Futrono, 2010.
- Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos, 2008.
- Plan de Desarrollo Turístico comuna de Los Lagos, 2011.
- Plan de Desarrollo Comunal de Futrono, 2012.
- Plan de Manejo Reserva Nacional Mocho Choshuenco, 2014.
- Plan de Ordenamiento Territorial ZOIT comuna de Panguipulli, 2010.
- **Píriz Verónica, 2013; Tesis “Patrimonio Natural y conocimiento tradicional Mapuche en la Reserva Nacional Mocho-Choshuenco”.**
- SERNATUR 2011, Documento Áreas Turísticas Prioritarias de Chile.
- Subsecretaría de Turismo, 2015; Focalización Territorial Turística, Informe Metodológico.



Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

INFORME N°2 : PLAN DE MARKETING PARA EL DESTINO MOCHO CHOSHUENCO Y SUS ÁREA DE INFLUENCIA

2016
2028

***Plan de Marketing
del destino turístico
Mocho Choshuenco
y su área de influencia***

***“No es más quién más alto llega, sino aquel que influenciado
por la belleza que le envuelve, más intensamente siente.”***

Maurice Herzog

CORPORACION DE DESARROLLO
PRODUCTIVO REGION DE LOS RIOS
PROYECTAUSTRAL LTDA

VALDIVIA 2016

Índice

INTRODUCCION	3
I.- Análisis del entorno: tendencias, proyecciones y perspectivas	4
1.1.- Principales Proyecciones Y Tendencias Del Turismo Internacional Y Nacional Año 2016	4
1.2.- Principales Proyecciones Y Tendencias Del Turismo Región De Los Ríos	8
II- Justificación técnica de Plan de Marketing secuencial para las Fases I, II y III con sus correspondientes descriptores y caracterización.	11
2.1.- Transición De La Estrategia De Marketing En Función De La Consolidación Secuencial Y Paulatina Del Área Núcleo (RNMCh)	17
III.- Propuesta de estrategia para cada fase de desarrollo del destino	20
3.1.- Estrategia de desarrollo de la oferta productos	22
3.1.1.- Evolución de Cartera de productos	24
3.1.2.- Rol de las áreas de influencia de las comunas	28
3.1.3.- Mercado objetivo	29
3.1.4. Imagen y promoción	32
BIBLIOGRAFÍA	36



Introducción



En los últimos años la Región de Los Ríos ha sido una importante fuente generadora de flujos turísticos, los cuales han aumentado considerablemente su demanda, principalmente por productos y/o servicios que permitan aprovechar los atractivos turísticos locales y que reflejen la particularidad natural del territorio. Entre los elementos que despiertan un mayor interés de los visitantes destaca el gusto por los paisajes, el entorno natural y las características propias de la biodiversidad.

Por tanto, se hace fundamental entender que contar con recursos turísticos no necesariamente establece un trabajo que conlleve a un correcto desarrollo de estos desde el punto de vista económico, sino también, a una labor que involucre sustentablemente los componentes sociales y medioambientales.

Para que todos estos lineamientos conduzcan al éxito es necesario fomentar la inversión pública y privada con el fin de desarrollar los destinos por medio de infraestructura y servicios idóneos, además de un tejido empresarial de calidad, tanto en la entrega de las prestaciones como en la utilización que realizan de los propios recursos, ya sean naturales o culturales.

En este escenario, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMC) puede llegar a ser uno de los proyectos movilizadores de inversiones más relevantes como destino turístico en la Región de Los Ríos, esto gracias a la calidad de sus recursos paisajísticos, biodiversidad, nieves eternas, entre otros elementos, los que además permiten romper una de las grandes carencias que marcan la estacionalidad de la región y que podrían ser regidos, preferentemente, por una atractiva oferta de productos de invierno. Es por ello que la actividad turística regional, y la del propio destino, deben estar preparadas para aprovechar las variadas oportunidades de desarrollo que se presentan como consecuencia de las distintas instancias colaborativas y de apoyo hacia el sector.

I.- Análisis del entorno: tendencias, proyecciones y perspectivas



Un aspecto fundamental a la hora de proponer un Plan de Marketing para el Destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia directa e indirecta, guarda relación con la necesidad de identificar las principales tendencias, proyecciones y perspectivas del turismo, tanto a nivel internacional como nacional, de manera de considerar los factores y variables que de una u otra forma influirán sobre la propuesta de acciones orientadas a favorecer su posicionamiento como destino turístico emergente, así como a la captación de nichos de mercado dispuestos a valorar la propuesta de valor contenida en la cartera de ofertas asociadas al área núcleo.

1.1.- PRINCIPALES PROYECCIONES Y TENDENCIAS DEL TURISMO INTERNACIONAL Y NACIONAL AÑO 2016.

De acuerdo con el último Barómetro OMT del Turismo Mundial la llegada de turistas internacionales creció 4.4% en 2015 lo que representó un total de 1,184 millones de personas. Con respecto al año anterior hubo un incremento de más de 50 millones de viajeros. Para Taleb Rifai, Secretario General de la OMT este incremento beneficia al desarrollo económico y a la creación de más empleos a nivel global, por lo que instó a que los países sigan promoviendo políticas para fomentar el continuo crecimiento del turismo.

El Secretario General agregó también que los resultados obtenidos durante 2015 tuvieron una fuerte influencia por los tipos de cambio, los precios en el petróleo y las crisis en muchos lugares del mundo, por lo que no todos los resultados de crecimiento de turismo fueron iguales entre las naciones. Asimismo destacó que la seguridad se antepone de manera especial, por lo que es importante promover viajes seguros y fluidos.

Según la Organización Mundial del Turismo, las perspectivas de crecimiento del turismo en el mundo son promisorias para el año 2016, con una tasa esperada de entre 4% y 5% en los movimientos turísticos internacionales. Estos seguirán siendo liderados por China, como primer mercado emisor, superando largamente a Alemania y EE.UU., además de figurar

como tercer mercado receptor de turistas, después de Francia y España.

En Chile, más que un simple crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros, se debe buscar un desarrollo más profundo, más equilibrado regionalmente, sostenido en el tiempo y con visión de futuro, para maximizar los beneficios económicos, medioambientales y sociales del turismo a largo plazo. De acuerdo con la Federación de Empresas de Turismo de Chile, FEDETUR, se plantea que nuestro país debe centrar sus objetivos estratégicos en materia de desarrollo del sector turístico en los siguientes aspectos prioritarios:

✓ Profundizar la promoción internacional para continuar diversificando los mercados externos, reducir nuestra dependencia de los mercados vecinos e incrementar la llegada de turistas de mayor nivel de gasto;

✓ Profundizar los esfuerzos para mejorar la calidad y sustentabilidad de la oferta turística de las empresas de todo tipo, y de los entes estatales y municipales que prestan servicios a los turistas;

✓ Acelerar la incorporación de tecnologías, duras y blandas, en la industria turística para incrementar su productividad.

✓ Seguir fomentando y apoyando la práctica del turismo de los chilenos dentro de Chile (turismo interno y/o doméstico);

✓ Mejorar la cadena de valor del turismo para comercializar ofertas coordinadas y bien integradas entre distintas empresas, a través de los canales comerciales tradicionales y de última generación y, por último,

✓ Generar productos turísticos innovadores que refuercen la imagen identitaria de cada región y de Chile en su conjunto, mejorando así la diferenciación y la competitividad;

Los objetivos anteriores requieren, como nunca antes, de un trabajo asociativo entre todos los rubros de la industria turística, entre todos los tipos y tamaños de empresas, y entre el sector privado unido y el sector público, ya que hay objetivos comunes, pero responsabilidades diferenciadas.

Una clara señal del constante aumento e importancia que está cobrando para nuestro país el desarrollo de la actividad turística se puede apreciar a partir del importante aumento en el

número de llegadas de turistas extranjeros durante el año 2015, situación que vino a poner fin a una tendencia marcada por el estancamiento y crecimiento medido de los flujos turísticos hacia nuestro país. Si el año 2012 registraba el mayor crecimiento en la llegada de turistas desde 2009, con un alza de 13,3%, el año recién pasado (2015) sobrepasó todas las expectativas del sector. Al 31 de diciembre de 2015, el número de llegadas de turistas internacionales a Chile marcó un incremento de 20,4% en el ingreso de visitantes respecto del año anterior, con 4 millones 425 mil visitantes. Es decir, 750.673 más de los que llegaron en 2014. Chile rompió así la tendencia al estancamiento que se registró luego del fuerte salto en 2011 en materia de turismo receptivo.

En relación con el comportamiento específico de los principales mercados emisores de turistas extranjeros hacia nuestro país, las llegadas desde Argentina, el principal emisor de turistas hacia Chile, aumentaron luego de caer por dos años consecutivos: +41,9% respecto a 2014 con un millón 347 mil turistas; dada la importancia numérica de este mercado, esta alza es una de las principales causas del buen resultado global de Chile en el concierto sudamericano. Las llegadas desde Brasil registraron un excelente crecimiento de +21,0% durante enero-agosto de 2015, posicionándose en el 2º lugar de los principales mercados emisores hacia Chile. Los principales mercados de larga distancia mostraron un desempeño mixto: Estados Unidos creció +10,9%, mientras que Europa se estancó con una leve caída de -0,3%, esta última situación dista de lo ocurrido en otros destinos de

Sudamérica, donde hubo alzas en las llegadas de europeos a Colombia, Ecuador, Argentina y Perú.

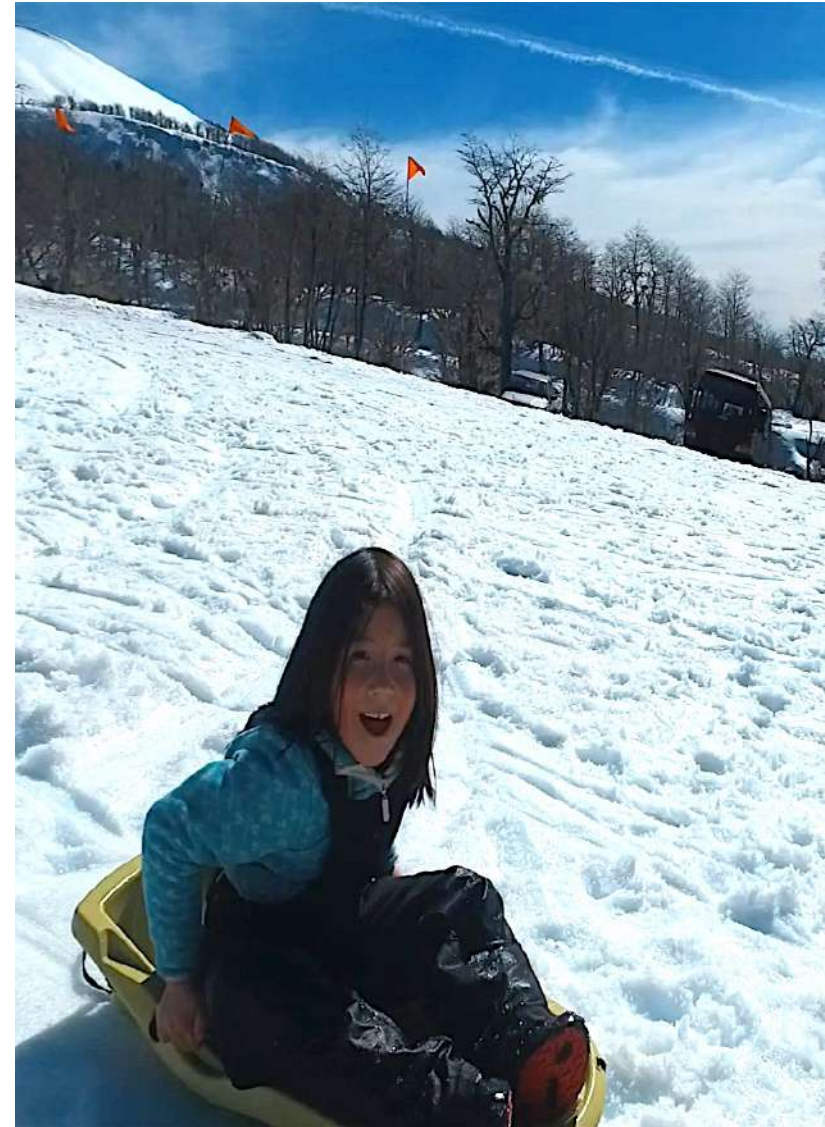
El desempeño del turismo receptivo en Chile se explica en un 75% por el crecimiento de las llegadas de turistas argentinos, impulsados por la favorable situación cambiaria con Chile, y en un 95% por el

incremento de las llegadas desde los países Sudamericanos, incluyendo Argentina. En otras palabras, apenas un 5% del crecimiento logrado por Chile se explica por aumentos en las llegadas de turistas europeos y norteamericanos.

Si bien este crecimiento es siempre bienvenido, es bueno advertir que la dependencia turística de Chile del mercado argentino alcanza nuevamente porcentajes preocupantes (43%), ya que son conocidas su volatilidad y alta variabilidad según sean las condiciones económicas y cambiarias en el vecino país, y más aun teniendo en consideración una posible restricción cambiaria de la que ya se empieza a hablar.

Las llegadas internacionales a Chile desde los principales mercados emisores internacionales tuvieron un comportamiento al alza durante enero-septiembre 2015: Argentina (+41,9%), Brasil (+21,0%), EEUU (+10,9%) y Colombia (+24,1%) mostraron crecimientos, mientras que Europa (-0,3%) se estancó y Australia (-4,8%) registró una caída.

En cuanto al mercado brasileño, altamente cotizado por nuestro país debido a su alta capacidad de gasto turístico y al interés por el turismo asociado al recurso nieve, durante 2015 ocupa el décimo lugar de los países con mayor gasto turístico. Este comportamiento se ha visto reflejado en las llegadas desde este país a Chile en los primeros nueve meses del año; en 2015 las llegadas de brasileños han aumentado hasta agosto, con un peak en febrero de 74,1% (que había mostrado una disminución de -27% en 2014) y un acumulado de +21,0% en enero-septiembre respecto a 2014. En total, llegaron 348 mil brasileños, posicionándose en el 2° lugar de los mercados emisores hacia Chile y representando el 11% del total de llegadas internacionales. El mercado se ha visto afectado, sin embargo, por la fuerte depreciación del real ante el dólar y por el inicio tardío de la temporada de ski en los centros invernales de la zona central, situaciones que se reflejarían en la disminución de -8% en el mes de septiembre de 2015.



1.2.– PRINCIPALES PROYECCIONES Y TENDENCIAS DEL TURISMO REGIÓN DE LOS RÍOS.

De acuerdo a la información entregada por el Balance Verano 2015, Región de Los Ríos de SERNATUR, en el cual se realiza una estimación de la demanda estival de los visitantes con fines turísticos, por medio del análisis de la información recopilada de los diferentes puntos de acceso a la región a través del empadronamiento realizado a vehículos particulares en los peajes de Lanco, lateral Lanco y lateral Río Bueno; ingresos por avión en el aeródromo Pichoy; e ingresos de extranjeros por los pasos fronterizos Carirriñe y Hua Hum.

Los resultados del estudio dan cuenta de un incremento significativo de visitantes a la región, con un +58,6% de ingresos de personas en comparación al año 2014, con un total de 542.403 personas. Cabe señalar que este incremento se ve influenciado al incorporar en el análisis los puntos de accesos de los peajes laterales de Lanco y Río Bueno, los cuales no estaban considerados en estudios de años previos. De esta forma al comparar los ingresos de turistas sin contemplar estos accesos se registra un incremento de un +27,1%.

A continuación se muestra el cuadro síntesis con los resultados del estudio de ingreso de turistas a la región obtenido del informe Balance Verano 2015, Región de Los Ríos de SERNATUR:

Tabla 1: Síntesis del ingreso de turistas a la región, años 2012 a 2015.

Punto de ingreso	Ingresos 2015	Ingresos 2014	Ingresos 2013	Ingresos 2012	Variación relativa 2015 vs 2014	Variación relativa 2014 vs 2013	Variación relativa 2013 vs 2012
Peaje Lanco	423.410	334.936	306.185	285.161	26,4 %	9,4 %	7,4 %
Peaje Lateral Lanco	64.488	0	0	0	No aplica	No aplica	No aplica
Peaje Lateral Río Bueno	42.958	0	0	0	No aplica	No aplica	No aplica
Aeropuerto Pichoy *	7.611	3.649	*	*	108,6 %	No aplica	No aplica
Paso Hua-Hum	3.322	2.284	2.161	2.101	45,4 %	5,7 %	2,9 %
Paso Carirriñe	614	415	468	328	48,0 %	-11,3 %	42,7 %
Total	542.403	341.284	308.814	287.590	58,9 %	10,5 %	7,4 %

Fuente: Balance Verano 2015, Región de Los Ríos de SERNATUR



En lo que respecta a los visitantes a las áreas silvestres protegidas de carácter públicas y privadas de región, se observa que el número de visitantes a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco aumentó en un +110,1% entre el año 2014 – 2015, pasando de 745 visitantes a 1.565, lo que da muestras del crecimiento del interés turístico por visitar el área núcleo.

Pese a estos antecedentes, se observa una disminución de visitantes a la Reserva Huilo Huilo (inserta en el área de influencia directa de la RNMch) de -19,7% entre el año 2014-2015, pasando de 45.000 personas a un registro de 36.155 en la temporada estival 2015.

Pese a esta disminución de visitantes a la reserva privada perteneciente a la Fundación Huilo Huilo, esta sigue siendo por lejos el área silvestre protegida más visitada de la región, con un 68% del total de visitas a este tipo de atractivos, mientras que la RNMch concentra solo el 2,9% del total de visitantes de este tipo en la región.

En lo que respecta a la caracterización del turista, la mayoría corresponde a turistas nacionales con un 98% del total de visitantes, mientras que los extranjeros con 2% corresponde a principalmente a turistas argentinos, lo cual se reflejado al analizar el ingreso por los pasos fronterizos del año 2015, en donde el 74,8% (5.758 personas) de un total de 7.697 corresponden a viajeros trasandinos, seguido de turistas brasileños con 2,2% y EEUU con 1,5%.

En un análisis del turista nacional, se puede observar que el 52% corresponde a visitantes de la Región Metropolitana, seguido de las regiones vecinas de la Región de la Araucanía y Los Lagos con un 11% y 5% respectivamente. En el caso del turismo intrarregional este alcanza un 5% del total de visitantes empadronados en los diferentes puntos de accesos.

El perfil de los visitantes corresponde principalmente a población menor a 45 años (65% sobre el total), dentro de los cuales el segmento menor a 35 años concentra el 46% predominando el género masculino con un 58%.

En lo que respecta al nivel educacional de los turistas, se identifica un grupo mayoritarios de aquellos que cuentan con formación universitaria con 41% sobre el total de visitantes. Estos resultados se ven reflejados en el perfil ocupacional de los visitantes en donde el 64% corresponde a población activa.

Referente al nivel de ingreso del grupo familiar de los turistas que visitan la Región de Los Ríos, mayoritariamente declaran un ingreso promedio de \$887.000 correspondiente al grupo socioeconómico C2 con un 40% sobre el total, seguido del grupo con ingresos inferiores a \$450.000 con un 30%.

Referente a la planificación del viaje a la región, la composición de los grupos de visitantes mayoritariamente posee un carácter familiar, al realizarlo en compañía de su familia y familia con amigos con un 62% del total de visitantes. Esto es seguido por los grupos compuesto por parejas con un 18% sobre el total.

Cabe destacar que el carácter familiar de los grupos de visitantes se presenta más significativamente en los destinos Siete Lagos y Cuenca del Lago Ranco, mientras que en Valdivia y Corral se incrementa la presencia de parejas y amigos.

En lo que respecta la organización y planificación del viaje, el 77% declara haberlo realizado de forma independiente, seguido de un 14% que señala una planificación en conjunto con amigos, un 7% con información de internet; y tan solo un 2% a través de agencia de viaje.

De igual modo los medios utilizados para obtener información muestran que el 36% de los visitantes se basa en datos de amigos, seguido por un 34% que declaran visitas anteriores a la región y tan solo un 13% por medio de páginas web especializadas.

En lo que respecta a las motivaciones de viaje, el 16% de las preferencias señalan el descanso como el principal componente para la elección de un destino, seguido de conocer su naturaleza con un 14%.

Finalmente, y a modo de conclusiones se puede estimar que el perfil de los visitantes corresponde a adultos jóvenes, profesionales que visitan la región preferentemente en familia y amigos, los cuales en su mayoría ya conocen la región en visitas previas y que se informan por medios de amigos y conocidos sobre los atractivos de la región.



II- Justificación técnica de Plan de Marketing secuencial para las Fases I, II y III con sus correspondientes descriptores y caracterización.



Para efectos de abordar de manera secuencial y sistemática la propuesta del Plan de Marketing para el Destino Mocho Choshuenco, se parte de la base que la estrategia, necesariamente, debe ir apostando por matices y énfasis diferenciados a partir de la puesta en valor del recurso natural como parte de la oferta de atractivos turísticos de la Región de Los Ríos a medida que se van ejecutando el portafolio de inversiones que permitan de generar la transición desde una fase actual de

introducción del producto en el mercado hasta su gradual crecimiento, desarrollo y consolidación en el contexto de la oferta turística regional.

Tal como se ha mencionado en la fase inicial del presente estudio, el área núcleo, representada por la Reserva Nacional Mocho Choshuenco en su estado actual presenta importantes brechas que atentan y obstaculizan su desarrollo turístico, las que deberán ir superándose de manera paulatina y secuencial a medida que se vayan poniendo en práctica las acciones orientadas a la materialización de las propuestas de inversión y, por otra parte, el territorio vaya exhibiendo claras señales de desarrollo y consolidación de la planta turística e infraestructura complementaria.

La Reserva Nacional Mocho Choshuenco, en su estado actual, presenta un carácter de producto turístico potencial, siendo necesario realizar importantes inyecciones de capital necesarias para dotar al área de infraestructuras, equipamientos e instalaciones que permitan la puesta en valor del recurso. Ello permite inferir que en la actualidad, el área representa un atractivo turístico natural de alta jerarquía, capaz de generar flujos turísticos de carácter nacional e internacional, sin embargo, las condiciones básicas de accesibilidad, dotación de servicios e infraestructura habilitantes, hacen que la demanda se vea restringida más bien a flujos de visitantes de carácter aventurero, amantes de la naturaleza y del contacto directo con el entorno natural, cuyas motivaciones superan las restricciones propias de un área con

importantes carencias que dificultan su acceso, la utilización de los espacios en toda época del año y la práctica de actividades turísticas de carácter más amplio.

Como consecuencia de lo anterior, se hace necesario definir escenarios diferenciados en relación con las fases sucesivas de desarrollo emergente o introducción, crecimiento y finalmente consolidación o desarrollo, siguiendo la lógica similar al ciclo de vida de los productos y/o destinos turísticos. Este aspecto resulta fundamental, por cuanto proponer una estrategia de marketing de carácter general para el área foco de estudio implicaría asumir condiciones de partida homogéneas, desconociendo que existen importantes brechas que deben ir siendo superadas de manera paulatina a partir de las intervenciones derivadas del plan de inversión y de la ejecución de programas y proyectos específicos orientados a proporcionar mejores condiciones de accesibilidad, infraestructura, equipamiento e instalaciones al servicio de los flujos de visitantes potenciales interesados en disfrutar de las bondades que proporciona el área natural.

No menos relevante es el hecho que se ha definido un núcleo duro representado por los propios límites del área silvestre protegida, el que debe actuar como el eje central y motor de las motivaciones capaces de atraer los flujos de demanda deseados, sin embargo, también se han delimitado áreas diferenciadas a las que se les ha denominado de influencia directa e indirecta, representadas por el espacio comunal de Panguipulli, para el caso de la primera y por los territorios comunales de Los Lagos y

Futro para el caso de las segundas. Estas áreas, si bien no forman parte de la escenografía natural en la que se debieran concentrarse la mayor parte de las actividades turísticas ligadas a la reserva nacional, cumplen un rol fundamental al proporcionar las condiciones básicas que favorezcan la práctica de actividades turísticas, tanto en la propia área como en su entorno más inmediato.

Es necesario definir escenarios diferenciados en relación con las fases sucesivas de desarrollo emergente o introducción, crecimiento y finalmente consolidación o desarrollo, siguiendo la lógica similar al ciclo de vida de los productos y/o destinos turísticos

En relación con lo anterior, la comuna de Panguipulli forma parte del área de influencia directa, con ejes o subsectores que actúan como catalizadores y/o conectores naturales de los flujos de demanda potencial al área. Así es posible apreciar los siguientes ejes de conexión natural con el área, los que de manera paulatina irán siendo dotados de mejor infraestructura que permitan generar de alternativas de acceso al atractivo. A saber:

a) Eje vial Los Lagos – Panguipulli, el cual actúa como conector natural de los flujos turísticos provenientes del sur y de la ciudad de Valdivia y sus alrededores, estando en la actualidad perfectamente habilitado y operativo.

b) Eje vial Lanco – Malalhue – Panguipulli – Choshuenco, trazado que forma parte de la ruta internacional que conecta directamente con el paso internacional Hua-Hum, siendo el principal conector de los flujos turísticos provenientes de la zona norte.

c) Eje vial Villarrica – Lican Ray – Coñaripe – Liquiñe – Neltume, vía alternativa que sigue el trazado lógico de la ruta Interlagos y que paulatinamente está llamado a convertirse en un catalizador de flujos turísticos provenientes de los destinos turísticos más consagrados de la Araucanía Lacustre (Pucón – Villarrica – Caburgua – Curarrehue)

d) Eje vial Puerto Fuy – Huilo-Huilo – Neltume – Choshuenco, actualmente en fase de mejoramiento de la ruta, la que contará a la brevedad con la vía totalmente asfaltada. Este eje es estratégico por cuanto conecta con el principal complejo turístico de la zona, el que sin duda concentra buena parte de los flujos turísticos de nivel socioeconómico A-B-C1, C2.

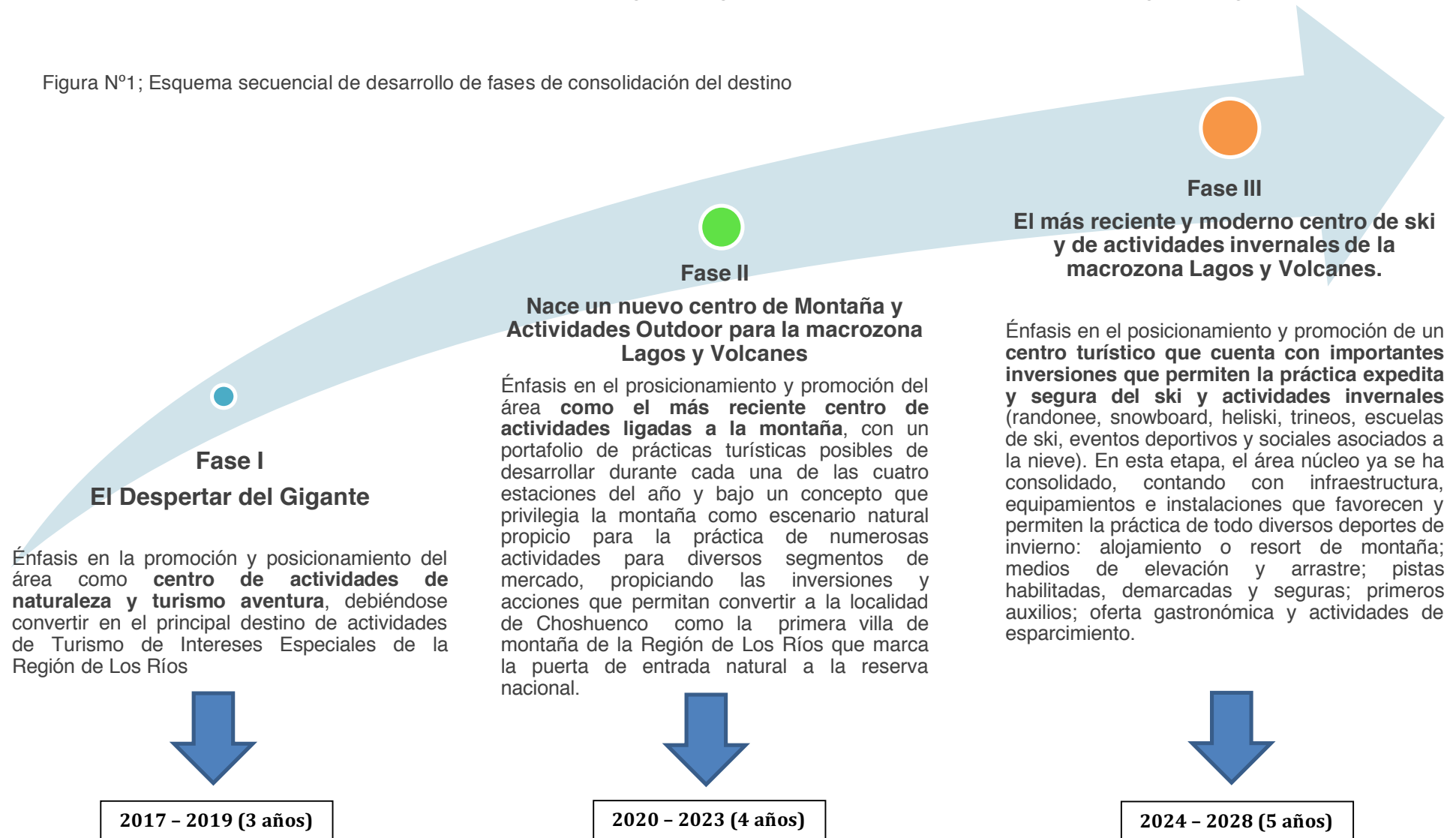
e) Eje vial San Martín de Los Andes – Hua-Hum – Puerto Pirehueico, el que está llamado a convertirse en un futuro cercano en el principal eje integrador del circuito turístico binacional con la vecina República Argentina.



g) Eje vial Los Lagos – Riñihue – Enco, de carácter potencial y que en su estado actual no posibilita el acceso vehicular directo al área, pero representa uno de los proyectos más relevantes para dotar de accesibilidad a la reserva de los flujos turísticos provenientes de la zona costera y del sur de la región.

En consecuencia, el Plan de Marketing para el área silvestre protegida deberá abordarse respetando las tres fases que se visualizan en su natural desarrollo y puesta en valor como atractivo turístico regional, siguiendo la secuencia que se detalla en la siguiente figura:

Figura N°1; Esquema secuencial de desarrollo de fases de consolidación del destino



La figura anterior permite visualizar el desarrollo secuencial del área para llegar a convertirse, en un horizonte estimado de 12 años, en el más reciente y moderno centro de ski y de deportes invernales de la macro-región Lagos y Volcanes. En tal sentido, siguiendo la consagración paulatina del eje Ruta Escénica Lagos, Volcanes y Parques Nacionales, actualmente abordada a través del programa mesoregional de CORFO entre las regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos (Ruta Interlagos), así mismo el área foco de la intervención irá contando con nuevas infraestructuras, equipamientos e instalaciones que permitirán su consagración, superando las deficiencias y brechas que se vislumbran en la actualidad y que responden a la Fase I orientada a la puesta en valor del recurso para transformarlo en un atractivo turístico de la más alta jerarquía.

Para la primera fase se ha estimado una duración de 3 años, a la que se le ha denominado El Despertar del Gigante (Fase I), caracterizada por orientar los esfuerzos de imagen y posicionamiento del destino como un centro de naturaleza y de actividades de turismo aventura en torno al cual se va vertebrando la oferta de prestaciones turísticas asociadas a los segmentos de mercado que viajan motivados, principalmente, por actividades de turismo de intereses especiales.

La segunda fase, a la que se ha denominado “Nace un nuevo centro de montaña y de actividades outdoors para la macrozona Lagos y Volcanes” se caracteriza por esfuerzos comunicacionales orientados a promover el posicionamiento e

imagen del área como un importante eje de actividades outdoors y, sobretodo, se empieza a trabajar en la estructuración del concepto de turismo asociado a la montaña, contribuyendo a la utilización del espacio en toda época del año y a diversificar el abanico de alternativas a disposición de los flujos turísticos más allá de las actividades estrictamente ligadas al recurso nieve y tradicionalmente asociada a la época invernal. Para esta fase se ha estimado un plazo de cuatro años, nutriendo a la estrategia comunicacional y posicionamiento deseado de los primeros inputs en esta orientación a partir del año 2020.

Finalmente, la tercera y última fase, la que ha sido denominada “El más reciente y moderno centro de ski y de actividades invernales de la macrozona Lagos y Volcanes” orienta los esfuerzos comunicacionales a posicionar el área como el más moderno y reciente centro del ski de la zona, situación que se aspira disponer de las condiciones necesarias para su habilitación y puesta en valor a partir del año 2024 en adelante, para contar hacia los albores del 2030 con un centro de ski y de actividades invernales de primer nivel, a partir de la atracción y materialización real de inversiones nacionales y extranjeras que permitirán contar con una planta turística y equipamiento e instalaciones complementarias que efectivamente apoyen y favorezcan la práctica de deportes de invierno (alojamientos turísticos, alternativas gastronómicas, medios de arrastre y elevación, pistas y dominios esquiabiles delimitados y habilitados; escuelas de esquí, refugios, miradores, asistencia de salud de primeros auxilios, entre otras)

Figura N° 2: Situación Deseada al 2027



2.1.– TRANSICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING EN FUNCIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN SECUENCIAL Y PAULATINA DEL ÁREA NÚCLEO (RNMCH).

Tal como se ha señalado anteriormente, se hace necesario planificar esfuerzos de marketing orientados a delimitar un eje principal que permita posicionar la Reserva Nacional Mocho Choshuenco como un nuevo y atractivo centro de montaña, pero que a su vez, sea capaz de responder de manera fidedigna a las condiciones reales imperantes en cuanto a planta turística y oferta complementaria. Este aspecto resulta fundamental en el sentido que no sería aconsejable estructurar un mensaje comunicacional central si en el estado actual las condiciones básicas de infraestructura, equipamiento e instalaciones no se encuentran habilitadas ni efectivamente ejecutadas, generando señales comunicacionales que pudieran inducir a la generación de falsas expectativas o de expectativas sobrevaloradas, con las consecuentes insatisfacciones que pudieran derivarse del no cumplimiento de condiciones fundamentales que apoyen el normal desenvolvimiento de la actividad turística.

Si bien se reconoce el hecho que una forma de superar las actuales brechas presentes en el área núcleo pasan por potenciar y vincular la oferta de planta turística en el área de influencia directa, principalmente en torno al Destino Sietelagos, no es menos cierto que para apoyar la consagración de la localidad de Choshuenco como una “villa de montaña” y puerta de entrada natural a la reserva nacional, se requiere de fuertes inversiones y de la

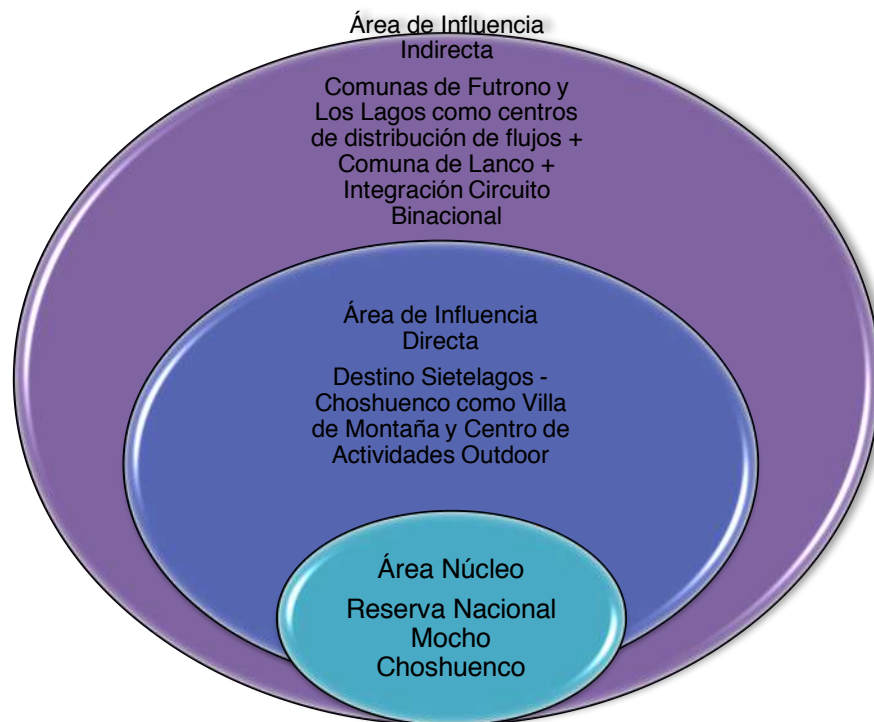
superación de brechas relevantes, así como la consagración de los conectores viales que permitan dotar de movilidad y dinámica real a los flujos turísticos provenientes de los destinos turísticos vecinos (Cuenca del Lago Ranco ; Araucanía Lacustre, Cuatro Ríos y consagración del corredor turístico binacional Panguipulli . Puerto Fuy – Puerto Pirehueico – Hua-Hum – San Martín de Los Andes.

Por lo tanto, la estrategia de marketing deberá contar con un mensaje foco central transversal que se proyecta en la línea del tiempo hasta el año 2028, pero que de manera progresiva va agregando elementos distintivos que van surgiendo de la propia materialización y consagración del portafolio de inversiones diseñado para cada una de las tres etapas o fases sucesivas ya mencionadas.



Una manera de representar gráficamente la ampliación secuencial del radio de influencia en el foco de la estrategia de marketing es a partir de la siguiente figura:

Figura N° 3: Enfoque secuencial de la estrategia de Marketing del área



Tal como se puede apreciar en la figura anterior, los esfuerzos de marketing parten por un foco en el área núcleo, vale decir, en la propia Reserva Nacional, sin embargo, de manera paulatina va incorporando al mensaje comunicacional la consagración de las áreas de influencia directa e indirecta, a partir de la materialización en paralelo de la cartera de inversiones ya propuesta en este mismo documento. En este sentido, junto con la consideración del foco progresivo y escalonado de la estrategia de marketing, se debe tener en cuenta que el contenido principal de la estrategia comunicacional estará puesto en la captación también gradual de los nichos y/o segmentos de mercado objetivo (target) en función de las etapas secuenciales de desarrollo del atractivo.

Es así como se visualizan tres segmentos de mercado claramente delimitados en función de la variable de segmentación geográfica, partiendo con un foco inicial en el mercado inter e intrarregional, luego realizando acciones orientadas a captar la atención y fortalecer el posicionamiento de la RNMCh en el mercado nacional de corta y larga distancia para culminar con esfuerzos orientados a capturar segmentos de mercado internacionales, tanto de corta como de larga distancia, toda vez que el área se encuentre ya consagrada como destino turístico de ski y actividades invernales en la fase III. Este enfoque escalonado de la estrategia de marketing para la RNMCh se puede apreciar en la siguiente figura N° 4 (ver figura página siguiente).

En dicha figura se aprecia la propuesta de la estrategia de marketing con foco en tres mercados objetivo (target) en función

del ciclo de vida del producto y de la dotación de infraestructura, equipamiento e instalaciones que se irá concretando conforme al plan de atracción y ejecución de inversiones orientadas a añadir valor al recurso para su transformación en atractivo turístico de alta jerarquía para la macro región Lagos y Volcanes.

A partir de las discusiones y validación proporcionada por la Organización de Gestión del Destino (O.G.D), cuya figura legal será discutida en la última etapa de la presente asesoría, las decisiones en materia de marketing estratégico serán alineadas conforme a las intervenciones dependientes de diversos actores clave intervinientes en la configuración de la oferta del destino, tanto dentro del área núcleo, así como de las áreas de influencia directa e indirecta, para luego ir incorporando de manera paulatina y escalonada, el portafolio de etiquetas y productos, que luego incidirán en la disponibilidad de actividades y servicios orientados a potenciar la RNMCh como centro de ski y de actividades invernales en su fase de desarrollo más avanzada.

Bajo este enfoque se propone trabajar en torno a un mensaje comunicacional transversal que favorezca el posicionamiento del destino desde una óptica general, pero resguardando las especificidades relacionadas a su etapa de desarrollo en la que se encuentra en función de los plazos estipulados anteriormente, de manera que se irán incorporando nuevas carteras de productos, actividades y servicios asociados al área similar al despliegue de oferta derivado de las acciones de

intervención pública y privada contempladas en la cartera de inversiones.

Figura N°4 : Enfoque de la Estrategia de Marketing para la RNMCh



III.- Propuesta de estrategia para cada fase de desarrollo del destino.



Como se mencionó anteriormente, el Plan de marketing para la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia se fundamenta en un trabajo determinado en fases de desarrollo y consolidación turística del destino. Esta consolidación paulatina busca ir cimentando una imagen de centro de montaña especializado en deportes invernales y el turismo de intereses especiales, buscando ser reconocido con el tiempo como el principal destino turístico de este tipo de actividades en la macrozona Lagos y volcanes del sur de Chile.

Para ello es necesario establecer estrategias diferenciadas de acuerdo a las fases de consolidación, ya que es necesario ir abordando desafíos realistas en el tiempo, que estarán sujetos a superarlos según los esfuerzos conjuntos de los actores presentes en el territorio y el portafolio de inversiones que buscan superar las brechas en múltiples ámbitos relacionados con el porvenir de la actividad turística en el área y la región.

La consolidación final del destino consiste en ser el principal **un** centro de montaña y esquí de la denominada macro región Lagos y Volcanes, capaz de generar una amplia oferta de actividades outdoors y turismo de interés especiales en toda época del año, orientada a segmentos de mercados nacionales e internacionales que buscan vivir una experiencia de viaje motivados por el disfrute de la naturaleza, aventura y descanso, contando para ello con la infraestructura, servicios y planta turística idónea y de calidad que den garantías de un viaje inolvidable.

Para ello, la estrategia de desarrollo de cada una de las fases responderán a una proyección actual y deseada del destino, los cuales se deberán basar en principios transversales independiente de la etapa de desarrollo en que se encuentre. Dichos principios son los siguientes:

- Diseñar una cartera de productos competitiva e innovadora que facilite la inserción el mercado turístico de la Reserva Mocho Choshuenco y los centros turísticos de influencia inmediata

- Fomentar en la comunidad local y prestadores de servicios turísticos regionales el valor patrimonial y el relevante elemento de atraktividad que constituye la Reserva en sí y fomentar su uso sustentable a través de la amplia gama de actividades recreativas, turísticas y deportivas que se pueden desarrollar en ella.
 - Diversificar la oferta turística regional atrayendo flujos turísticos y penetrar nuevos nichos de mercado a través de una oferta altamente diferenciada.
 - Incentivar los encadenamientos productivos a partir de diseñar productos que incorporen los productos y actividades que actualmente se desarrollan en la reserva en el área de influencia
 - Facilitar la atracción de inversiones privadas en las áreas aledañas a la reserva
 - Mantener el principio de conservación y uso sustentable de los recursos naturales, tanto para el área de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco como para los espacios naturales presentes en las áreas de influencia e inclusive el resto de la Región.
- Fomentar el trabajo asociativo por parte de los actores del territorio, tanto públicos como privados que tienen responsabilidades e intereses en el desarrollo de la actividad turística en el área núcleo como sus áreas de influencia.



3.1 Estrategia de desarrollo de la oferta productos

Como punto de partida para la definición de las estrategias nos enfocaremos en el desarrollo de la oferta tanto en el área núcleo (RNMCh) como sus áreas de influencias en las comunas de Panguipulli, Los Lagos y Futrono, territorios administrativos que tienen interés en el uso de los recursos de la reserva.

Se propone planificar y gestionar el proyecto en tres fases. Estas están concatenadas, lo que permite ir ampliando el producto a medida que se pasa de una a la otra, por tanto, al finalizar la fase tres se contará con un producto turístico integral que incluye la oferta definida de las fases precedentes.

La evolución de la oferta se materializará a medida que se van incorporando principalmente dos factores críticos de desarrollo a) gestiones asociadas al fomento y fortalecimiento de la industria turística local; y b) desarrollo del programa de inversiones en el área núcleo, habilitando la RNMCh con infraestructura para desarrollo de oferta y productos.

a) Gestiones asociadas al fomento y fortalecimiento de la industria turística local

La industria turística en la Región de los Ríos se encuentra en un constante crecimiento en especial en

aquellos destinos reconocidos y promocionados en la Política Regional de Turismo, como es el caso de los destinos Cuenca del Lago Ranco, Valdivia – Corral y Siete Lagos, este último relacionado con el área de estudio de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

El crecimiento de la industria, traducido en un mayor número de prestadores turísticos por territorios, requiere un trabajo continuo de apoyo en el fortalecimiento y fomento de iniciativas que apunten a entregar una oferta de calidad alineada con un modelo de gestión sustentable con el territorio, en especial en aquellos espacios comunales en donde el sector se encuentra en un estado más incipiente de desarrollo.

En lo referente a las áreas de estudio el enfoque debe centrarse en el fomento de iniciativas que cuenten con componentes de innovación e integración entre territorios comunales que apunten hacia el desarrollo de una oferta compuesta de productos integradores que pongan en valor la identidad local.

De igual modo, las gestiones de fortalecimiento deben de orientarse en potencial elementos de infraestructura y equipamiento existente y fomento de la calidad en el servicio, estableciendo estándares transversales que sean adoptados por todos los oferentes, independiente del espacio comunal que pertenezcan.

b) Desarrollo del programa de inversiones en el área núcleo, habilitando la RNMCh con infraestructura para desarrollo de oferta y productos.

Este factor es crucial para el posicionamiento deseado del destino en un horizonte de años a largo plazo que conlleven a concretar un centro invernal en las inmediaciones de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

La situación actual del uso de la RNMCh en materia de desarrollo de productos turísticos corresponde a la ejecución de actividades outdoor del tipo turismo de montaña a modo de excursiones pero sin una infraestructura habilitante idónea para ofrecer una calidad y mayores garantías de logística y seguridad ideales para los visitantes.

La consolidación de la RNMCh como un importante destino para el turismo de montaña y nieve está sujeta a la capacidad de habilitar espacios necesarios para el desarrollo de la actividad turística. Ejemplo de esto es la necesidad de invertir en infraestructura destinada a obtener mejores accesos y senderos, señalética interpretativa, miradores, paradores, guardería, áreas de estacionamientos, centro de visitantes, áreas para prestadores turísticos locales, entre otros.

Estas inversiones son fundamentales para el desarrollo de nuevos productos turísticos, aumento y mejora de la oferta actual y la integración con el territorio, ya que tan solo la materialización en el tiempo de estos espacios, permitirá concretar el anhelo de posicionar la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia, como un destino consolidado para el turismo montaña y nieve a nivel nacional e internacional.



3.1.1.- Evolución de Cartera de productos

En una primera fase de desarrollo del destino la cartera de productos estará compuesta por productos factibles de implementar o desarrollar en el corto plazo que están definidos en gran parte por la oferta actual existente en el área de estudio.

De esta forma encontramos que la oferta actual de productos tienen un enfoque de desarrollo de actividades cuya motivación se desprende en el disfrute de la naturaleza y la práctica de actividades de deporte aventura como principal eje de oferta a potenciar, complementándose con la oferta de productos y servicios relacionados a la gastronomía y cultura.

Actualmente la oferta de naturaleza y deportes aventuras está formada por el desarrollo de actividades outdoor en el área núcleo, compuesto por excursiones hacia la cima del volcán y práctica del esquí (sector Huilo Huilo) en donde la observación de flora y fauna y senderismo es parte de la experiencia. Esta oferta es generada por empresas en las áreas de influencia de la comuna de Panguipulli principalmente y por parte de la batería de productos turísticos que posee la Fundación Huilo Huilo.

En lo que respecta a la oferta complementaria de gastronomía y cultura; y a su vez la planta turística compuesta por servicios de alojamiento, informaciones y servicios básicos se concentran fuera del área de la RNMCh, posicionándose las localidades de Choshuenco y Neltume como los centros más cercanos al área y en donde es necesario fortalecer la oferta actual

a través de la mejora de la calidad de los servicios en ámbitos de infraestructura y personal en contacto fundamentalmente.

Esto se fundamenta al tener en cuenta que el turismo hoy en día se concibe como un conjunto de experiencias y vivencias memorables y únicas para los turistas. Para ello es fundamental el trabajo, desde una primera fase de desarrollo del destino, en ofrecer una oferta de calidad acorde a las expectativas del viajero potencial.

En resumen la cartera de productos para una primera fase estará compuesta de los siguientes:

Cuadro N° 1: Cartera de productos Fase 1

Naturaleza:

- Observación flora y fauna RNMCh y Reserva Huilo - Huilo
- Belleza escénica con presencia de bosques, ríos, saltos, lagos y volcanes
- Educación medioambiental en RNMCh

Actividades Outdoor

- Ascenso a Volcán Mocho Choshuenco
- Trekking RNMCh
- Rafting Rio Fuy
- Ski /snowboard (Área Huilo - Huilo)
- Canopy
- Pesca recreativa
- Kayak en rio y lagos
- Mountainbike

En una segunda fase la cartera de productos incorpora una especialización en la oferta de productos relacionados en actividades outdoor y deportes aventuras. Esta especialización apunta a ir posicionando a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia (fundamentalmente las directas), como el espacio turístico idóneo para la práctica de este tipo de actividades en la Región de Los Ríos.

En esta fase de desarrollo del destino se intensifica los esfuerzos promocionales en generar el concepto de turismo de montaña de actividades especializadas para la práctica durante toda época del año, para ello y como se mencionó anteriormente es necesario la habilitación de infraestructura turística en el RNMCh, ya que una especialización e integración de nuevos productos turísticos debe ir en conjunto con la consolidación del destino.

Aquí la evolución del perfil del visitante se orienta justamente hacia un turista con mayor conocimiento en este tipo de actividades y que exige garantías de seguridad y logísticas que estarán condicionadas con los servicios que puedan prestar en tanto en los centro de estadía, distribución como en la misma Reserva.

En este punto, las áreas de influencia comienzan a obtener sus características funcionales respecto a la RNMCh, siendo en una primera instancia las localidades de Choshuenco y Neltume como aquellos centro de estadía que deberán ir consolidándose con una oferta de servicios de calidad orientada a proporcionar

todos los elementos necesarios para potenciar la experiencia de los visitantes fomentando la estandarización de la calidad de servicio y diversificando la oferta existente en servicios de alimentación, alojamiento y esparcimiento.

Otro punto importante de desarrollo en esta fase es la intensificación de acciones en lo referente a marketing interno por medio del trabajo con un sistema de escuela de montaña (idealmente con infraestructura en situ en la RNMCh), que proporcionará sin dudas una mayor participación de las comunidades y generará un capital humano necesario para la profesionalización del sector.



En resumen la cartera de productos para una segunda fase estará compuesta de los siguientes:

Cuadro N° 2: Cartera de productos Fase 2

Actividades de Turismo de montaña/outdoor

- Ascenso a Volcán Mocho Choshuenco
- Trekking RNMCh
- Rafting Rio Fuy
- Ski /snowboard
- Rappel
- Escala en roca /hielo
- Cabalgatas
- Espeleología
- Vulcanismo
- Canopy
- Pesca recreativa
- Kayak en rio y lagos
- Mountainbike
- Escuela de montaña

Naturaleza

- Observación flora y fauna RNMCh y Reserva Huilo - Huilo
- Belleza escénica con presencia de bosques, ríos, saltos, lagos y volcanes
- Educación medioambiental en RNMCh
- Senderismo interpretativo

En una tercera y última fase el objetivo es posicionar a la RNMCh como un centro turístico integral de montaña de excelencia en el Sur de Chile. Se propone que sea un centro de montaña enclavado dentro de los límites de la Reserva cuya función sea permitir y facilitar el acceso al volcán del mismo nombre, que cuente con las instalaciones y equipamiento adecuado para la práctica del esquí y deportes de nieve y, además una gran gama de servicios que brinden una estadía acogedora a los visitantes y amantes de la montaña. De hecho, un enfoque similar ya ha sido esbozado en la ficha técnica del área, la que se encuentra disponible en la página de la Subsecretaría de Turismo (Subsecretaría de turismo, 2014). En definitiva es un Centro de Montaña de alto estándar, capaz de agregar valor a la oferta turística regional, generar oportunidades de inversión y contribuir al desarrollo económico local.

En este punto la cartera de productos y servicios asociados al destino es altamente especializado y diverso, dando pie para la práctica del turismo de nieve con estándares internacionales y con la ventaja comparativa de no caer en una estacionalidad en determinada época del año, en comparación a destinos similares, dada por calidad de dominio esquiable y presencia de nieve durante todo el año, lo que claramente es un factor de relevancia al momento de posicionar el destino dentro del mercado de visitantes que desean practicar este tipo de actividades.

En resumen la cartera de productos para una tercera fase estará compuesta de los siguientes:

Cuadro N° 3: Cartera de productos Fase 3

Actividades de Turismo de nieve

- Ski alpino y de glaciares
- Ski de fondo
- Ski extremo
- Snowboard
- Bobsleigh
- Raquetas
- Ascenso a Volcán Mocho Choshuenco y sitios de interés turístico en RNMCh
- Randonee
- Heliski
- Trineos y andariveles
- Escuelas de ski
- Eventos deportivos programados
- Alojamiento en villa de montaña

Naturaleza

- Observación flora y fauna RNMCh y Reserva Huilo - Huilo
- Belleza escénica con presencia de bosques, ríos, saltos, lagos y volcanes
- Educación medioambiental en RNMCh
- Senderismo interpretativo

Actividades de Turismo de montaña/outdoor

- Excursiones a sitios de interés turístico en RNMCh
- Trekking RNMCh
- Escalada en roca /hielo
- Espeleología
- Vulcanismo
- Mountainbike
- Cabalgatas
- Canopy
- Rafting Rio Fuy
- Rappel
- Pesca recreativa
- Kayak en rio y lagos
- Escuela de montaña



3.1.2.- Rol de las áreas de influencia de las comunas

Las áreas de influencia de la RNMCh cumplen diferentes roles en cada fase de desarrollo del Plan de Marketing, de acuerdo a su función en relación a la oferta de productos principales del área núcleo y a la ejecución del portafolio de inversiones determinado en el primer informe del presente estudio.

De esta forma encontramos que para una primera fase, son las áreas de influencia directa e indirecta de la comuna de Panguipulli quienes concentraran mayores esfuerzos de poner en valor los recursos de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, básicamente por que concentran los accesos a esta y la oferta actual de productos pertenecen a las mismas. Esta áreas cumplirán con un rol de centro de estadías y distribución, mientras que las áreas de influencia de las comuna de Los Lagos y Futrono, que poseen limites administrativos con el área núcleo, solo cumplirán un rol de centro de excursión limitándose a ser una opción de visita adicional al destino Mocho Choshuenco más que formar parte de la oferta actual de este.

Es en la segunda fase de desarrollo del destino donde se suman las áreas de influencia directa de las comunas de Los Lagos y Futrono como centros de distribución, esto justificado en materia que en este punto de consolidación se debe contar con una oferta integradora entre territorios y promoción conjunta del destino.

Finalmente en una tercera fase final de consolidación del destino Reserva Nacional Mocho Choshuenco, y habiendo realizado las inversiones estratégicas relacionadas a la habilitación de accesos directos desde las comunas de Los Lagos y Futrono hacia la Reserva, es en que estos centros pueden llegar a sumar el rol de centro de estadía.

A continuación se muestra el rol de las áreas de influencia en las distintas fases de consolidación del destino:

Tabla N°2: Rol Áreas de influencias según fase de consolidación destino

FASE 1	Áreas de influencia	Centro de Estadía	Centro de Distribución	Centro de excursión
	AID Panguipulli	x	x	x
AII Panguipulli	x	x	x	
AID Los Lagos			x	
AID Futrono			x	

FASE 2	Áreas de influencia	Centro de Estadía	Centro de Distribución	Centro de excursión
	AID Panguipulli	x	x	x
AII Panguipulli	x	x	x	
AID Los Lagos			x	
AID Futrono			x	

FASE 3	Áreas de influencia	Centro de Estadía	Centro de Distribución	Centro de excursión
	AID Panguipulli	x	x	x
AII Panguipulli	x	x	x	
AID Los Lagos	x	x	x	
AID Futrono	x	x	x	

3.1.3 Mercado objetivo

Como se mencionó anteriormente, el mercado objetivo para una primera fase tendrá como principal foco de esfuerzos en posicionar al destino Mocho Choshuenco en la oferta de turismo regional de la Región de Los Ríos, para ello se basará en captar la actual demanda de visitantes que cumplen con un perfil motivacional relacionado a vivir experiencias de disfrute de la naturaleza y actividades outdoor relacionadas con el turismo de montaña y actividades deportivas.

Cabe señalar que el perfil del mercado objetivo ira evolucionando a medida que se implementen las acciones pertinentes en las fases posteriores del Plan de marketing, al ir desarrollando nuevos productos y servicios en el área núcleo básicamente, con el fin de concretar la imagen deseada del destino en un horizonte de 12 años.

Según los datos obtenidos del Balance de la actividad turística del año 2015 de SERNATUR, el origen del visitante corresponde principalmente a turistas nacionales procedentes de la región metropolitana y La Araucanía, sumado a los viajeros dentro de la misma región procedentes desde Valdivia principalmente.

El perfil del visitante corresponde a grupos familiares y/o amigos, profesionales y un estrato socioeconómico medio –alto, los cuales llegan a la región motivados por el interés de conocer la belleza escénica del territorio sumado a la posibilidad de realizar

actividades outdoor sin un grado mayor de especialización en la práctica de estas.

En una segunda fase de desarrollo del destino y como se mencionó en los apartados anteriores, la evolución de la cartera de productos orientan los esfuerzos hacia un mercado objetivo más especializado y motivado hacia la práctica de actividades outdoor en marco del turismo de montaña.

Según esto, el perfil de la demanda en esta segunda fase se redirecciona preferentemente hacia el adulto joven, de estrato socioeconómico alto y medio alto, que gusta de la vida aire libre y de la práctica de deportes en la naturaleza, cuenta con equipamiento, pone a prueba sus capacidades, viaja generalmente acompañado y para planificar su viaje y actividades usa la tecnología.

Como se puede apreciar aquí el perfil de visitante tiene una preparación mayor a los grupos familiares que visitan la región, definidos en una primera fase. Ellos, motivados por la disfrutar de una experiencia integral de disfrute de la naturaleza de forma activa, cuentan con hábitos de práctica de deportes aventura o bien desean iniciarse en la práctica de este tipo de actividades, por lo cual la elección del destino pasa por la posibilidad de poder optar y deleitarse de la experiencia de viaje en una amplia gama de opciones.

El origen geográfico sigue manteniendo un fuerte componente de turistas nacionales, pero se suma un mayor número de visitantes internacionales, que como se señaló vienen motivados por la posibilidad de práctica de múltiples actividades durante todo el año.

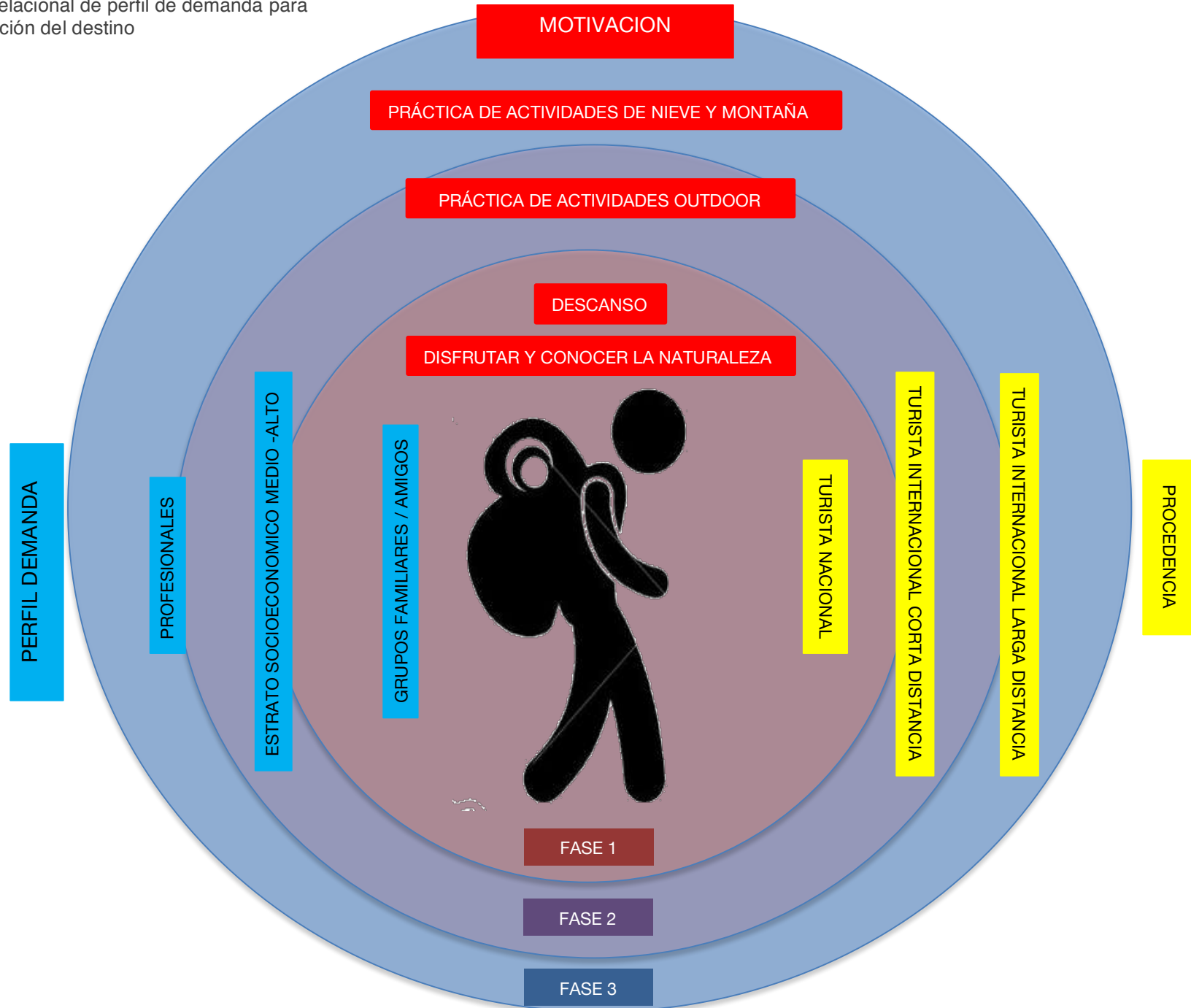
Finalmente en la fase final de consolidación del Destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia, el cual busca contar con un centro de actividades de turismo de nieve, podemos encontrar un perfil de demanda especializado en la práctica de actividades de montaña y nieve.

El visitante en esta etapa es altamente especializado en la práctica de deportes invernales, pertenecientes a los grupos socioeconómicos altos ABC1, C2 principalmente, con un poder adquisitivo alto y formación profesional. Corresponden a adultos jóvenes que practican con regularidad deportes de nieve y montaña y que exigen una alta calidad en los productos y servicios, deseando encontrar una infraestructura acordes a estas exigencias.

En esta etapa el mercado objetivo se amplía geográficamente, al orientar esfuerzos de promoción hacia turistas internacionales de corta y larga distancia conformados principalmente por turistas brasileños, norteamericanos y europeos. El turista nacional sigue teniendo un rol relevante al mantener el perfil de demanda interna de las fases anteriores y sumando a un grupo cada vez más especializado.



Figura N°5; Esquema relacional de perfil de demanda para cada fase de consolidación del destino



3.1.4. Imagen y promoción

El apartado de imagen y promoción cobra especial énfasis en esta primera fase de desarrollo del destino, ya que es en esta primera etapa en donde hay que buscar posicionar a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia como un destino idóneo para el desarrollo de turismo de intereses especiales enfocado al turismo de montaña, naturaleza y deportes aventura; todo lo anterior en un escenario de belleza escénica y elementos culturales complementarios que aportarán una experiencia vivencial de turismo idóneo para aquellos turistas que motivados por disfrutar de la naturaleza.

Pese a esta propuesta de declaración de imagen del destino, es necesario un trabajo consensuado entre los actores del territorio en la definición de imagen y concepto de destino. El concepto de destino turístico que según la Organización mundial de turismo define como aquel lugar hacia donde tiene que desplazarse la demanda para consumir el producto turístico (OMT 1994), por ende debemos de entender que para efectos del presente estudio ese rol lo cumple la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia (directa e indirecta) formando parte del espacio turístico asociado a este destino.

Es importante tener definidos estos conceptos previamente con la finalidad de evitar posibles duplicidad de esfuerzos al competir con marcas e imágenes ya definidas y trabajadas a nivel comunal y regional como es el caso del Destino siete lagos,

determinado por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el cual ya cuenta con un posicionamiento de concepto e imagen a nivel regional y nacional que ha servido sin duda alguna a una puesta en valor del territorio de la comuna de Panguipulli fundamentalmente.

Es por ello que la propuesta de imagen de destino para la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia cumple un rol integrador al destino siete lagos, al ser parte de este pero a la vez incorporando ámbitos territoriales no contemplados como los son las comunas de Los Lagos y Futrono, siempre con una visión de desarrollo a largo plazo en donde las tres comunas tengan un acceso a la reserva y puedan verse beneficiados en similares condiciones de conectividad y desarrollo turístico en sus áreas de influencia.

La discusión definitiva sobre el marco conceptual, mensaje e imagen definitoria de promoción del destino Mocho Choshuenco debe ser abordada por el ente gestor del territorio, el cual forma parte de la propuesta de Modelo de gestión de destinos (OGD) presentada en el último informe del presente estudio. En dicho ente que deberá contener en sus integrantes actores públicos y privados, deberá ser validada la propuesta desarrollada a continuación.

Imagen Destino Fase 1

Como se señaló previamente, en una primera fase de desarrollo de la presente estrategia de marketing, el enfoque estará relacionado a la oferta actual y potencial de productos orientados a la realización de actividades relacionadas con naturaleza y el turismo de montaña, con lo cual el mensaje comunicacional debe ser sincero sobre el posicionamiento actual de la RNMCh como eje de desarrollo de estas actividades. Esto significa no emplear una imagen que no sea real de lo que actualmente se puede desarrollar como turismo en el corto plazo en el área.

En resumen una primera imagen del destino debe contener los siguientes conceptos:

- Disfrute de la Naturaleza y belleza escénica del territorio
- Oferta de Actividades outdoor a modo de excursiones contratadas en las áreas de influencia directa (actualmente AID Panguipulli)
- Conservación y uso sustentable de los recursos naturales del territorio

Promoción Fase 1

En el caso de la promoción de la Reserva Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia, esta debe estar orientados a captar el primer *target* de mercado o perfil de visitante esperado en esta primera fase de posicionamiento del destino. Cabe recordar que este primer perfil de visitante está compuesto por

turistas que recorren la región de procedencia nacional de otras regiones (regiones Metropolitana, Araucanía y Los Lagos, principalmente), de la misma Región de Los Ríos; y turistas internacionales procedentes de Argentina principalmente.

Según esos antecedentes los mecanismos de promoción deben estar en concordancia con los canales utilizados por la oferta de turismo regional, impulsado principalmente por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y los departamentos de turismo de los municipios de Panguipulli, Los Lagos y Futrono. Estos últimos deben sumar esfuerzos en habilitar centros de información en los principales puntos turísticos de sus territorios en conjunto con recopilar información actualizada de la oferta de productos del destino, trabajo en conjunto que deberá ser abordado por un gestor territorial del destino Mocho Choshuenco de modo de aunar esfuerzos y recursos en esta tarea.

En resumen los medios de promoción empleados en esta primera fase de desarrollo del destino deben estar enfocados en los siguientes componentes:

- Centros de información turística regional (SERNATUR, Oficinas Municipales)
- Plataforma web promocional gestionada por SERNATUR

Imagen Destino Fase 2

La segunda fase, a la que se ha denominado “Nace un nuevo centro de montaña y de actividades outdoors para la macrozona Lagos y Volcanes” se caracteriza por esfuerzos comunicacionales orientados a promover el posicionamiento e imagen del área como un importante eje de actividades outdoors y, sobretodo, se empieza a trabajar en la estructuración del concepto de turismo asociado a la montaña y nieve, contribuyendo a la utilización del espacio en toda época del año y a diversificar el abanico de alternativas a disposición de los flujos turísticos más allá de las actividades estrictamente ligadas al recurso nieve y tradicionalmente asociada a la época invernal. Para esta fase se ha estimado un plazo de cuatro años, nutriendo a la estrategia comunicacional y posicionamiento deseado de los primeros inputs en esta orientación a partir del año 2020.

En resumen en la segunda fase la imagen del destino debe reforzar los siguientes conceptos:

- Práctica de una amplia gama de actividades outdoor asociados al turismo de montaña y nieve durante todo el año
- Disfrute de la Naturaleza y belleza escénica del territorio
- Conservación y uso sustentable de los recursos naturales del territorio

Promoción Fase 2

Las acciones de promoción en esta fase radican en reunir esfuerzos coordinados entre los territorios comunales y sus actores públicos y privados, para un trabajo asociativo de promoción conjunta del destino con un enfoque de puesta en valor de la diversidad de actividades outdoors de turismo de montaña. Idealmente en este punto se deben de incorporar productos integrados entre los diferentes territorios comunales con un eje central radicado en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

En conjunto con los mecanismos de promoción definidos en la primera fase de desarrollo, es necesario incorporar una plataforma web consensuada para el destino, gestionada por medio de un gestor territorial según un modelo de gestión de destinos, la cual deberá contener información actualizada de la oferta de productos y prestadores turísticos presentes en el territorio.

En resumen los medios de promoción empleados en esta primera fase de desarrollo del destino deben estar enfocados en los siguientes componentes:

- Centros de información turística regional (SERNATUR, Oficinas Municipales)
- Plataforma web promocional gestionada por SERNATUR
- Plataforma web promocional del destino (trabajo conjunto de las tres comunas)

Imagen Destino Fase 3

La imagen del destino en su última fase corresponde a posicionar el centro de montaña y actividades invernales dentro de la oferta del mercado nacional e internacional, destacando las ventajas comparativas de rompimiento de la estacionalidad y virtudes de la calidad de nieve y su dominio esquiable.

En esta fase comienza un trabajo complejo de penetración en mercados de larga distancia, en donde es necesario contar previamente con la infraestructura y planta turística adecuada, tanto en el área de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco como en sus áreas de influencia, teniendo presente el desarrollo de los centros de estadía pertenecientes a las comunas de Panguipulli, Los Lagos y Futrono, siempre en un marco ideal de desarrollo que involucra la habilitación de los caminos de accesos a la reserva por parte de estos dos últimos territorios.

En esta fase los contenidos de la imagen refuerzan las virtudes adquiridas en los años de trabajo poniendo en vitrina las principales ventajas comparativas:

- Centro moderno de turismo de montaña y actividades de nieve
- Nieve durante todo el año para la práctica de actividades deportivas de nieve.
- Práctica de una amplia gama de actividades outdoor asociados al turismo de montaña y nieve durante todo el año

- Disfrute de la Naturaleza y belleza escénica del territorio
- Conservación y uso sustentable de los recursos naturales del territorio

Promoción Fase 3

Sumado a las acciones de promoción de las fases anteriores, en esta etapa es necesario generar acciones de penetración en mercados de larga distancia internacional dirigidos a los turistas brasileños, nortamericanos y europeos. Para ello es necesario coordinar esfuerzos por medio del ente gestor del territorio y el apoyo de SERNATUR para dar relevancia al destino dentro de la Región de Los Ríos y a nivel nacional con el fin de participar en ferias internacionales de turismo. Conjunto a estas acciones es necesario un trabajo articulado de redes privadas para la participación en eventos promocionales de destinos, para ello el nivel de calidad de los servicios ofrecidos debe estar estandarizado.

En resumen los medios de promoción empleados en esta última fase de desarrollo del destino deben estar enfocados en los siguientes componentes sumados a los señalados en fases previas:

- Trabajo coordinado prestadores turísticos, actores públicos y SERNATUR para participación en ferias internacionales de turismo
- Puesta en relevancia estratégica regional y nacional del destino como centro de montaña y actividades de nieve durante todo el año.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualización Plan de Desarrollo Comunal de Panguipulli, 2013.
- Agenda de Innovación Turística Región de Los Ríos, 2010.
- Angulo Gabriela, 2002; Tesis El Espacio Turístico y las Zonas y Centros de Interés Turístico nacional.
- Biblioteca del Congreso Nacional, 2008; Reporte estadístico comunal de Futrono.
- Boullon R, 1998; Planificación del Espacio Turístico.
- Campos Natalia F., 2010; Tesis “Valoración socio-territorial de la biodiversidad. Un aporte para la incorporación al Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos. Región de Los Ríos”.
- CONAF, 2013; Plan Maestro Reserva Nacional Mocho Choshuenco 2013;
- Corporación Regional de Desarrollo Productivo Los Ríos, 2013; Informe Final Intensidad de Uso Público en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Región de Los Ríos.
- GORE Los Ríos, 2009; Estrategia Regional de Desarrollo.
- GORE Los Ríos 2011, Política Regional de Turismo.
- Municipalidad de Panguipulli 2015; Plan de Gestión Turística Destino Sietelagos 2016-2019.
- Oyarzun E, Szmulewicz P, 2009; Fortalecimiento de la Gestión de Destinos Turísticos
- Plan de Acción ZOIT Sietelagos, 2010.
- Plan de Acción Zona de Interés Turístico Lago Ranco-Futrono, 2010.
- Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos, 2008.
- Plan de Desarrollo Turístico comuna de Los Lagos, 2011.
- Plan de Desarrollo Comunal de Futrono, 2012.
- Plan de Manejo Reserva Nacional Mocho Choshuenco, 2014.
- Plan de Ordenamiento Territorial ZOIT comuna de Panguipulli, 2010.
- Píriz Verónica, 2013; Tesis “Patrimonio Natural y conocimiento tradicional Mapuche en la Reserva Nacional Mocho-Choshuenco”.
- SERNATUR 2011, Documento Áreas Turísticas Prioritarias de Chile.
- Subsecretaría de Turismo, 2015; Focalización Territorial Turística, Informe Metodológico.



Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

INFORME N°3 : MODELO DE GESTIÓN DEL DESTINO MOCHO CHOSHUENCO Y SUS ÁREA DE INFLUENCIA



Estrategia de inversión y marketing en el destino Mocho Choshuenco y su área de influencia

**INFORME N°3:
MODELO DE GESTIÓN DEL DESTINO MOCHO CHOSHUENCO Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA**

CORPORACION DE DESARROLLO PRODUCTIVO REGION DE LOS RIOS
PROYECTAUSTRAL LTDA.
VALDIVIA 2016

Índice

INTRODUCCION

3



I. Introducción a un Modelo OGD	4
1.1 Consideraciones previas a definir un modelo OGD para la Reserva Mocho Choshuenco	5
II. Definición de un modelo OGD para la Reserva Mocho Choshuenco	7
2.1 Modelo de gobernanza para la gestión del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia	10
III. Propuesta de OGD para el Destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia	19
3.1 Propuesta de estructuración de OGD para el destino Mocho Choshuenco y áreas de influencia	23
3.2 Propuesta de Plan de Acción para Modelo OGD Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia	26

BIBLIOGRAFÍA

33

Introducción

145



En los últimos años la Región de Los Ríos ha sido una importante fuente generadora de flujos turísticos, los cuales han aumentado considerablemente su demanda, principalmente por productos y/o servicios que permitan aprovechar los atractivos turísticos locales y que reflejen la particularidad natural del territorio. Entre los elementos que despiertan un mayor interés de los visitantes destaca el gusto por los paisajes, el entorno natural y las características propias de la biodiversidad.

Por tanto, se hace fundamental entender que contar con recursos turísticos no necesariamente establece un trabajo que conlleve a un correcto desarrollo de estos desde el punto de vista económico, sino también, a una labor que involucre sustentablemente los componentes sociales y medioambientales. Para que todos estos lineamientos conduzcan al éxito es necesario fomentar la inversión pública y privada con el fin de

desarrollar los destinos por medio de infraestructura y servicios idóneos, además de un tejido empresarial de calidad, tanto en la entrega de las prestaciones como en la utilización que realizan de los propios recursos, ya sean naturales o culturales.

En este escenario, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMC) puede llegar a ser uno de los proyectos movilizadores de inversiones más relevantes como destino turístico en la Región de Los Ríos, esto gracias a la calidad de sus recursos paisajísticos, biodiversidad, nieves eternas, entre otros elementos, los que además permiten romper una de las grandes carencias que marcan la estacionalidad de la región y que podrían ser regidos, preferentemente, por una atractiva oferta de productos de invierno. Es por ello que la actividad turística regional, y la del propio destino, deben estar preparadas para aprovechar las variadas oportunidades de desarrollo que se presentan como consecuencia de las distintas instancias colaborativas y de apoyo hacia el sector.

I.- Introducción a un Modelo OGD

Para desarrollar un destino turístico como es el caso de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y su área de influencia, se requiere de la participación y compromiso tanto de los actores públicos como privados del territorio, con roles y funciones determinadas para perseguir un objetivo común en beneficio de todo el territorio y comunidades pertenecientes a esta.

El carácter transversal de la actividad turística en los territorios donde se desarrolla requiere un trabajo coordinado y articulado de sus actores, los cuales al unificar esfuerzos y recursos permitirán la sustentabilidad y consolidación de esta actividad económica.

El turismo es un rubro complejo debido a su carácter transversal económico, social y ambiental, al poseer una amplia gama de actores e intereses generados a partir de desarrollo de este, lo que puede influir favorable o pernicioso en la consolidación de la actividad en un determinado destino. Por ello es necesario contar con una entidad que aglomera estos intereses y los canalice de la mejor forma de modo de poder dar respuesta a las diferentes expectativas de sus actores involucrados.

El modelo de organización de gestión de destino o OGD, corresponde un sistema de coordinación público –privado el cual

posee la capacidad de decisión en materias de desarrollo de un destino turístico, apoyándose en información técnica y gestión ejecutiva por parte de los integrantes de este.

El OGD se configura como un sistema de administración y gobernanza que permite la determinación y ejecución de proyectos estratégicos desarrollados por medio del fomento de programas y líneas de acción para el territorio que representa.

Es por ello que este ente gestor debe ser validado y reconocido en el territorio, por medio de la justificación técnica en materia de desarrollo turístico, ya que los ámbitos de acción geográfico responderán a una lógica de integración espacial de los diferentes territorios que componen el destino y no a las particularidades específicas que posean cada uno de ellos. Esto no significa que no apoyen y fomenten la identidad propia que posean cada uno, sino más bien a una lógica de complementariedad que asigna cada espacio a un todo territorial denominado destino turístico.

El sistema de un OGD requiere una visión mixta (pública – privada) de la realidad del territorio, siendo capaz de gestionar de manera conjunta con otros actores la necesidad de establecer un ordenamiento y planificación territorial del destino, apoyando en el levantamiento de requerimientos y articulando líneas de acción conjuntas.

1.1.- Consideraciones previas a definir un modelo OGD para la Reserva Mocho Choshuenco

La Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMCh) comparte su área geográfica y administrativa entre tres comunas de la Región de Los Ríos: Panguipulli, Los Lagos y Futrono.

Como se mencionó en los informes previos del presente estudio, la realidad actual sobre el uso de los recursos y atractivos de la RNMCh difiere entre estos territorios, fundamentalmente por las diferencias presentadas en el acceso existente actualmente. De esta forma encontramos que solo la comuna de Panguipulli posee un acceso real por medio de caminos en buen estado, a diferencia de Los Lagos que si bien el acceso a la reserva corresponde a su administración, la conectividad por ruta terrestre está incompleta debiendo acceder obligatoriamente por los caminos pertenecientes a la comuna de Panguipulli. En el caso de la comuna de Futrono no existe un acceso tangible a la reserva, limitándose solo a un camino en regular estado y sin control de entrada al área.

Pese a esta realidad actual, existen en carpeta proyectos de habilitación de las rutas lo que dará un acceso completo a las tres comunas en un largo plazo, ante lo cual el interés de participar en el desarrollo del destino por parte de los gobiernos comunales es real.

En conjunto a la situación actual de los gobiernos locales, no menos relevantes es el rol que cumple hoy la Corporación Nacional de Desarrollo Forestal (CONAF), quienes están a cargo de la administración de la RNMCh por medio de la gestión en ámbitos de protección y conservación de especies y fomento del desarrollo sustentable por medio de la práctica del turismo.

CONAF, según define su plan maestro de Desarrollo Sustentable en Áreas protegidas, reconoce la relevancia ambiental y el potencial de la actividad turística como parte del uso de los recursos, convergiendo la conservación con la sustentabilidad de la actividad económica derivada del turismo. En base a esto, define áreas prioritarias para su intervención y uso de suelo en la RNMCh, por medio del fortalecimiento e inversión futura que mejoraran las condiciones de infraestructura y accesibilidad a los visitantes.

Cabe señalar que estos estudios de intervención en áreas protegida del estado han sido desarrollados en un proceso conjunto entre los Ministerios de Bienes Nacionales, Medio Ambiente, Agricultura, y Economía, fomento y Turismo; lo que amplía la gama de actores públicos con interés en el desarrollo del turismo en el área núcleo (RNMCh).

De igual modo, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) de la Región de Los Ríos, reconoce a Reserva Nacional Mocho Choshuenco como parte de sus áreas silvestres prioritarias para el desarrollo potencial

del turismo de intereses especiales, inserto dentro de la Zona de Interés Turístico (ZOIT) Panguipulli y el Destino Siete Lagos, lo que se traduce a acciones concretas de promoción y fomento de la actividad turística por medio de la planificación territorial en conjunto con el municipio de Panguipulli y programas de fomento a la calidad.

La calidad de ZOIT de la comuna de Panguipulli, permite un trabajo de ordenamiento territorial con vocación hacia el desarrollo del turismo en la comuna, permitiendo establecer líneas de acción para la superación de brechas en materias de promoción, infraestructura e inversión pública y privada, mediante el fortalecimiento del capital humano, inteligencia de mercado y el trabajo articulado de los actores públicos y privados.

Adicionalmente y como una herramienta específica de consensuar interés e impresiones sobre el desarrollo de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco (RNMCh), se conformó una Mesa Técnica del Mocho Choshuenco, la cual reúne diferentes instituciones como SERNATUR, Bienes Nacionales, CONAF, Vialidad, MOP, Medio Ambiente, Agricultura, Economía, Desarrollo Social, Gore, Subsecretaría de Turismo, Corporación Regional de Desarrollo Productivo; las cuales analizan el desarrollo del uno de los proyectos estratégicos de la región relacionado a la puesta en valor de la RNMCh que busca potenciar y fortalecer la reserva como destino turístico de intereses especiales y polo estratégico de desarrollo regional.

La presencia de actores privados en el territorio está conformada por los empresarios turísticos del territorio en su conjunto, es decir de las comunas de Panguipulli, Los Lagos y Futrono, siendo la primera la con mayor injerencia en las acciones pertinentes al desarrollo de la actividad turística en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco como su área de influencia.

Agrupados como gremios de empresarios turísticos se puede identificar la presencia de las siguientes organizaciones pertinentes con el desarrollo del destino en estudio:

- Cámara de Turismo y cultura Panguipulli
- Agrupación de Empresarios Turísticos Volcán Mocho Choshuenco
- Asociación Gremial Cámara de Comercio de Panguipulli
- Guías Turísticos de Choshuenco
- Asociación de Emprendedores Turismo Rural Red Siete Lagos
- Asociación de Turismo y Comercio Neltume

Estas asociaciones apuntan a un trabajo articulado en búsqueda de respuestas a intereses comunes generados en el desarrollo de la actividad turística de la zona y se fundamentan en el desarrollo de proyectos conjuntos básicamente.

La presencia de actores pertenecientes a la comuna de Panguipulli relacionada con el destino Mocho Choshuenco debe servir como marco de inspiración para sumar gremios de empresarios pertenecientes a las comunas de Los Lagos y Futrono,

los cuales en un futuro deberán ser parte activa de las decisiones estratégicas que tomen en torno al uso de los recursos de la Reserva, así como el desarrollo sustentable del turismo en el área.

II.- Definición de un modelo OGD para la Reserva Mocho Choshuenco

Un Modelo de Gestión de Destinos es una herramienta indicativa que puede ayudar de manera significativa para lograr coordinaciones entre actores y orientarlos en su toma de decisiones relativas al desarrollo turístico del destino (Sernatur, 2007)

Radica en que todos los actores del destino comparten su diseño y sus orientaciones. Por tanto, debe ser analizado y gestionado desde una perspectiva sistémica; en mayor o menor medida todos sus componentes están interrelacionados y son interdependientes, lo que significa que un hecho positivo o negativo ocurrido en una parte del destino necesariamente tendrá impactos positivos o negativos sobre el resto de sus componentes.

El Modelo de Gestión de un Destino turístico debe considerar al menos los siguientes componentes:

- Debe existir una Estructura de Gestión Público Privada, en una instancia de coordinación validada por el destino.
- La Red de Actores son los organismos públicos y privados (Municipios, CONAF, SERNATUR, SERCOTEC, CORFO, Cámaras de turismo, Asociaciones empresariales, entre otros).
- La Planificación Estratégica es la elaboración de un Plan que incluya aspectos de: Calidad, Fomento Productivo, Desarrollo de Productos, ordenamiento territorial, sistema de información turística, capacitación, marketing, competitividad entre otras cosas, este plan se lleva a cabo mediante ordenanzas, normas, planes de ordenamiento, instrumentos de fomento, presupuesto participativo.
- La plataforma comunicacional corresponde a un sistema de comunicación interna (web, reuniones, talleres, etc.) y a un sistema comunicacional externa.
- Sistema de Información Territorial corresponde a una base de datos sobre atractivos, productos, estadísticas, inversiones, anuarios, etc.
- El Observatorio corresponde a un sistema que permita medir, mediante diversos instrumentos (encuestas, sondeos, entrevistas, estudios, etc.), los

impactos que va generando el turismo.

Una visión concordada

El diseño y posterior aplicación de un modelo de gestión requiere que exista una unanimidad entre todos los actores respecto a la visión del destino. Si bien no se ha establecido un trabajo definido para la determinación de objetivos comunes, en reuniones técnicas se demuestra un claro interés en el reforzamiento de las siguientes ideas fuerza:

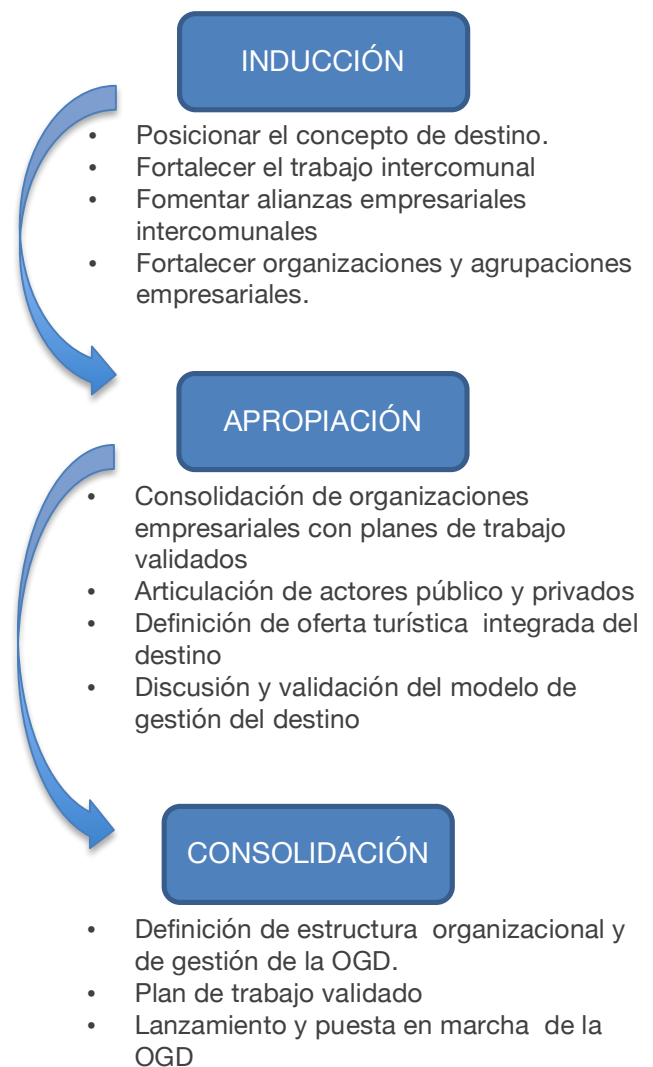
- a) Productos relacionados al concepto de naturaleza y actividades outdoors de turismo de montaña y nieve
- b) Integridad de la oferta turística de las comunidades aledañas
- c) Puesta en valor de los recursos naturales de la RNMCh y sus áreas de influencia con la comunidad reforzando el concepto de identidad
- d) Conservación y protección de los recursos naturales del territorio con el fin de asegurar un desarrollo sustentable del área.

A pesar de que el turismo es una actividad productiva de creciente desarrollo en la región y en el destino, los niveles de trabajo asociativo mixto son aún débiles e incipientes en el marco del trabajo intercomunal, se reconoce que el sustrato de capital social existe, pero aún no se está en condiciones para implementar un modelo de desarrollo del destino a cabalidad. Preliminarmente, se asume que la propuesta se debe implementar

en tres fases interdependientes, que permitan romper el actual paradigma de trabajo que se sustenta en la “independencia” comunal de Panguipulli.

En la figura N° 1- se sintetiza las etapas de implementación del modelo y los objetivos de cada una de ellas:

Figura N° 1: Modelo de Gestión y Fases de Implementación.



Elaboración Propia.

Componentes del modelo a proponer

Tomando como base lo señalado en la figura anterior, el modelo a proponer se compondrá de:

- a) La Estructura de Gestión Público Privada: Corresponde definir en Fase III.
- b) La Red de Actores son los organismos públicos y privados (Municipio de las tres comunas, CONAF, SERNATUR, SERCOTEC, CORFO, Cámaras de turismo y otras agrupaciones (formales).
- c) La Planificación Estratégica es la elaboración de un Plan (Fase III) que incluya aspectos de: calidad, fomento productivo, desarrollo de productos, ordenamiento territorial, sistema de información turística, capacitación, marketing, competitividad entre otras cosas, este plan se lleva a cabo mediante ordenanzas, normas, planes de ordenamiento, instrumentos de fomento y presupuesto participativo.
- d) La plataforma comunicacional corresponde a un sistema de comunicación interna (web, reuniones, talleres, etc.) y a un sistema comunicacional externo.
- e) Sistema de Información Territorial: Producto del proyecto se definirá un SIG, que corresponde básicamente a una base de datos sobre atractivos, productos, estadísticas, inversiones, anuarios, etc.
- f) El Observatorio corresponderá a un sistema coordinado de procesamiento de información recopilada en conjunto con los

actores municipales y SERNATUR básicamente, que permitan medir mediante diversos instrumentos (encuestas, sondeos, entrevistas, estudios, etc.) los impactos que va generando el turismo tanto en el área núcleo (RNMCh) y sus áreas de influencia.

Objetivo estratégico.

A partir de lo señalado, uno de los principales objetivos del Plan de Trabajo, que se defina para la OGD Mocho Choshuenco, serán fortalecer el capital social y generar formas de trabajo que logren articular las estrategias de desarrollo turístico de cada uno de los Municipios de las Comunas y las organizaciones de privados, y las hagan converger en un Plan Integral de Destino (que sirva de “paragua”), bajo el cual, sobre todo en una primera fase que denominaremos de “INDUCCION”, cada municipio implemente los programas y acciones. Considerando que dicho plan debe ser concebido bajo los criterios de sustentabilidad, participación e identidad local.



2.1 Modelo de gobernanza para la gestión del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia

En esta sección se presentan las bases para la construcción de un modelo de gestión del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia. En primer lugar se presentan algunos aspectos conceptuales claves a la hora de definir una propuesta de gestión.

Posteriormente, se realiza un análisis de benchmarking centrado en la identificación de un par de experiencias a nivel internacional y en Chile. Esta información será de utilidad para identificar tendencias a partir de modelos ya implementados e identificar brechas a ser abordadas en el modelo. Finalmente, la sección presenta las bases para una propuesta de gestión del destino en cuestión.

La gestión de los destinos: un enfoque conceptual necesario.

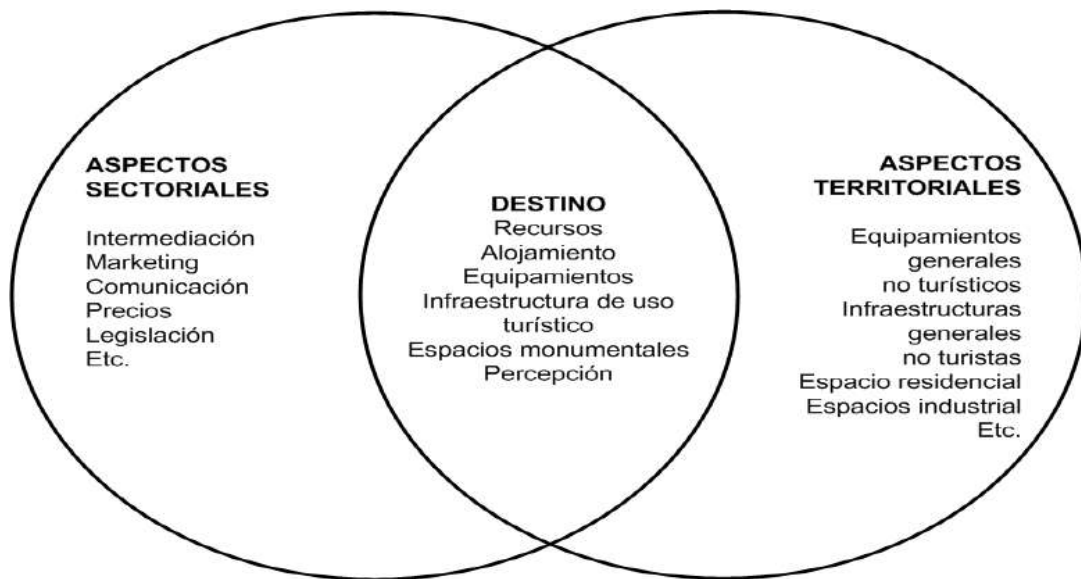
El desarrollo turístico del destino dependerá en gran medida de la capacidad que tengan los actores para organizarse y gestionar el destino. Factores críticos a considerar para la gestión son el nivel de integración y compromiso de los actores, la cooperación, la existencia de una visión de desarrollo turístico compartido y la gestión que se haga del turismo y sus recursos. Mientras estos factores son fundamentales para alcanzar el

éxito del destino, resulta aún más crítico tener claridad en dos cuestiones fundamentales: qué es lo que gestionamos y cómo lo gestionamos.

El concepto de destino turístico ofrece una base apropiada para entender qué es lo que gestionamos. El destino es un espacio territorial con límites difusos que no necesariamente coinciden con los límites político administrativo de una región, provincia o comuna. Tal es el caso de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco que requiere un trabajo mancomunado de la gestión conjunta entre los municipios de Panguipulli, Los Lagos y Futrono, sumado a la presencia de CONAF.

Conceptualmente, un destino turístico es una variedad de productos y servicios disponibles en un territorio en particular (Pearce, 1998), y que son ofrecidos a los consumidores turistas (Buhalis, 2009). Se trata de un territorio con una imagen común, con cierta homogeneidad en su base de recursos turísticos, con un capital y una malla social consolidada y con una visión compartida para el desarrollo turístico. Barrado Timón (2004) ofrece una buena aproximación para entender el concepto de destino desde una perspectiva territorial (Figura N° 2).

Figura Nº 2: El destino Turístico



Fuente: Barrado Timón, 2004

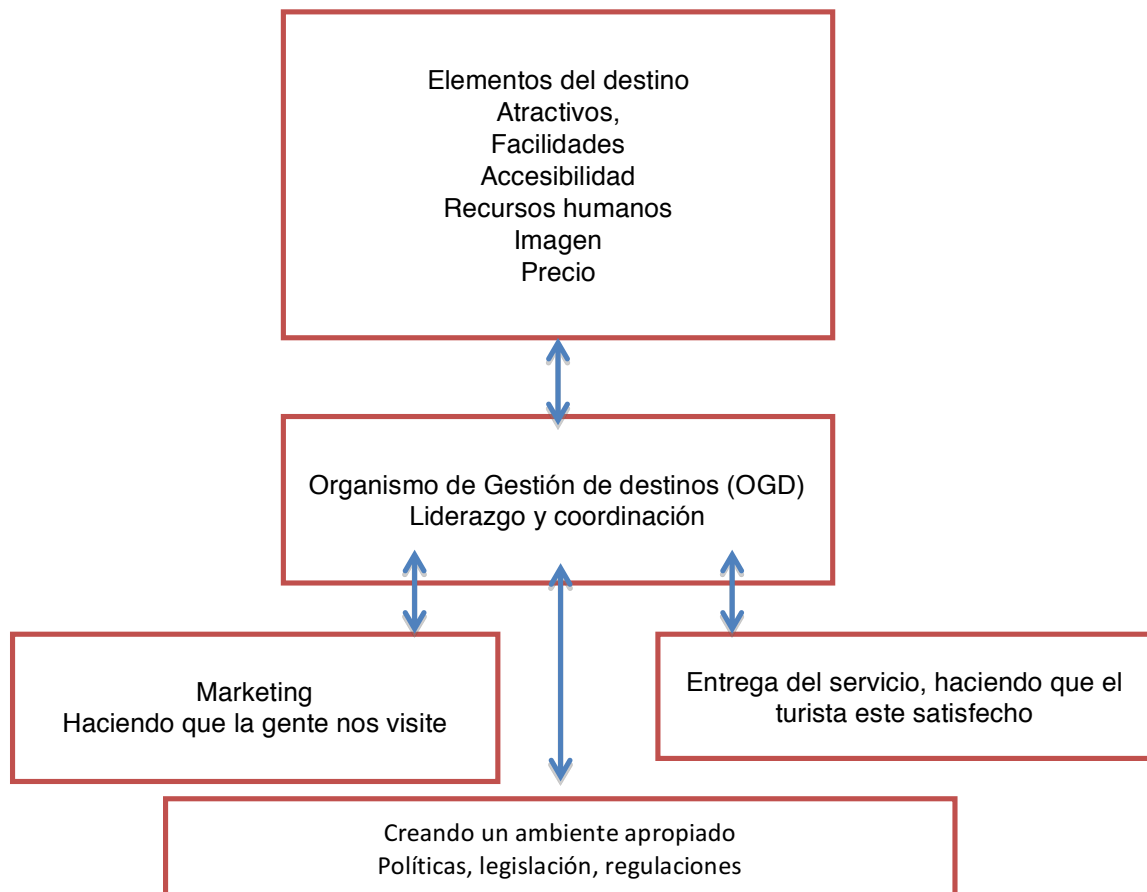
Como se aprecia en la figura anterior, un destino turístico está conformado por elementos de dos sistemas más amplios: uno sectorial y otro territorial. El primero se relaciona con aquellos componentes propios de la actividad turística (marketing, intermediación, legislación, etc.), mientras que el segundo muestra componentes relacionados con el espacio en el que se inserta el destino (equipamiento no turístico, infraestructura, ordenamiento territorial, etc.). Desde esta perspectiva, el destino turístico emerge como el ámbito de cruce entre los dos sistemas, quedando integrado por un conjunto de elementos propios del turismo: recursos turísticos, alojamiento, equipamiento, infraestructura de uso turístico y otros.



Un enfoque similar es presentado por la Organización Mundial de Turismo (OMT) (2007), quien señala que los destinos contienen un conjunto de elementos

llamados atractivos, facilidades, accesibilidad, recursos humanos, imagen y precio. Estos elementos son presentados en la parte superior de la Figura N° 3:

Figura N° 3: La gestión de destinos turísticos



Fuente: OMT, 2007

La coordinación de los elementos propios del destino es lo que se conoce como la gestión de los destinos turísticos. La figura N° 3 sugiere la importancia de coordinar los elementos del destino con tres aspectos claves para la gestión: el marketing, la entrega del servicio y las condiciones del entorno. El marketing se relaciona con el cómo hacemos que los turistas lleguen al destino; la entrega del

servicio lo hace en torno a cómo organizamos el destino para que el producto sea entregado de la mejor manera y supere las expectativas de los visitantes; y finalmente, la creación de un ambiente apropiado se relaciona con el cómo generamos condiciones del entorno que favorezcan el desarrollo del destino.

La articulación de los elementos del destino con estos tres aspectos depende en gran medida de la capacidad que tengan los actores para relacionarse y organizarse en torno a una estructura de gestión. Como se observa en la Figura N° 3, esta estructura es lo que se conoce como Organismos de Gestión de Destinos (OGD), los que nos entregan ciertas luces respecto de cómo gestionamos los destinos.

Un OGD es una coalición de múltiples actores de un destino con intereses comunes en el desarrollo turístico. Se trata de un grupo de actores representativos de los sectores público y privado, los municipios, la sociedad civil y la academia, todos quienes intereses comunes en el desarrollo turístico. Un OGD se enfoca en la gestión del territorio, para lo cual conduce una serie de actividades que repercuten en el éxito del destino.

Ejemplos de estas actividades son el marketing, la sustentabilidad y la competitividad. Asimismo, ofrece continuidad política e integralidad a los procesos de desarrollo, permitiendo la focalización de recursos y evitando la duplicidad de esfuerzos. En otras palabras, se trata de una estructura que conduce, coordina y gestiona actividades bajo una misma estrategia, todo ello en miras a alcanzar el desarrollo turístico del destino.

Como se ha discutido acá, conocer con claridad qué gestionamos y cómo lo hacemos son aspectos fundamentales a la hora de proponer un modelo de gestión para el destino Mocho Choshuenco. Como también se ha discutido, el modelo de gestión debe descansar en un OGD como organismo catalizador y coordinador del desarrollo turístico. La importancia de contar con un OGD para conducir tal proceso de desarrollo en el destino es presentada en la Figura N° 4.

Figura N° 4: El Organismo de Gestión de destinos como un elemento clave para el desarrollo Turístico



Fuente: Elaboración propia

La figura muestra la necesidad de pasar desde una perspectiva de gestión del territorio hacia una perspectiva de gestión del destino. Para ello, resulta clave identificar cuáles son los límites y qué es lo que constituye el destino en cuestión. Esto nos permitirá conocer el territorio del que estamos hablando, identificar a la constelación de actores involucrados y definir los mecanismos más pertinentes para gestionar el destino.

Para pasar desde una perspectiva de territorio a una de destino, necesitamos también contar con un OGD, cuya estructura y funcionamiento represente los intereses y motivaciones de los distintos actores involucrados. Ello nos permitirá avanzar desde un conjunto de visiones individuales hacia una visión compartida del desarrollo turístico del destino. Para materializar la acción del OGD, resulta fundamental contar con un plan de acción que coordine y complemente el trabajo de los distintos actores. En consecuencia, y como se discutirá más adelante, la creación de un OGD para el destino Mocho Choshuenco resulta de vital importancia. Su creación permitirá el trabajo coordinado de los actores y la construcción de una imagen de destino.



Organismos de Gestión de Destinos (OGDs): análisis de experiencias

A nivel mundial diversos destinos han creado OGDs, tendencia de la cual Chile no ha estado ajeno. Como se presenta a continuación no existe un modelo único; por el contrario, existen diversos modelos cuya complejidad depende de una serie de factores como la autonomía que se le quiera dar a la organización y las funciones con que han sido creadas.

Un primer modelo (Figura 5A) muestra un OGD como un organismo autónomo y cuyo foco para la gestión está puesto en los productos turísticos. El organismo cuenta con un Director General a cargo de la gestión completa del destino (nivel gerencial). Este director coordina dos áreas dentro de la organización: una de desarrollo de productos y una funcional. El área de desarrollo de productos cuenta con un conjunto de productos considerados como prioritarios para la gestión. Para cada uno de los productos existe un gestor, quien está a cargo de un plan específico para el producto que tiene a su cargo. El plan contiene programas, proyectos y acciones asociados a fortalecer ese producto en particular. Dado que existen aspectos que son transversales a todos los productos, existe un área dentro de la OGD llamada “apoyo funcional”.

Esta área aborda aspectos como la planificación del territorio en que se inserta el producto, el marketing y la información, sirviendo de soporte a los gestores de cada uno de los productos.

La Figura 5B presenta otro enfoque. En este caso, el modelo se sustenta en un OGD que es parte de una organización más grande y cuyo foco está, a diferencia del anterior, en el desarrollo del destino desde una perspectiva del territorio. Existe un comité de desarrollo económico y productivo que funciona como el OGD.

El Comité es una corporación autónoma de derecho privado, creada con aportes de los sectores público y privado. En este caso, el Comité cuenta con planes, programas y recursos para implementar acciones que fortalezcan el destino, sus productos e imagen. Para la ejecución de este plan se coordinan además las actividades de dos actores claves del sistema: las oficinas de información turística y la oficina de turismo de la región. Para garantizar la eficiencia en la gestión e involucrar a otros actores relevantes, existe además un consejo asesor.

Un tercer modelo, y quizás el más sencillo en cuanto a organización y funciones, es el que se presenta en la Figura 5C. Se trata de un consejo de actores que trabajan colaborativamente para el desarrollo del destino, pero que no necesariamente cuentan con un plan de acción y presupuestos para invertir en acciones concretas en el destino. Se trata de un consejo asesor que sirve de instancia para la participación y la decisión informada del sector público. En este modelo, la apuesta se centra en colaborar con el sector público en la gestión del destino. Dada la baja escala de la estructura organizacional y sus actividades, en este caso no existen requerimientos relevantes de financiamiento asociado al modelo.

Figura N° 5 A-B-C: Ejemplos de Organismos de Gestión de Destinos en Nueva Zelanda

Figura 5 A

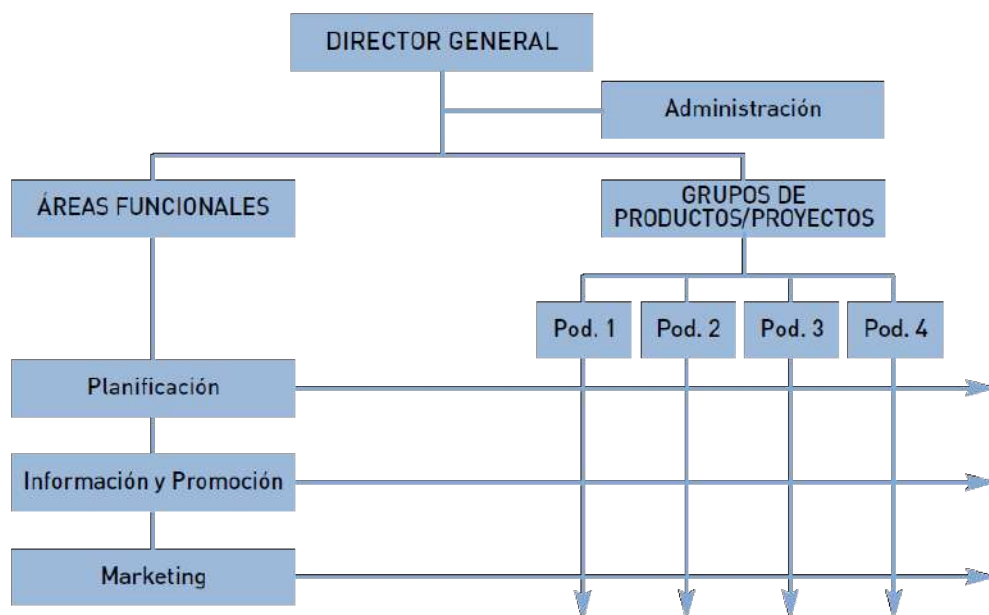


Figura 21 B

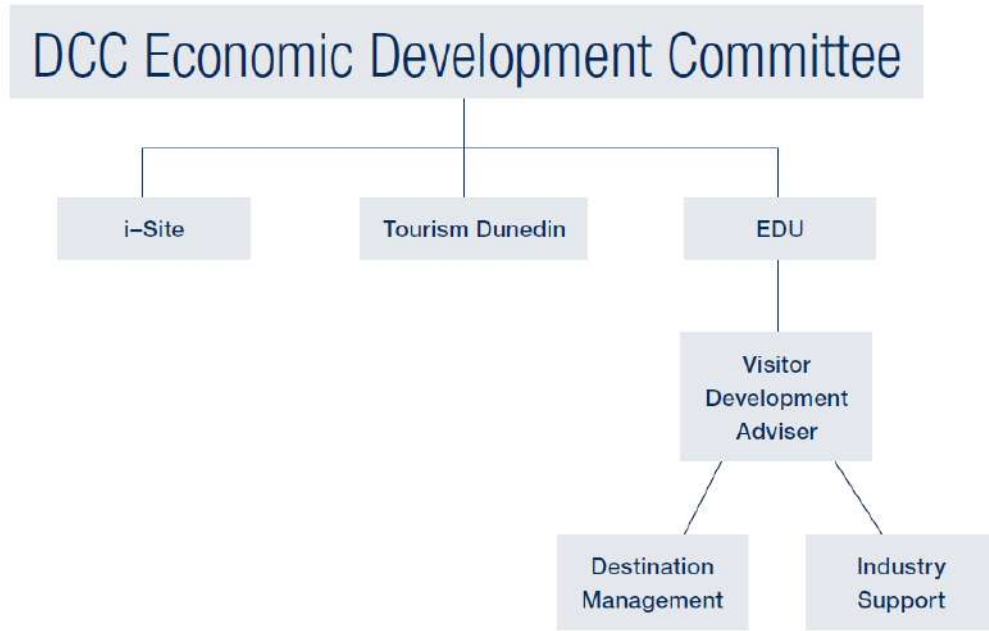


Figura 21 C



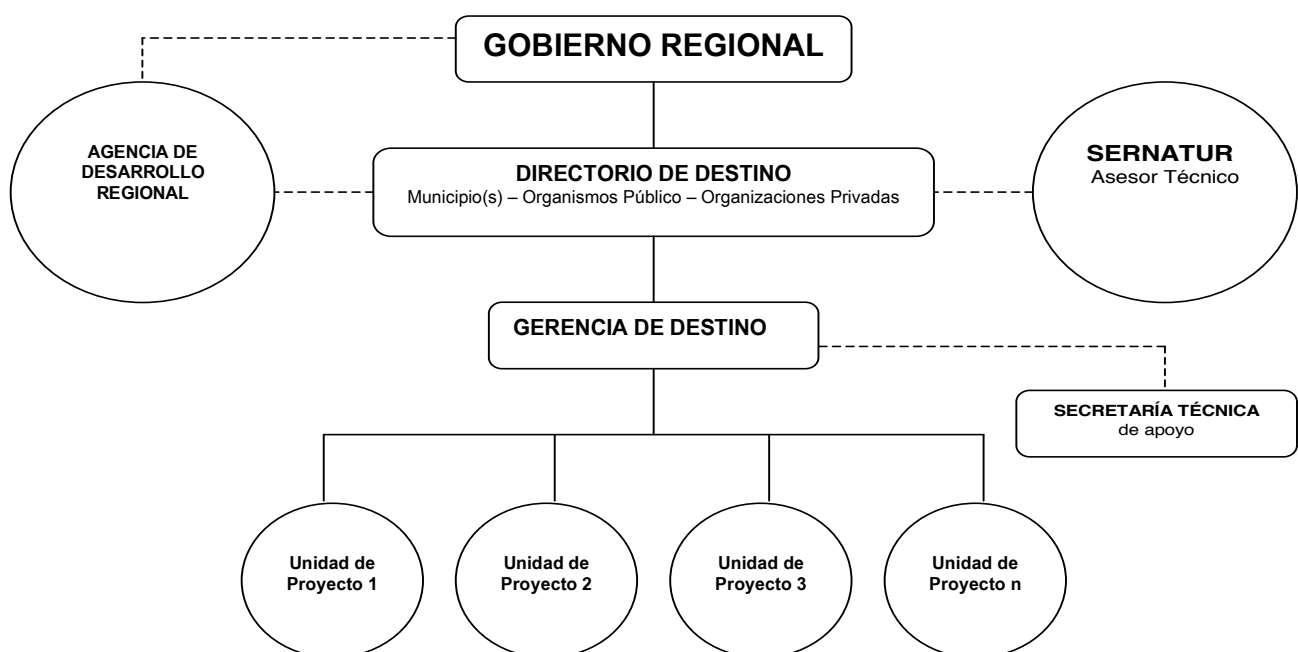
Siguiendo la tendencia internacional, en Chile también se han propuesto algunos modelos. Riquelme et.al. (2010) han investigado la evolución en la gestión de los destinos turísticos en el país y han identificado un cambio que va desde esquema de gestión puramente público a uno público-privado. En este último esquema, resaltan dos modelos que podrían ser interesantes de considerar para la gestión del destino.

En primer lugar, destaca el modelo de alianzas público privado para el desarrollo turístico territorial y cuya máxima expresión se logra con el Programa Chilemprende lanzado el año 2005. El modelo consideraba la gestión público privada del territorio a partir de una estrategia consensuada, en la que se acordaban programas de actuación conjunta y se realizaban acciones y proyectos en común.

Desde el punto de vista del diseño organizacional, el modelo contaba con un consejo territorial público privado a cargo del nivel estratégico. Integraban este consejo los Directores Regionales de servicios públicos, alcaldes de las comunas del territorio y los representantes del sector privado. El Consejo consideraba un directorio encabezado por un Presidente que supervisaba la acción de una o varias mesas temáticas. Cada mesa contaba con un gerente a cargo de la gestión de un tema específico.

Un segundo modelo emerge desde la Política Nacional de Clúster y la creación de las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo impulsadas desde el año 2008. Este modelo se diferencia del anterior por contar con una estructura formal (legalmente constituida) y autónoma que actuaba como OGD (Figura N° 6).

Figura N° 22: Ejemplos de Organismos de Gestión de Destinos en Chile



Este modelo buscaba abordar directamente la gestión del destino y fortalecer el trabajo entre los actores bajo un enfoque de clúster. Como se observa en la Figura N° 6, el OGD estaba radicado en un órgano director llamado Agencia Regional de Desarrollo Productivo (ARDP). De esta Agencia dependía un Comité Gestor (directorio del destino) compuesto por un grupo reducido de representantes de los diversos estamentos del clúster (empresas privadas, organismos públicos, municipios y sector académico). Este Comité estaba dirigido por un Presidente y asesorado por SERNATUR como organismo técnico en materia de turismo de apoyo. A esta estructura se agregaban los empresarios y actores regionales (socios del clúster) que se agrupaban en torno a las iniciativas estratégicas o unidades de proyectos, cada una de las cuales tenía un líder que la impulsaba.

Aunque los modelos aquí descritos funcionaron durante cierto tiempo, ellos sólo tuvieron éxito en la medida que contaban con apoyo y compromiso político para su ejecución. Hoy en día el programa Chilemprende ya no existe, mientras que las ARDP han perdido fuerza y su accionar está cada vez más atomizado. Esto demuestra un problema de gobernanza del sector turismo gatillado, en parte, por el carácter presidencialista de la administración pública en Chile. Este carácter presidencialista implica que programas como estos, tuvieron vigencia y fuerza en la medida que fueron de interés y contaban con el respaldo del gobierno de turno. Esto permitiría explicar los cambios desde un modelo a otro como consecuencia

de cambios de gobierno. Ello explica también la falta de recursos para mantener estos modelos y consolidarlos en el tiempo. La falta de compromiso político, y el hecho que estas organizaciones descansaban fuertemente en la asignación de fondos públicos, puede haber debilitado la organización y su continuidad en el tiempo. En consecuencia, y como se discutirá a continuación, cualquier modelo de gestión a proponer para el destino Mocho Choshuenco debe considerar estos aspectos en miras garantizar la viabilidad del OGD y su proyección en el tiempo.



III. Propuesta de OGD para el Destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia

Como se ha discutido previamente, existen en Chile varios intentos para generar e implementar modelos de OGD. Sin embargo, la experiencia pareciera demostrar que estos modelos no se han proyectado debido a la falta de gobernabilidad o sostenibilidad financiera.

Como señala Hall (2013) la gobernanza es el arte de gobernar. En el contexto de este informe, gobernanza radica en la gobernabilidad del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia, de sus actores y de la visión de desarrollo turístico que se desea alcanzar.

Desde el punto de vista organizacional, la gobernanza radica en la validación social y legitimidad que los actores del destino le den a la estructura y funciones del OGD. Dada la importancia de la gobernanza para dar viabilidad al OGD, a continuación presenta algunos principios de que constituyen criterios configuradores del OGD a ser propuesto.

Principios configuradores de gobernanza del modelo

- Participación ampliada y comprometida de los actores participantes
- Enfoque de trabajo orientado a la generación de redes y colaboración
- Integración en múltiples niveles (horizontal y vertical) con el territorio
- Experiencia y conocimiento desde lo local valorizando la identidad del territorio
- Poder compartido en la toma de decisiones
- Decisión democrática (legitimidad)

Fuente: Adaptado de OMT (2007)

El modelo de OGD propuesto para el destino debe descansar en un enfoque de redes de trabajo y colaboración público-privada. Debe integrar actores de toda la cadena de valor del turismo y debe avanzar hacia la integración horizontal y vertical entre organizaciones. Particularmente relevante en esta integración es la articulación entre los servicios públicos dentro de la región, aunque también hacia el nivel central (nacional) y local.

Un OGD también debe ser concebido con un espacio democrático y representativo, en el cual los actores participan del proceso de toma de decisiones y con ello dan legitimidad a dichas decisiones. Para avanzar hacia la eficiencia, el organismo debe definir

sus objetivos e implementar sus acciones en función de planes de trabajo claros y con resultados medibles y socializados. Para dar credibilidad a la organización y legitimar el plan, es fundamental considerar mecanismos que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas. Por ejemplo, la evaluación periódica de resultados y su socialización con los actores permite avanzar hacia la rendición de cuentas y una gestión transparente.

La sostenibilidad financiera es otro aspecto crítico. Como se ha descrito previamente, los modelos de OGD en Chile podrían haber perdido fuerza en la medida de que gran parte de su financiamiento provenía desde el sector público. Ello hace necesario avanzar hacia la identificación de mecanismos que permitan al OGD captar recursos que disminuyan su dependencia del financiamiento del Estado y de esta manera disminuya su vulnerabilidad.

Este es precisamente uno de los aspectos más relevantes que son abordados por modelos de OGDs en otras partes del mundo. Por ejemplo, en los casos de Nueva Zelandia presentados anteriormente, la mayor parte de su financiamiento del OGD es gestionado directamente mediante proyectos, pagos por membrecías, merchandising y comercialización de productos turísticos en sus oficinas de información turística (comisiones). En consecuencia, abordar el problema del financiamiento es fundamental si es que se desea contar con OGD autónomo que diseñe e implemente programas y proyectos para fortalecer el destino

Componentes de un OGD

Una propuesta de OGD para el destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia debe contener tres componentes claves: los arreglos institucionales (estructura organizacional y relaciones), el financiamiento y la operación (Figura N° 23).

Figura N° 23: Componentes claves para configurar un OGD



Fuente: Elaboración propia

a) Arreglos institucionales: Se debe tener claridad acerca de los arreglos institucionales del OGD en términos de su estructura organizacional y sus relaciones.

a1) Estructura: Se debe definir el diseño organizacional con que funcionará el OGD. La estructura debiera responder a las necesidades del destino y tener en consideración el capital social y las capacidades de los actores para involucrarse en la gestión.

Por ejemplo, en destinos menos consolidados es preferible contar con estructuras más flexibles como comités o consejos, mientras que en destinos con mayor desarrollo se ha optado por organizaciones formalmente establecidas bajo las figuras de corporaciones o fundaciones.

Aunque las características puntuales para el OGD en cuestión serán discutidas con los actores del destino, algunos aspectos a considerar en forma previa son:

- El OGD debería sustentarse en una estructura de gestión público privada validada por los actores
- La estructura organizacional debiera contar con dos niveles de gestión: uno gerencial y uno operativo. El primero resuelve aspectos estratégicos mientras que el segundo se centra en la ejecución.
- Debiera existir representación de la diversidad de actores del destino:
 - Sector público: Municipios, CONAF, SERNATUR, SERCOTEC,

CORFO. GORE, Obras Públicas, entre otros.

- Sector privado: Representantes de organizaciones de segundo nivel del turismo comunal y regional (Cámaras de turismo, asociaciones empresariales)

- La estructura organizacional debiera ser liviana y flexible para enfrentar los desafíos de un sector turístico dinámico y competitivo

La estructura organizacional dependerá también de las funciones que tenga a cargo el organismo y del nivel de complejidad de dichas funciones. En consecuencia, el diseño organizacional también debiera considerar la definición de las funciones del OGD. Aunque no existe un solo conjunto de acciones que permita realizar una gestión de destinos de manera exitosa, en general algunas de las funciones que abordan los OGDs incluyen:

- Desarrollo de infraestructura
- Desarrollo y gestión de productos
- Ordenamiento territorial
- Marketing de destinos
- Gestión de recurso humano en turismo
- Investigación y monitoreo

a2) Relaciones: Los arreglos institucionales del OGD también debieran abordar sus relaciones. Estas relaciones son críticas para garantizar legitimidad e impacto en la gestión. Un ámbito de estas relaciones son las que se establecen en el fuero interno del OGD. Estas incluyen los procedimientos para organizar y darle gobernabilidad a la organización y a sus funciones. Aspectos a considerar al respecto incluyen cómo se sesiona, cuáles son los mecanismos de decisiones, cuáles son los mecanismos de acuerdo y cuáles son los mecanismos de resolución de conflictos. Asimismo, estos arreglos también incluyen las relaciones para la gestión que establece el OGD con su entorno. Algunos aspectos a considerar son las estrategias para construir redes de colaboración, acuerdos, convenios de financiamiento, etc.

b) Financiamiento: Un segundo componente se refiere al financiamiento. Mientras se podría descansar en un modelo con un fuerte financiamiento público, se requiere de una decisión activa y decidida por parte de los actores para diversificar el origen de tal financiamiento y avanzar hacia una estructura más autónoma y autofinanciada. Por cierto, el financiamiento dependerá también en gran medida de la estructura y funciones que tenga el OGD. Si estamos frente a una estructura organizacional compleja y con roles de ejecución directa, el financiamiento requerido será mayor para darle viabilidad a la organización y garantizar el desarrollo de sus actividades. Por el contrario, si estamos frente a una organización más simple, y cuyos roles se centran fundamentalmente en la

coordinación, el financiamiento requerido será menor.

c) Operación y puesta en marcha: Un último componente es la operación y puesta en marcha del OGD y sus actividades. Se requiere de un plan estratégico que contenga líneas estratégicas, programas y proyectos en los ámbitos considerados como relevantes para la organización. Por ejemplo, se puede contar con un plan estratégico que aborde aspectos de calidad, fomento productivo, desarrollo de productos, ordenamiento territorial, sistema de información turística, capacitación, marketing, competitividad, entre otros. Nuevamente, la complejidad de la organización y sus funciones determinará el nivel de complejidad del plan.



3.1 Propuesta de estructuración de OGD para el destino Mocho Choshuenco y áreas de influencia.

La propuesta de Modelo OGD para el destino Mocho Choshuenco y su áreas de influencia contempla inicialmente la definición de su estructura, integrantes y funciones.

a) Estructura OGD

La estructura organizacional del modelo OGD para el destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia debe contemplar un modelo de gestión pública – privada validada por los actores del territorio. Organizacionalmente debe contener tener tres niveles: uno estratégico que defina líneas de acción prioritarias, uno gerencial a cargo del liderazgo y monitoreo, y uno operativo a cargo de la implementación de acciones colectivas. La existencia de un plan de acción para guiar estas decisiones resulta de vital importancia.

Actualmente existe una Mesa técnica que reúne a diferentes servicios públicos e instituciones para debatir sobre el desarrollo de los diferentes proyectos estratégicos referentes a la puesta en valor de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, está integrada por la Subsecretaría de Turismo, la Corporación Regional de Desarrollo

Productivo, Sernatur, Bienes Nacionales, Conaf, Vialidad, Mop, Medio Ambiente, Agricultura, Economía, Desarrollo Social, Gobierno Regional, representantes del Consejo Regional y los departamentos de turismo de las Municipalidades de Futrono, Panguipulli y Los Lagos, el Consejo Consultivo de la Reserva Mocho Choshuenco y representantes de las comunidades indígenas aledañas.

Esta instancia de trabajo ha fortalecido el trabajo coordinado entre los actores públicos en objetivos comunes referentes principalmente a inversiones en conectividad e infraestructura fundamentalmente, al priorizar y solicitar iniciativas de inversiones que permitan posicionar la Reserva como un eje turístico prioritario para el desarrollo de la actividad turística en la Región de Los Ríos.

Con estos antecedentes de trabajo conjunto en desarrollo, la propuesta de estructura consiste en un modelo de características flexibles que permita ir consolidando el trabajo conjunto entre los actores en el tiempo, avanzando hacia un modelo más rígido y autónomo a mediano plazo. Es por ello que el modelo de estructura propuesto es el de **Consejo público – privado**, el cual permite un nivel de involucración inicial entre los actores, definiendo roles y funciones; donde los factores de compromiso y confianza son definitorios del éxito y evolución de la estructura en el tiempo.

b) Integrantes y funciones de OGD

Como se señaló anteriormente el modelo estructural del OGD del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencias está compuesto de 3 niveles desde un punto de vista organizacional. En cada uno de estos niveles se desarrollan diferentes roles y funciones, lo cual define de igual modo los integrantes idóneos para cada nivel.

En un primer nivel del orden estratégico los integrantes corresponderán al directorio del consejo el cual debe estar integrado por representantes de los siguientes organismos públicos y privados:

Públicos:

- Municipio de Panguipulli
- Municipio de Los Lagos
- Municipio de Futrono
- Corporación Nacional Forestal
- Subsecretaría de turismo
- Sernatur
- Corporación Regional de Desarrollo Productivo

Privados:

- Cámaras de turismo y comercio de cada comuna
- Corporaciones de desarrollo turístico
- Representantes de comunidades indígenas

Cabe recordar que en este primer nivel es donde se deben de tomar las decisiones de carácter estratégico relacionados a la definición de lineamientos de acción y planificación del desarrollo turístico de tanto del área núcleo (RNMCh) como sus áreas de influencia.

En conjunto con estos integrantes, se definen organismos públicos como asesores técnicos, por las competencias y relevancia transversal que presentan para el desarrollo de la Región. El rol que cumplirán es proporcionar información de cartera de proyectos y orientación técnica para el involucramiento de las líneas de trabajos de los diferentes organismos. Los organismos públicos que deben cumplir esta función corresponde a:

- Ministerio de Obras públicas (MOP)
- Ministerio Medio Ambiente
- Dirección de vialidad
- Bienes Nacionales

En un segundo nivel de carácter gerencial, los integrantes del directorio deben definir un representante a cargo de cumplir la función de gestor territorial quien se encargara de coordinar la operación del OGD, vale decir, disponer y monitorear la implementación de las acciones contenidas en el plan de acción. Al mismo tiempo, este gestor sirve de canal de comunicación entre el nivel estratégico y operativo e informa a ambos niveles acerca de decisiones de relevancia, avances o medidas correctivas a ser adoptadas.

Finalmente, existe un tercer nivel operativo en donde se ejecutan la implementación de acciones del plan de acción mediante el establecimiento de unidades de proyectos relacionados a los siguientes ámbitos prioritarios: Planificación, Promoción y Fomento.

El directorio debe definir entre sus representantes a los encargados de cada unidad de proyecto, procurando elegir a los más idóneos de acuerdo a las competencias técnicas

que presentan cada organismo público fundamentalmente. La figura N°8 da muestra de cómo se establece la estructura del modelo OGD propuesto:

Figura 8: Estructura del modelo OGD para destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia



Fuente: Elaboración propia

3.2 Propuesta de Plan de Acción para Modelo OGD Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia

Entendiendo que un modelo de gestión basado en la estructura propuesta para OGD del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia debe ser validado por los actores propuestos como integrantes de un futuro consejo público – privado para el destino, a continuación se presentará una propuesta de plan de acción formulado en base a las brechas identificadas en los informes previos del presente estudio.

De modo de dar cabida a la funcionalidad de la estructura propuesta y a la vez orientar las principales brechas detectadas durante el ejercicio de desarrollo del presente estudio, se establece los siguientes programas estratégicos abordados por las diferentes unidades de negocio:

A) Unidad de Planificación:

A1. PROGRAMA DE INVERSIONES ESTRATEGICAS					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Escasa infraestructura turística en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción de guardería y portería ✓ Mejorar senderos existentes dentro de la reserva e implementar nuevos senderos. ✓ Mejorar y equipar mayormente los servicios sanitarios. ✓ Incorporar infraestructura para miradores y paradores dentro de la reserva. ✓ Construcción de plataformas de meriendas ✓ Mejorar los caminos dentro del parque. ✓ Mejorar e incorporar más señalética interpretativa en el área núcleo y en los caminos de acceso al parque. ✓ Creación de un espacio físico para los prestadores de servicios turísticos presentes en el área de influencia directa. ✓ Construcción de un centro de visitantes 	Bienes Nacionales, CONAF, Municipios, SERNATUR, GORE	Se encuentra en estudio el informe de proyecto de sustentabilidad bajo modelo de concesiones para desarrollo de inversiones en áreas prioritarias en el Plan Maestro de la Reserva.	\$2.000	FNDR – Inversión privada bajo modelo de concesión

Mejora de red de conectividad vial de territorios comunales con la Reserva Nacional Mocho Choshuenco	✓ Trabajos de mejora de carpeta asfáltica y ensanchamiento de ruta Ch - 203	MOP, Municipalidad de Panguipulli, GORE	Diseño y ejecución de tramos aún no asfaltados en la Ruta CH- 203 especialmente en sector que une los poblados de Choshuenco y Puerto Fuy y el tramo Pirehueico.	\$6.000	MOP
	✓ Trabajos de habilitación ruta T45	MOP, Municipalidad de Los Lagos, GORE	Diseño y ejecución de obras de conectividad de ruta T45 que conecta las localidades de Choshuenco – Enco – Riñihue, permitiendo acceso a la reserva directamente desde la comuna de Los Lagos	\$9.000	MOP
	✓ Trabajos de habilitación ruta T645, con conexión a Reserva Nacional Mocho Choshuenco	MOP, Municipalidad de Futrono, GORE	Mejoramiento de la ruta T-675, la cual involucre ensanchamiento y pavimentación del camino. La habilitación de esta ruta permitirá fomentar la actividad turística de quienes desean visitar la RNMCh desde la comuna de Futrono	\$9.000	MOP

A2. PROGRAMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Necesidad de definir una imagen de identidad conjunto con vocación turística del territorio adyacente a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco	✓ Revisión de Plan de ordenamiento territorial de los municipios participantes.	Municipios	Con el fin de establecer un marco normativo para potenciar la vocación turística del territorio mediante el resguardo e implementación de medidas restrictivas sobre conservación de áreas prioritarias.	\$15	Municipios
	✓ Revisión y construcción de ordenanzas municipales con enfoque de vocación turística en los territorios	Municipios, Subsecretaria de Turismo, SERNATUR	Diseñar y elaborar ordenanzas conjuntas de valoración de elementos turísticos del territorio, procurando conciliar una identidad en la imagen del destino.	\$20	Municipios
	✓ Desarrollo de señalización turística interpretativa en áreas públicas de desarrollo turístico (caminos, accesos, borde lacustre, entre otros)	Municipios, Subsecretaria de Turismo, SERNATUR	Establecer una mecanismo de identidad e imagen por medio de señalética pública de información e interpretación en los tres territorios comunales.	\$50	Municipios SERNATUR FDNR

B) Unidad de Promoción:

B1. PROGRAMA DE RED DE INFORMACIÓN TURÍSTICA					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Falta de determinación de imagen destino intercomunal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de imagen e identidad conjunta del destino 	Municipios, SERNATUR	Determinación de imagen del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia generando un concepto de identidad de mensaje promocional	\$20	FDNR SERNATUR Municipios
Carencia de mecanismos de promoción conjunta del destino mocho Choshuenco y sus áreas de influencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinación de mecanismos y redes de promoción del conjunto en el territorio ✓ Creación de oficinas de promoción e información turística en las áreas de influencia ✓ Generación de alianzas y redes de cooperación público – privada para la promoción del destino 	Municipios, SERNATUR	Trabajo en conjunto de promoción del territorio con un sentido de identidad definida en conjunto entre los municipios e inserta en la oferta de turismo regional.	\$100	FDNR SERNATUR Municipios
Información de oferta turística desactualizada y dispar entre territorios comunales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de catastros actualizados de los prestadores de servicios turísticos pertenecientes a las tres comunas relacionadas a la Reserva Nacional Mocho Choshuenco 	Municipios, SERNATUR	Contar con un catastro actualizado de la oferta de prestadores turísticos presentes en el territorio de estudio permitirá obtener una radiografía más certera de la situación de la industria, lo que permitirá establecer líneas de acción para fortalecer el sector económico.	\$5	Municipios SERNATUR

B2. PROGRAMA DE INTELIGENCIA DE MERCADOS					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Débil sistema de recopilación de información relevante para desarrollo de estrategias de mercados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de observatorio turístico intercomunal del desarrollo turístico del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia ✓ Creación de plataforma web con información estadística intercomunal del desarrollo turístico relacionado al posicionamiento del destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia ✓ Revisión y aplicación de propuesta de Estrategia de Marketing 	Municipios, SERNATUR	Es necesario lograr establecer un sistema de monitoreo de la evaluación turística del destino actualizado y mediciones constantes que aporten datos confiables para la toma de decisiones en materia de perfil de demanda y desarrollo de productos.	\$30	FDNR SERNATUR Municipios
Falta de productos integrados entre los territorios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis y determinación de oferta integrada mediante la integración de productos locales entre los territorios comunales y la oferta turística regional. 	Municipios, SERNATUR	Es necesario generar una oferta integrada entre las diferentes áreas de influencia y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, con motivo de generar una cadena de valor de la industria basada en la puesta en valor de los productos locales.	\$15	SERNATUR Municipios SERCOTEC

C) Unidad de Fomento:

C1. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA INDUSTRIA					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Falta de estándares turísticos en materia de calidad del servicio	✓ Desarrollar programa de fortalecimiento de empresas turísticas en materia de calidad en la entrega del servicio que permita mejorar la competitividad de la industria	Municipios, SERNATUR	Realizar trabajo de apoyo en aplicación de programa de certificación con sello de calidad de SERNATUR	\$30	SERNATUR SERCOTEC CORFO Municipios
Desarrollo incipiente de emprendimientos turísticos en ciertas áreas del territorio	✓ Canalizar oferta de programas de fomento productivo de apoyo a emprendimientos y microempresas en materia de gestión e inversión	Municipios, SERNATUR SERCOTEC CORFO FOSIS CONADI INDAP	Es necesario gestionar el desarrollo de programas de fomento productivos orientados a la industria turística que ayuden a consolidar emprendimientos en el territorio.	\$80	SERCOTEC CORFO FOSIS CONADI INDAP
Falta de trabajo asociativo y en red entre territorios comunales	✓ Generación de mecanismos de trabajo asociativo y redes para los diferentes gremios turísticos pertenecientes a los territorios comunales y la región.	Municipios, SERNATUR	El generar mecanismos de trabajo asociativo significa un trabajo de fortalecimiento interno dentro de los mismos gremios.	\$50	SERCOTEC CORFO

C2. PROGRAMA DE DESARROLLO CAPITAL HUMANO					
Brechas	Acciones de Intervención	Entidades pertinentes	Observaciones	Costo MM\$	Financiamiento
Falta de una visión conjunta sobre conciencia turística e identidad territorial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar una campaña de concientización turística y valor de la identidad territorial dirigido a diferentes sectores de la sociedad pertenecientes a las tres comunas relacionadas al destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia. 	Municipios, SERNATUR	Realizar trabajo en concientizar a la sociedad civil, comercio en general y servicios básicos en el rol del turismo en el territorio, la importancia de la conservación del espacio geográfico y respeto y trato a los visitantes; poniendo en valor de la identidad territorial compartida en relación al destino Mocho Choshuenco y sus áreas de influencia	\$15	SERNATUR Municipios
Falta de profesionalización y generación de competencia técnicas en materias de gestión turística integral. Las cuales involucren a todos los actores de la cadena de valor del turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación y fortalecimiento en gestión turística a través de cursos, seminarios, charlas, etc., en materias atingentes, entre otros, a los cambios de la actividad turística y productos emergentes ✓ Desarrollar un programa de capacitación a estudiantes de turismo en terreno en inmediaciones de la Reserva Nacional Mocho Choshuenco como parte de un sistema de escuela de montaña especializada en actividades de deportes outdoors de un centro invernal. 	SERNATUR Municipios SENCE INDAP CORFO SERCOTEC SENCE CONAF INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN	Es necesario gestionar el desarrollo de programas de fomento productivos orientados a la industria turística que ayuden a consolidar emprendimientos en el territorio.	\$100	SERNATUR Municipios SENCE INDAP CORFO SERCOTEC SENCE CONAF INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- Actualización Plan de Desarrollo Comunal de Panguipulli, 2013.
- Agenda de Innovación Turística Región de Los Ríos, 2010.
- Angulo Gabriela, 2002; Tesis El Espacio Turístico y las Zonas y Centros de Interés Turístico nacional.
- Biblioteca del Congreso Nacional, 2008; Reporte estadístico comunal de Futrono.
- Boullon R, 1998; Planificación del Espacio Turístico.
- Campos Natalia F., 2010; Tesis “Valoración socio-territorial de la biodiversidad. Un aporte para la incorporación al Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos. Región de Los Ríos”.
- CONAF, 2013; Plan Maestro Reserva Nacional Mocho Choshuenco 2013;
- Corporación Regional de Desarrollo Productivo Los Ríos, 2013; Informe Final Intensidad de Uso Público en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Región de Los Ríos.
- GORE Los Ríos, 2009; Estrategia Regional de Desarrollo.
- GORE Los Ríos 2011, Política Regional de Turismo.
- Municipalidad de Panguipulli 2015; Plan de Gestión Turística Destino Sietelagos 2016-2019.
- Oyarzun E, Szmulewicz P, 2009; Fortalecimiento de la Gestión de Destinos Turísticos
- Plan de Acción ZOIT Sietelagos, 2010.
- Plan de Acción Zona de Interés Turístico Lago Ranco-Futrono, 2010.
- Plan de Desarrollo Comunal de Los Lagos, 2008.
- Plan de Desarrollo Turístico comuna de Los Lagos, 2011.
- Plan de Desarrollo Comunal de Futrono, 2012.
- Plan de Manejo Reserva Nacional Mocho Choshuenco, 2014.
- Plan de Ordenamiento Territorial ZOIT comuna de Panguipulli, 2010.
- Píriz Verónica, 2013; Tesis “Patrimonio Natural y conocimiento tradicional Mapuche en la Reserva Nacional Mocho-Choshuenco”.
- SERNATUR 2011, Documento Áreas Turísticas Prioritarias de Chile.
- Subsecretaría de Turismo, 2015; Focalización Territorial Turística, Informe Metodológico.