

---

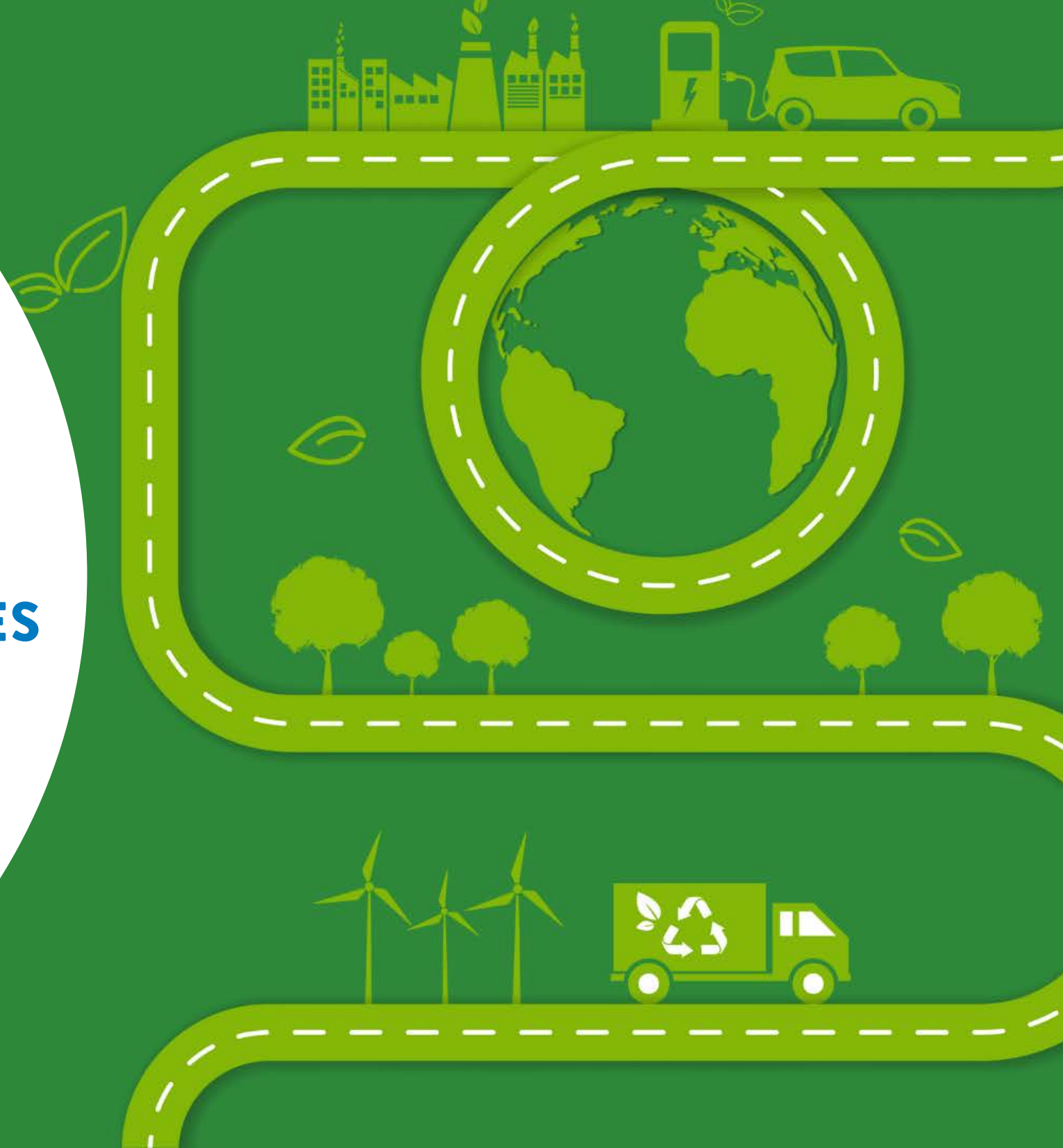
# ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO: ECONOMÍA CIRCULAR Y DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

---

Proyecto apoyado por



Programa Viraliza Evento Masivo



# CONTENIDO

<b>01</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>03</b>
<b>02</b>	<b>CONTEXTO</b>	<b>05</b>
<b>03</b>	<b>ACTIVIDADES EN EL MARCO DEL EVENTO</b>	<b>07</b>
3.1	APERTURA DEL EVENTO	08
3.2	ESTRUCTURA DEL EVENTO	09
3.3	EL EVENTO EN NÚMEROS	10
3.4	CHARLAS MAGISTRALES	12
3.5	PANELES DE CONVERSACIÓN	16
3.6	MESAS TEMÁTICAS DE TRABAJO	19
<b>04</b>	<b>APRENDIZAJES PRINCIPALES</b>	<b>20</b>
<b>05</b>	<b>DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL EVENTO</b>	<b>26</b>
5.1	DISEÑO Y COMUNICACIÓN	27
5.2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST-EVENTO	28
<b>06</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>30</b>

# RESUMEN EJECUTIVO

La Fundación Empresarial Comunidad Europea-Chile, Eurochile, fue creada por el Estado de Chile y la Comisión Europea con la misión de crear, promover y consolidar vínculos económicos, comerciales y tecnológicos entre pequeñas y medianas empresas e instituciones chilenas y de las naciones que integran la Unión Europea, tanto públicas como privadas, siendo un facilitador del proceso de internacionalización de las Pymes y del fortalecimiento de las instituciones de apoyo.

El objetivo permanente de Eurochile ha sido la internacionalización de pequeñas y medianas empresas chilenas accediendo al mercado y sus pares europeos, a través de la vinculación, generación de contactos y cooperación para exportar, importar, realizar negocios e inversiones conjuntas, obtener representaciones, realizar transferencia tecnológica, de buenas prácticas y experiencia sectorial.

La Fundación Empresarial Eurochile postuló y se adjudicó el Proyecto: "**Adaptación al Cambio Climático: La Economía Circular como estrategia para impulsar el desarrollo de ciudades y Destinos Turísticos Inteligentes**", cuyo objetivo principal fue promover la Economía Circular para Ciudades (EC) y Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en la Región de Los Lagos como estrategia de adaptación al cambio

climático, proporcionando herramientas que incentiven el desarrollo de emprendimientos circulares a nivel empresarial a través de la transferencia de experiencias y estrategias de la Unión Europea.

Esta iniciativa se ejecutó gracias al financiamiento de CORFO, Región de Los Lagos y contó con los siguientes objetivos específicos:

- 1 Promover y establecer un espacio de diálogo e intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas en torno a la adaptación al Cambio Climático, por medio de los DTI y la economía circular.
- 2 Visibilizar casos de éxito, ejemplos reales de modelos de negocios y emprendimientos que aporten a la adaptación al Cambio Climático en los sectores productivos, tanto en Europa como en Chile.
- 3 Sensibilizar a los participantes, tanto públicos como privados, sobre la relación entre la implementación de una EC en sus modelos de negocios y la importancia de la mitigación del Cambio Climático y su vinculación.
- 4 Generar instancias de networking entre empresas e instituciones para fomentar colaboración e impulsar el ecosistema de emprendimiento e innovación sostenible y circular.



Para ello, organizó un evento masivo denominado: **Seminario Internacional: “Adaptación al Cambio Climático: Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes”**, dirigido a emprendedores, MiPymes, representantes de organizaciones del sector turístico, autoridades y representantes de gobiernos locales, académicos y público en general interesado en la temática en la Región de Los Lagos. Constó de dos días, 15 y 16 de mayo de 2024 en las comunas de Puerto Varas y Osorno de la Región de Los Lagos, respectivamente, en formato presencial y transmitido vía streaming.

Durante ambas jornadas, destacados expertos internacionales y nacionales expusieron a través de charlas magistrales, paneles de conversación e intercambio de experiencias y presentaron casos exitosos de emprendimientos e iniciativas. Se realizaron mesas temáticas con la participación de invitados del sector público y privado, los expertos internacionales y nacionales para levantar brechas y oportunidades para el desarrollo de emprendimientos en Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes como estrategia para adaptarse al Cambio Climático.

Esta iniciativa fomentó la identificación de nuevas oportunidades de negocios y soluciones innovadoras que aporten a la adaptación al Cambio Climático por medio de

la Economía Circular (EC) y los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). El intercambio entre los participantes en las distintas actividades, a través de instancias de networking presenciales, buscó promover el desarrollo de cooperación, tanto nacional como internacional, y el traspaso de experiencias y buenas prácticas para fortalecer el ecosistema de emprendimiento y Mipymes del sector turístico regional.

Este Seminario en un inicio contempló la participación de 3 expositores internacionales, pero dada la importancia y relevancia de la temática en la Región de Los Lagos, la Fundación Empresarial Eurochile consideró la presencia de 2 expositores internacionales adicionales, sumando un total de 5 ponencias internacionales y una nacional, quienes compartieron sus experiencias, conocimientos, casos de éxito y buenas prácticas de Economía Circular en el desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI’s), temáticas abordadas durante 2 días de presentaciones y paneles frente a más de 150 asistentes.

Se realizaron también 3 paneles de conversación y 10 mesas de trabajo temáticas por cada día, lo que originó una instancia de intercambio de experiencias entre los participantes, expertos, representantes del ecosistema turísticos de La Región de Los Lagos, quienes

tuvieron la oportunidad de comentar y debatir sobre debilidades, amenazas y/o oportunidades presentes en la industria turística regional, definiendo en conjunto brechas, acciones y estrategias a seguir para abordar de una mejor manera los impactos del Cambio Climático.

El resultado de la difusión y material gráfico de la actividad, logró un alcance de más

de 3000 personas a nivel regional y nacional alcanzando más de 300 inscripciones y una participación de 153 asistentes presenciales y 114 asistentes virtuales.

Esta publicación busca presentar los principales resultados y conclusiones del **Seminario Internacional “Adaptación al Cambio Climático: Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes”**.

---

DURANTE AMBAS JORNADAS, **DESTACADOS EXPERTOS INTERNACIONALES Y NACIONALES EXPUSIERON** A TRAVÉS DE CHARLAS MAGISTRALES, PANELES DE CONVERSACIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y PRESENTARON CASOS EXITOSOS DE EMPRENDIMIENTOS E INICIATIVAS.

---

# CONTEXTO

Actualmente existe una preocupación global en torno al fenómeno del Calentamiento Global y sus efectos en el vivir de los seres humanos: economía, asentamientos humanos/migraciones y ecosistemas, entre otros. Chile, al reconocerse un país altamente vulnerable a los efectos de este fenómeno, no es ajeno a tomar medidas preventivas, formando parte de diversos convenios e instrumentos internacionales, como, por ejemplo, la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Protocolo de Kioto y el Acuerdo de París. Cabe destacar que los antecedentes al Cambio Climático son atribuidos principalmente al aumento del efecto invernadero y sus efectos acelerados en la temperatura global, siendo un fenómeno causado por actividad humana.

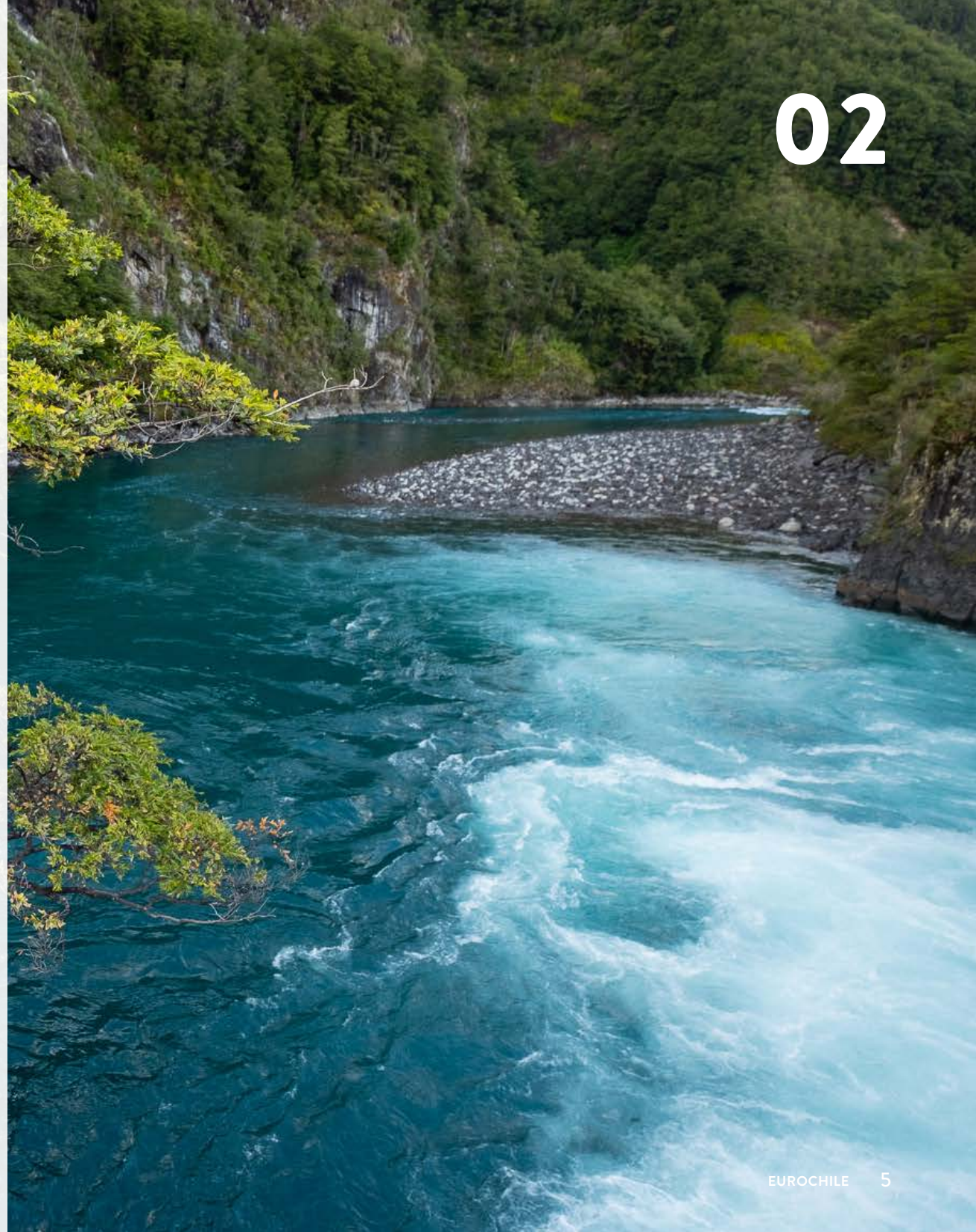
Entre los grandes sectores económicos de la Región de Los Lagos destacan el salmonero, el agropecuario y el turístico, todos altamente sensibles al clima. Asimismo, el rol del agua es fundamental para los elementos característicos del paisaje en este territorio: lagos, ríos, humedales, bosques, islas y borde costero, por sólo mencionar algunos. Por eso, el desarrollar medidas de adaptación al Cambio Climático es un desafío estratégico para esta región.

En este contexto, a inicios de 2018, se constituyó el Comité Regional de Cambio Climático

de la Región de Los Lagos, teniendo entre sus objetivos la generación de un Plan de Acción Regional de Cambio Climático (PARCC). Entre otras temáticas, este documento se identifican brechas de desarrollo los 5 sectores trabajados (Turismo y Biodiversidad, Forestal, Agropecuario, Pesca y Acuicultura, y Ciudades).

Para el sector turismo, el PARCC Los Lagos identifica como principal brecha la “disminución de calidad del producto turístico”, donde se proyecta que el indicador de riesgo evolucionará desde un riesgo Intermedio hacia un riesgo Muy Alto, pues el sector se enfrenta a las amenazas de eventos extremos como, por ejemplo: incendios, déficit y exceso hídrico. Se debe tener en cuenta que la demanda turística es afectada por el Cambio Climático porque la naturaleza es el motivo de viaje del 49,1% de los turistas que ingresan al país.

A nivel nacional dentro del “Plan de adaptación al Cambio Climático para el sector turismo”, aprobado en 2019, se menciona que los impactos del Cambio Climático tienen una distribución dispar en la industria turística, “las empresas pequeñas tienen flexibilidad limitada para adaptar su modelo de negocio”. La industria turística está compuesta por Pymes (75,4%) las que tendrán más dificultad en la diversificación



# CONTEXTO

y adaptación, requiriendo trabajar procesos de reconversión para generación de nuevos modelos de negocios e innovaciones circulares, que les permitan sostenibilidad en el tiempo.

La Estrategia Regional de Desarrollo Los Lagos 2030, juega un rol importante ya que entrega un marco de acción futuro donde se prioriza y fomenta los emprendimientos asociados a Economía Circular. En este sentido, el Destino Turístico Inteligente, es una estrategia de desarrollo económico local, aportando un importante enfoque en torno al turismo de naturaleza, promoviendo los parques y áreas protegidas, como también el concepto de destino inteligente en la ciudad y sus servicios. Con esto se avanza a un desarrollo sostenible en sus tres dimensiones (ambiental, económica y sociocultural) considerando también otros elementos como lo son la Gobernanza, Accesibilidad, Tecnología e Innovación.

La Economía Circular ofrece una caja de herramientas esencial para aplicar, medir, ajustar y ofrecer modelos de producción y consumo sostenibles y, al mismo tiempo, impulsar la innovación y la competitividad del sector. La falta de conocimiento y aplicación de la Economía Circular es otras de las brechas identificadas de manera transversal en la industria, en donde al no estar familiarizados con los conceptos sostenibles y circulares, ni su vinculación con Destinos Turísticos Inteligentes, puede limitar su capacidad para desarrollar soluciones innovadoras.

02

EL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE, ES UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL, APORTANDO UN IMPORTANTE ENFOQUE EN TORNO AL TURISMO DE NATURALEZA, PROMOVRIENDO LOS PARQUES Y ÁREAS PROTEGIDAS, COMO TAMBIÉN EL CONCEPTO DE DESTINO INTELIGENTE EN LA CIUDAD Y SUS SERVICIOS.



# ACTIVIDADES EN EL MARCO DEL EVENTO

# APERTURA DEL EVENTO

3.1



**Sr. Patricio Vallespin**  
*Gobernador Región de Los Lagos.*



**Sra. Emilia Morales**  
*Directora Asuntos Institucionales  
Fundación Empresarial Eurochile.*



**Sr. David Espinoza**  
*Subdirector Regional CORFO Los Lagos.*



PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE MARCARON SU REALIZACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS:



**Evento presencial transmitido vía streaming.**  
Duración 2 días  
(15 y 16 de mayo del 2024)



**Presencia de 5 expertos internacionales, 3 expertos nacionales y 14 panelistas y bloques de exposiciones con expertos en Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes.**



**3 paneles con actores locales y expertos en Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes.**



**10 mesas de trabajo temáticas por jornada, sobre Economía Circular, Cambio Climático, Destinos Turísticos Inteligentes, Gobernanzas, Emprendimientos Circulares, Tecnología, entre otras.**

# EL EVENTO EN NÚMEROS

3.3

ALCANCE ENTRE LOS ACTORES DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS:



**305**

Inscritos para ambas jornadas:  
33% Empresas  
14% Organizaciones  
12% Entidades Gubernamentales  
16% Academia  
24% Personas Naturales

Principal procedencia  
de los participantes:  
Osorno, Puerto Varas,  
Puerto Montt y Puerto Octay.



**267**

Asistentes



**153**

Presenciales



**53%**

Hombres

Del total de asistentes.



**114**

Virtuales



**47%**

Mujeres

Del total de asistentes.

**20**

Mesas de trabajo.



**8**

Expositores  
internacionales  
y nacionales.



**11**

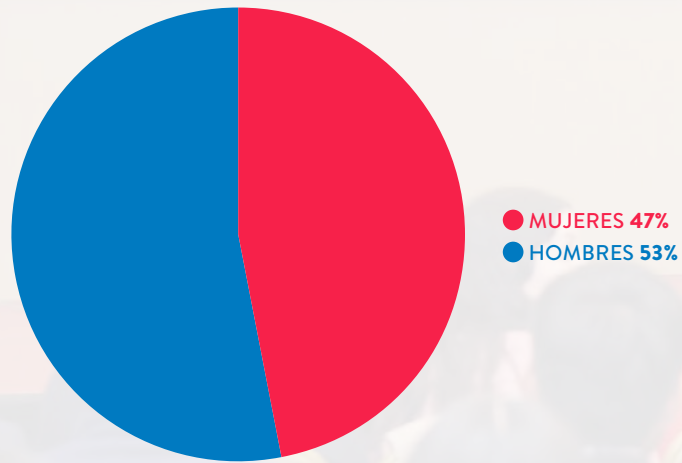
Panelistas



# EL EVENTO EN NÚMEROS

3.3

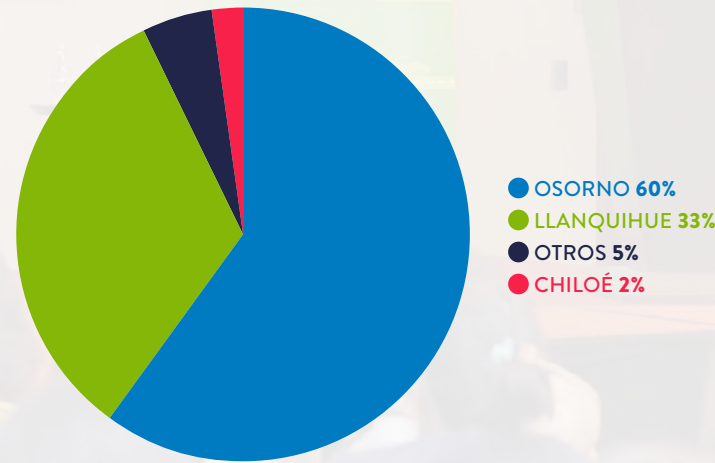
## DATOS DEMOGRÁFICOS SOBRE LAS PERSONAS QUE ASISTIERON AL EVENTO:



Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

### GRÁFICO N°1 GÉNERO DE LOS ASISTENTES AL EVENTO

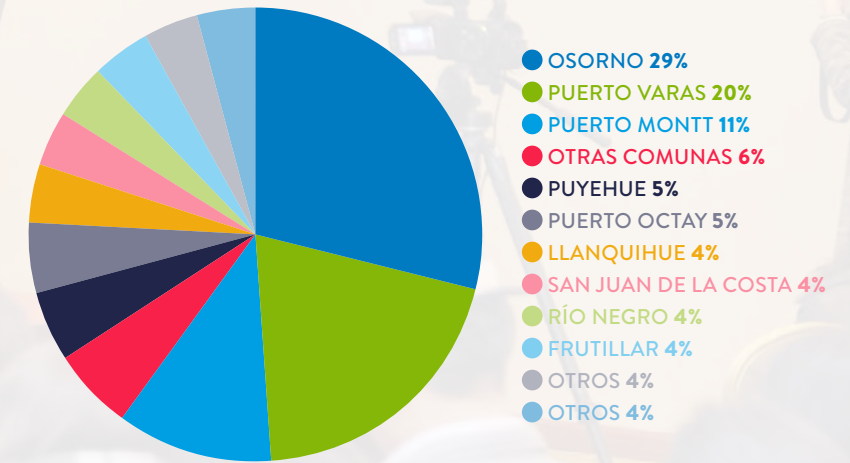
El diagrama de sectores expuesto en la parte superior representa el reparto de los asistentes en cuanto a su género. Aunque se muestra una asistencia bastante equitativa, existe una mayor participación por parte del género masculino, con un 53%, en contraposición al 47% del femenino.



Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

### GRÁFICO N°2 PROVINCIAS DE ORIGEN

El gráfico muestra el origen de los participantes, según su provincia de procedencia, representándose con aquellas que forman parte de la Región de Los Lagos dada la naturaleza del proyecto. Se puede apreciar que más del 60% de los asistentes pertenecen a la Provincia de Osorno, seguidamente, con un 33%, se posiciona Llanquihue como segunda Provincia de origen, y finalmente, Chiloé con un 2%. Además, suponiendo un 5% del total, "Otros", engloba unos pocos participantes provenientes de otras regiones (como desde Región Metropolitana) o incluso extranjeros, en este caso, ciudadanos españoles.



Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

### GRÁFICO N°3 COMUNAS DE PROCEDENCIA

En relación con las comunas de procedencia de los asistentes, el gráfico muestra que la mayoría de los participantes provienen de las comunas más pobladas de la Región de Los Lagos: Osorno (29%), Puerto Varas (20%), Puerto Montt (11%) y otras comunas (4%).

Diferentes charlas formaron parte de ambas jornadas, las cuales estuvieron a cargo de expertos internacionales y nacionales, quienes compartieron sus conocimientos y experiencia sobre la Economía Circular y los Destinos Turísticos Inteligentes, como estrategias para la adaptación al Cambio Climático.

## CHARLA MAGISTRAL ①

**Tema:** Estrategias empresariales de adaptación y mitigación del impacto del Cambio Climático en Destinos Turísticos.

Expositor



### Eduardo Bustillo Holgado

*Especialista en Cambio Climático, turismo y planificación territorial. Académico Universidad de Valladolid y consultor de GEOCyL.*

Charla magistral sobre el diseño e implementación de estrategias empresariales de adaptación y mitigación del impacto del Cambio Climático en Destinos Turísticos.

## CHARLA MAGISTRAL ②

**Tema:** Ecoindustria y Tecnologías Medioambientales aplicadas a Destinos Turísticos Sustentables y Circulares" (exposición online).

Expositora



### Olga Martín

*Directora general Clúster Medioambiental Vasco, ACLIMA.*

Charla magistral sobre la experiencia en la articulación territorial para un desarrollo empresarial sostenible y adaptación al Cambio Climático mediante la gestión de un ecosistema de innovación y emprendimientos en torno a tecnologías medioambientales.

## CHARLA MAGISTRAL ③

**Tema:** Evolución de un Destino Turístico para ser más sustentable e inteligente: el caso de la Comunidad Valenciana (España).

Expositor



### Marco Celdrán Bernabéu

*Coordinador técnico del Laboratorio Universitario de Turismo Inteligente Torre Vieja.*

Charla magistral sobre caso práctico de aplicación de la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes en la Comunidad Valenciana - España, con especial énfasis en la sostenibilidad de los destinos: casos prácticos de destinos de la Comunidad Valenciana.

# CHARLAS MAGISTRALES

3.4

## CHARLA MAGISTRAL ④ Y ⑤

**Tema 4:** La Economía Circular como estrategia de adaptación al Cambio Climático en Destinos Turísticos Inteligentes.

**Tema 5:** Metodología para el desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes y su aporte al fomento de emprendimientos circulares.

### Expositor



### **Carlos Romero**

*Director de Innovación de la Sociedad Mercantil Estatal para la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas - SEGITTUR.*

Charlas sobre la importancia de la Economía Circular como herramienta para enfrentar los efectos del Cambio Climático en Destinos Turísticos Inteligentes y sobre la metodología para el desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes y el desarrollo de emprendimientos con Economía Circular.

## CHARLA MAGISTRAL ⑥

**Tema:** Emprendimientos para la implementación de la Economía Circular y la adaptación al Cambio Climático en Destinos Turísticos.

### Expositor



### **Rodrigo Moreno**

*Gerente del Programa Mesoregional Transforma “Rutas Escénicas Lagos y Volcanes”.*

Presentación iniciativa local que se encuentra en ejecución en la región y que sirve para incentivar el desarrollo de emprendimientos en torno a la Economía Circular adaptación al Cambio Climático en el turismo.

## CHARLA MAGISTRAL ⑦

**Tema:** Importancia de los elementos habilitantes para avanzar hacia Destinos Turísticos Inteligentes Circulares.

### Expositor



### **Pablo Rodríguez Bustamante**

*Consultor experto en GEOCyL y académico de la Universidad Nacional de la Educación a Distancia - UNED. Especialista en innovación, emprendimiento, Economía Circular y DTI.*

Charla magistral sobre la importancia de los elementos habilitantes como infraestructura, articulación público - privada, enfoque en sostenibilidad y accesibilidad, tecnologías e innovación.

# TESTIMONIOS

“La jornada ha sido muy productiva. Hemos podido compartir con expertos nacionales y realizar una transferencia de conocimiento en el ámbito del turismo. Durante estas dos jornadas, hemos compartido experiencias y adquiridos aprendizajes valiosos, gracias a la oportunidad de interactuar con la mayoría de los participantes. Además, se ha propiciado un intercambio de conocimientos sobre la situación actual tanto en Chile como en España”.



## Pablo Rodríguez Bustamante

*Consultor experto en GEOCyL y académico de la Universidad Nacional de la Educación a Distancia - UNED. Especialista en innovación, emprendimiento, Economía Circular y DTI.*

“Ha sido una oportunidad única para comprobar cómo muchos de los retos del sector turístico son los mismos tanto en España como en un lugar tan remoto como el sur de Chile. Durante estos dos días de intercambio con cerca de 200 representantes del mundo empresarial, privado y educativo, se ha puesto de manifiesto que existen numerosas oportunidades para compartir aprendizajes y experiencias”.



## Carlos Romero

*Director de Innovación de la Sociedad Mercantil Estatal para la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas - SEGITTUR.*

“La jornada del día de hoy ha sido muy instructiva, bastante práctica, los relatores de primera, muy interesante, súper recomendable y al final tuvimos un espacio de conversación de la cual hicimos muchas cosas prácticas, por lo demás me llevo muchas nuevas iniciativas”.



## Carolina Sepúlveda

*Guía Certificada de SERNATUR y propietaria de Patagonia Norte Puerto Varas Homestay Alojamiento Familiar.*

“Iniciativas como estas son de gran apoyo para los territorios. Comprender hacia dónde debemos dirigirnos es fundamental para trazar una hoja de ruta clara que promueva el desarrollo del turismo sustentable en la Región de Los Lagos. Mi experiencia fue excepcional al participar en un panel de conversación donde discutimos el aporte de la academia en estos procesos de desarrollo de destinos. Además, las mesas temáticas proporcionaron espacios de trabajo que permitieron profundizar en cada una de las áreas temáticas”.



**Marco Gómez Silva**

*Encargado de Vinculación con el Medio y docente, INACAP Sede Osorno.*

“Las mujeres desempeñan un rol crucial en la sostenibilidad, especialmente cuando lideramos emprendimientos y empresas. Además de enfrentar los desafíos propios de ser mujeres desarrollando emprendimientos, estamos profundamente comprometidas con nuestro entorno social y ambiental. En la actividad, se evidenció nuevamente la importancia de reunir a empresarias para compartir sus desafíos y necesidades. Durante la mesa de trabajo se fortalecieron lazos y, con generosidad, todas ofrecieron soluciones y consejos para mejorar en sus actividades, fue evidente cómo se conectaron y coordinaron para seguir desarrollando ideas de colaboración”.



**Bárbara Baxa**

*Directora ejecutiva Red Pyme Mujer Región de Los Lagos.*

“La experiencia de participar del Viraliza Eventos asociado al Turismo, fue muy enriquecedora, pues en primer lugar nos permitió conocer el desarrollo actual del sector turismo en un país tan relevante como es España. En segundo lugar, se formaron mesas de trabajo que facilitaron la interacción directa entre los distintos actores públicos y privados del sector de la Región de Los Lagos y en tercer lugar, contar con la Fundación Empresarial Eurochile en la organización del evento es garantía de calidad, pertinencia y jerarquía de los invitados, así como de los aspectos logísticos base para el éxito”.



**Julián Goñi**

*Director ejecutivo Corposorno.*

# PANELES DE CONVERSACIÓN

3.5

Estos paneles tuvieron como objetivo reflexionar sobre el Cambio Climático en la región como en Europa y conocer medidas que han ayudado de mitigar sus impactos para adaptar los destinos turísticos a este nuevo escenario.

## PANEL ①

Oportunidades de adaptación al Cambio Climático en el “Destino Turístico Inteligente (DTI) Lago Llanquihue y Todos los Santos.

### Moderador



### **Francisco Pino**

*Jefe División Fomento e Industria  
Gobierno Regional de Los Lagos.*

### Panelistas



**Lorena Burgos**  
*Directora Turismo  
Municipalidad de  
Puerto Varas.*



**Marco Celdrán**  
*Docente Turismo  
Universidad Alicante.*



**Luis Hurtado**  
*Director(s) Regional  
SERNATUR Los Lagos.*



**Eduardo Bustillo**  
*Socio Consultor  
Geocyl Consultoría.*



**Rodrigo Moreno**  
*Gerente Programa Mesoregional  
Transforma "Rutas Escénicas  
Lagos y Volcanes".*



# PANELES DE CONVERSACIÓN

3.5

## PANEL ②

Ejes de la Metodología para el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes y su Relación con la Adaptación al Cambio Climático.

### Moderadora



#### **Ivonne Palma**

*Directora Proyectos Área de Sostenibilidad y Economía Circular  
Fundación Empresarial Eurochile.*

### Panelistas



#### **Marco Celdrán**

*Docente Turismo  
Universidad Alicante.*



#### **Eduardo Bustillo**

*Socio Consultor  
Geocyl Consultoría.*



#### **Carlos Romero**

*Director de Innovación de la  
Sociedad Mercantil Estatal para  
la gestión de la innovación y la  
tecnologías turísticas- SEGITTUR.*



#### **Pablo Rodríguez**

*Socio Consultor  
Geocyl Consultoría.*

# PANELES DE CONVERSACIÓN

## PANEL ③

Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas entre las Provincias de la Región de Los Lagos para Adaptación al Cambio Climático, Incorporación de Economía Circular en Destinos Turísticos Inteligentes.

### Moderadora



### **Lilia Berríos**

*Jefa Proyectos Área de sostenibilidad y Economía Circular Fundación Empresarial Eurochile.*

### Panelistas



### **Luis Hurtado**

*Director(s) Regional Sernatur Los Lagos.*



### **Marcos Gómez**

*Docente y coordinador de innovación y vinculación con el medio Inacap.*



### **Carlos Aedo**

*Coordinador de Turismo Municipio de Osorno.*



### **Rosa Villalobos**

*Directora Asociación de empresas y Ejecutivas en Turismo- ASEET.*

# MESAS TEMÁTICAS DE TRABAJO

3.6

Múltiples fueron las mesas trabajo desarrolladas en ambas jornadas, transformándose en una instancia de intercambio de experiencias entre los participantes, expertos, representantes de sector turístico regional, y que estuvieron a cargo de diferentes moderadores que guiaron e invitaron a reflexionar y compartir ideas.

Esta actividad permitió identificar brechas, acciones y estrategias a seguir frente a diferentes debilidades o amenazas que están presentes en la industria turística de la Región.

Estas mesas de trabajo giraron en torno a temáticas definidas previamente en reuniones sostenidas con los distintos actores de la región, organismos públicos, organizaciones empresariales, representantes del turismo a nivel local, provincial, regional y nacional, docentes de instituciones de educación superior y los expertos internacionales, con el objetivo de identificar las necesidades y temas que fueran de interés para la región y así fomentar el desarrollo de cooperaciones nacionales e internacionales y fortalecer el ecosistema de emprendimiento y Mipymes del sector turístico regional:



**1** Cómo fomentar los emprendimientos con una mirada sustentable, circular e inteligente en el turismo.



**2** Políticas, programas e iniciativas para el desarrollo turístico inteligente y su adaptación al Cambio Climático: avances y desafíos.



**3** La importancia de la tecnología y la comunicación en el desarrollo de negocios y emprendimientos turísticos en un destino.



**4** La importancia de las gobernanzas y la gestión pública-privada en el desarrollo de los destinos turísticos circulares e inteligentes.



**5** Responsabilidad climática y el turismo: preparándonos desde los emprendimientos y nuevos negocios.



**6** Diseño de experiencias turísticas circulares como motor en la adaptación al Cambio Climático y el uso eficiente de los recursos.



**7** La importancia de la planificación para el desarrollo empresarial en territorios turísticos circulares e inteligentes.



**8** El rol de mujeres empresarias en el desarrollo del turismo circular e inteligente.



**9** La importancia de los emprendimientos locales en el turismo con una mirada sustentable y circular para la adaptación al Cambio Climático.



**10** El rol del capital humano en el desarrollo de estrategias circulares de las empresas y el destino turístico inteligente.

# 10

Mesas Temáticas  
de Trabajo por día

# +50

Participantes  
en cada una de las Jornadas

# 10

Facilitadores por día  
entre ellos expertos  
internacionales, experto nacional,  
actores locales y profesionales  
de la Fundación Empresarial  
Eurochile

## FACILITADORES

**Marco Celdrán**  
*Docente Turismo  
Universidad Alicante.*

**Eduardo Bustillo**  
*Socio Consultor  
Geocyl Consultoría.*

**Carlos Romero**  
*Director de Innovación  
de la Sociedad Mercantil  
Estatil para la Gestión de la  
Innovación y la Tecnologías  
Turísticas- SEGITTUR.*

**Pablo Rodríguez**  
*Socio Consultor  
Geocyl Consultoría.*

**Marcos Gómez**  
*Docente y Coordinador de  
Innovación y Vinculación  
con el Medio Inacap.*

**Rodrigo Moreno**  
*Gerente Programa Mesoregional  
Transforma "Rutas Escénicas  
Lagos y Volcanes".*

**Julián Goñi**  
*Director Ejecutivo Corposorno.*

**Bárbara Baxa**  
*Directora Ejecutiva Red Pyme  
Mujer Región de Los Lagos.*

**Claudia Mardones**  
*Jefa Provincial  
SERNATUR Osorno.*

**Paola Lagos**  
*Directora de la Corporación  
Impulsa Puyehue.*

Ambas jornadas tuvieron como objetivo promover la Economía Circular (EC) para ciudades y Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en la Región de Los Lagos, difundiendo experiencias y buenas prácticas europeas y chilenas, que ayuden a comprender y entender los impactos del Cambio Climático para la definición de estrategias de adaptación.

Muchos fueron los aprendizajes entregados por los expertos internacionales y nacionales, dentro de los cuales destacan los siguientes:

## ① ADAPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN INTELIGENTE DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS.

En el contexto del turismo, la Economía Circular (EC) busca transformar la forma en que se diseñan, gestionan y experimentan los viajes para minimizar su impacto ambiental y maximizar los beneficios para las comunidades locales y la economía en general. Como acciones fundamentales existen varias, tales como: reducir los residuos, minimizando el uso de embalajes, promover prácticas de consumo conscientes, reutilizar edificios históricos para alojamientos, conversión de desechos orgánicos en compost,

reciclaje de agua y energía, fomentar la energía renovable en el sector HORECA, promover el consumo de productos y servicios locales, contratar personal local, reinvertir parte de los ingresos turísticos en proyectos de desarrollo comunitario sostenible y, educar y concientizar a los turistas sobre prácticas de viajes sostenibles.

De acuerdo con la experiencia de destinos como Valencia y Valladolid, para transitar hacia modelos más inteligentes y respetuosos hay que entender y adaptarse al nuevo escenario de la industria del turismo, poniendo en marcha un modelo más regenerativo y sostenible, conociendo y adaptándose a los nuevos perfiles de nuestros visitantes. La Economía Circular (EC), en este contexto, busca transformar la forma en que se diseñan, gestionan y experimentan los viajes para minimizar su impacto ambiental y maximizar los beneficios para las comunidades locales y la economía en general.

La revolución digital hoy en día se torna crucial para abordar de una mejor manera la experiencia de los turistas, quienes comienzan a organizar sus viajes desde diferentes plataformas e incluso desde su mismo aparato móvil. La transformación digital es un fenómeno que llegó para quedarse, ofreciendo un abanico de oportunidades como la generación de datos en donde su análisis sirve en la mejora de los procesos de toma de decisiones, y para ir adaptándose a las nuevas tendencias de esta industria tan cambiante y susceptible.

La digitalización del sector turístico es clave para seguir atrayendo a turistas cada vez más hiperconectados y con estancias con mayor valor añadido, considerando las tecnologías como una herramienta para conseguir procesos de gobernanza más justos y solidarios, más sostenibles, que permitan tanto mejorar la experiencia del turista como los procesos de gestión, siendo un elemento estratégico.

# APRENDIZAJES PRINCIPALES

## ② PLANIFICACIÓN TURÍSTICA COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO.

Según la ONU Turismo, la planificación es fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad, siendo una herramienta de gestión de destino que permite conocer el estado actual de este y sus posibles panoramas en el futuro y que se basa en el análisis, diagnóstico y redacción de propuestas de mejorar o estrategias de actuación.

Este concepto ha ido evolucionando desde un enfoque más tradicional hasta aquel que incluye un enfoque de gestión renovada, como lo es el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs), que incorpora y prioriza

aspectos como la Sostenibilidad, Accesibilidad, Gobernanza, Tecnología y la Innovación. Este modelo se basa en la coordinación de todas las áreas y de todos los agentes, públicos y privados, que posibilitan de manera directa o indirecta la actividad turística en el territorio. Esto es, un modelo basado fundamentalmente en la gobernanza y su objetivo es establecer un marco común de trabajo, que facilite identificar las necesidades y acciones prioritarias para iniciar el proceso de conversión en Destino Turístico Inteligente y su desarrollo posterior (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas- SEGITTUR).

El enfoque de gestión DTI debe aplicarse tras un análisis turístico previo de los territorios donde se quiere implementar. Por tanto, no es un modelo único para implementar en cualquier territorio (urbano, litoral, interior), sino que debe ser adaptado a cada una de las realidades existentes.

En la actualidad existen diferentes modelos de gestión que se presentan como alternativas para el desarrollo de un destino turístico, algunos con factor de competitividad, con visión economicista del turismo, integral con la comunidad o sostenible, dejando entre ver que no existe un modelo de gestión que sea el óptimo y único para desarrollar un destino. Sin embargo, los objetivos de un modelo de gestión basado en un DTI debiese girar en torno a: optimizar la experiencia turística, incorporar soluciones tecnológicas para el fomento de la sostenibilidad ambiental, estimular la participación activa de la comunidad local, desarrollar estrategias digitales de promoción y marketing, mejorar la accesibilidad universal del destino, estimular la formación, el emprendimiento y el desarrollo del talento local y fomentar la innovación en la industria turística.

# APRENDIZAJES PRINCIPALES

③

## GOBERNANZA Y COLABORACIÓN MULTISECTORIAL.

Es imprescindible una gobernanza que promueva la colaboración público-privada, con labores de concienciación y educación, dirigidas tanto a visitantes como residentes, sobre prácticas sostenibles y la importancia de la adaptación al Cambio Climático, fomentando así un turismo más consciente y responsable.

Esta debiese considerar un enfoque gubernamental, tanto a nivel nacional como regional, consciente de que la metodología DTI's es una herramienta de adaptación y mitigación al Cambio Climático efectivas. Para la implementación de esta metodología se hace necesario la definición de una normativa

imperativa, ayudas y redes de cooperación entre DTI's. No obstante, existen barreras y limitaciones para avanzar en este enfoque en donde la cooperación interdepartamental, regional y nacional, es fundamental.

La necesidad de analizar territorios y modular sus diferentes necesidades y requerimientos con relación al modelo DTI's, es indispensable para generar un modelo adaptado a las diferentes realidades que permita la definición de un plan estratégico de turismo donde se analicen las particularidades de cada uno de estos territorios y sus actores, a modo de generar un consenso y una coordinación, con una visión conjunta que permita sumar recursos y planificar de forma consensuada un horizonte a largo plazo. Incluyendo, además, mecanismos y medidas que maximicen un trabajo en conjunto público-privado y la participación ciudadana y porque no decir, del turista.

---

**ES IMPRESCINDIBLE UNA GOBERNANZA QUE PROMUEVA LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA, CON LABORES DE CONCIENCIACIÓN Y EDUCACIÓN, DIRIGIDAS TANTO A VISITANTES COMO RESIDENTES.**

---

04

# APRENDIZAJES PRINCIPALES

04

④

## SOSTENIBILIDAD COMO UN DESAFÍO PENDIENTE.

El enfoque DTI plantea novedades para afrontar la sostenibilidad, pero no es perfecto y también incluye interrogantes. Por ejemplo, la dependencia tecnológica; necesidad de inversión pública; consumo energético; greenwashing, etc.

Es muy interesante desarrollar indicadores de turismo sostenibles adaptados a cada territorio y sus diferencias, con el fin de avanzar hacia un turismo más sostenible. Especial relevancia a los indicadores sociales de turismo sostenible que aseguren procesos de desarrollo turístico justos con la sociedad local. A este respecto, la evolución de la región europea y más concretamente países como

España, deja ver la necesidad de emprender procesos de planificación responsables que eviten dinámicas de turistificación y gentrificación, que dañen a las comunidades locales y las hagan dependientes de capital foráneo.

Es especialmente importante abordar la sostenibilidad social de la actividad turística y asegurar el desarrollo de procesos justos que empoderen a la población local, a la vez que emprendan dinámicas consensuadas con los intereses de las comunidades.

Un destino para ser más sostenible debe pasar por un proceso de planificación que involucre a todos sus actores e incluyendo su comunidad local, a modo de generar un sentido de pertenencia y una valorización o revalorización de sus recursos turísticos, tradiciones y costumbres. Es un detalle clave para el éxito de cualquier iniciativa local, en donde el

turismo se considera como uno de los pilares fundamentales para impulsar el desarrollo económico y sostenible del territorio, promoviendo prácticas responsables, como el turismo ecológico, la preservación del entorno natural y cultural, así como la participación de la comunidad en el desarrollo turístico.

Un claro ejemplo es el DTI-Comunidad Valenciana, que a través de un completo sistema de indicadores y compromisos establecidos con los destinos adheridos a la Red DTI Comunidad Valenciana, promueve estrategias de adaptación y mitigación al Cambio Climático. Para ello cuenta con el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur), que desarrolla distintas acciones y documentos, como el manual para la adaptación de los destinos turísticos al Cambio Climático. ([https://invattur.es/uploads/entorno\\_37/ficheros/626913f3572001394984318.pdf](https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/626913f3572001394984318.pdf)).





# APRENDIZAJES PRINCIPALES

## ⑤ SOLUCIONES INTELIGENTES QUE AYUDAN A CANALIZAR EL CAMBIO HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR.

Las soluciones inteligentes son herramientas que permiten canalizar el cambio hacia una Economía Circular y Modelos Turísticos Sostenibles. Un ejemplo de ello son los gemelos digitales aplicados a espacios naturales que, a través de sensoría específica, permiten avanzar hacia nuevos indicadores

de turismo sostenible. Los gemelos digitales, que replican de manera digital todo tipo de contextos territoriales, permiten visualizar a través de cuadros de mandos específicos diferentes ámbitos estratégicos.

Los DTI son destinos que utilizan la tecnología como un instrumento para mejorar la experiencia del turista, gestionar de manera eficiente los recursos naturales y promover la sostenibilidad ambiental, lo que se traduce en acciones dirigidas a la reducción de emisiones, aplicación de tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT) para monitorear y gestionar recursos naturales como el agua y la energía que ayuda a reducir el consumo y a gestionar mejor las sequías, olas de calor u otros eventos climáticos extremos.

---

**LOS DTI SON DESTINOS QUE UTILIZAN LA TECNOLOGÍA COMO UN INSTRUMENTO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL TURISTA, GESTIONAR DE MANERA EFICIENTE LOS RECURSOS NATURALES Y PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.**

---

04

# APRENDIZAJES PRINCIPALES

04

## ⑥ IMPACTOS CLIMÁTICOS EN EL TURISMO, ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN.

El Cambio Climático puede afectar al turismo tanto de manera directa como indirecta, estas incluyen alteraciones en el clima que afectan las temporadas turísticas y la habitabilidad de ciertos destinos, como también la degradación de paisajes naturales hasta cambios en las formas de vida y culturas rurales que, a su vez, afectan el atractivo turístico, la pérdida de confort debido al cambio de hospitalidad térmica y disminución del patrimonio natural, son ejemplos claros de estos efectos negativos.

Las proyecciones climáticas son esenciales para planificar adecuadamente la adapta-

ción y mitigación del Cambio Climático en el sector turístico, basándose en diferentes escenarios (largo, mediano y corto). Evaluar estudios de casos específicos, permite comprender mejor las vulnerabilidades particulares de diferentes destinos turísticos frente al Cambio Climático, y permite adaptar las estrategias a las condiciones locales y las proyecciones específicas de cada región. Existen diferentes líneas de actuación para mitigar el Cambio Climático y lograr la neutralidad en carbono en el sector turístico, esto incluye la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la adaptación de sistemas ecológicos, sociales y económicos para minimizar los efectos negativos del clima cambiante, y la complementariedad entre adaptación y mitigación.

En cuanto a las estrategias de adaptación estas pueden incluir planes de gestión del riesgo, vinculación con otros procesos de planificación, redes de apoyo, financiación para la adaptación, información e investigación, educación y comunicación, legislación

y su aplicación, y desarrollo sustentable y responsable. Ejemplos específicos incluyen transporte turístico sostenible, alojamientos turísticos sostenibles, y prácticas sostenibles en agencias de viaje, empresas de turismo activo, restaurantes y guías de turismo.

Sumado a lo anterior, las estrategias de mitigación para operadores turísticos y hoteleros se enfocan en la reducción del consumo de agua y energía, la gestión eficiente de residuos, y la promoción del uso de energías renovables. También se destacan las decisiones prácticas que pueden tomar las empresas o instituciones para influir en las elecciones del consumidor y la cadena de suministros, importante sensibilizar tanto a las empresas turísticas como a los consumidores sobre las elecciones que pueden reducir el impacto climático, mediante acciones como la promoción de prácticas sostenibles, la educación sobre los efectos del Cambio Climático y la investigación continua para encontrar nuevas soluciones, lo que ayuda a crear una cultura de sostenibilidad en el turismo.

# DISEÑO Y DIFUSIÓN DEL EVENTO

# DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN



# DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1

Diferentes estrategias de medios se realizaron para difundir el evento y comunicar su ejecución, utilizando diferentes plataformas:



**+3.000**

Emails enviados



**29**

Notas y comunicados  
pre y post evento



Transmisión  
vía streaming  
y con más de 120  
reproducciones



**53**

Post en RR. SS  
con más de 100 de  
interacciones  
y +9990 personas alcanzadas.



**1**

Reels  
con +700 reproducciones.

**SE DESTACA LA PARTICIPACIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL ECOSISTEMA REGIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTE TIPO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS EN LA REGIÓN.**

# RESULTADOS POST EVENTO

5.2

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En este apartado se exponen los resultados obtenidos de la encuesta entregada a los asistentes del evento después de su finalización en cada jornada, alcanzando un total de 108 encuestas respondidas.

TABLA N°1 TOTAL DE PARTICIPANTES

LUGAR DE EVENTO	N° DE RESPUESTAS
Puerto Varas	41
Osorno	67
<b>Total de Respuestas</b>	<b>108</b>

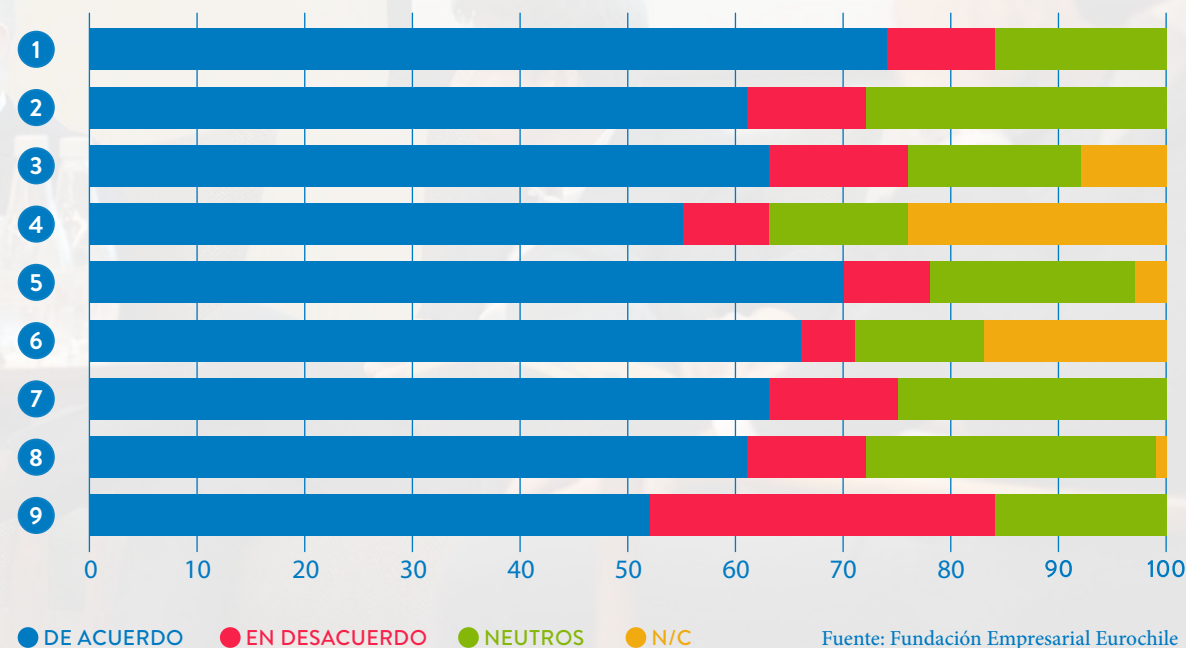
Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

Para el análisis se consideraron 3 tipos de encuestados: los “De Acuerdo”, aquellos que tienen una alta posibilidad de hablar positivamente del evento; los “Desacuerdo”, quienes nos están conforme con este, calificándolo negativamente, y los “Neutros”, personas que están satisfechas con el contenido del programa, pero no lo suficiente como para considerarse promotores.

En la encuesta se analizaron los siguientes aspectos:

- 1 Contenido del programa.
- 2 Calidad de los expositores.
- 3 Calidad de las charlas, exposiciones y/o paneles de conversación.
- 4 Mesas de trabajo temáticas.
- 5 Organización del evento.
- 6 Calidad de los contactos efectuados.
- 7 Utilidad de las charlas, exposiciones y paneles de conversación.
- 8 Cumplimiento de expectativas del evento.
- 9 Duración del evento.

GRÁFICO N°4 ASPECTOS GENERALES A EVALUAR EVENTO "ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO: ECONOMÍA CIRCULAR Y DESTINOS TURÍSTICOS"



Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

Del gráfico se desprende que los porcentajes de los “De Acuerdo” son altos y superiores a los porcentajes de “Desacuerdo” y “Neutros”, en donde la aprobación de cada uno de los aspectos va desde un 50% a un 75% versus a los participantes que se mostraron “neutros” y “descontentos”, registrando porcentajes que van desde 1% a un 30% aproximadamente.

# RESULTADOS POST EVENTO

5.2

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En la siguiente tabla se pueden observar con más detalles cada uno de los aspectos evaluados, con sus números y porcentajes de respuestas:

TABLA N°2 CALIDAD DEL EVENTO EN NÚMEROS Y PORCENTAJES DE PARTICIPANTES

ASPECTOS A EVALUAR	% DE ACUERDO	N° DE ACUERDO	% EN DESACUERDO	N° EN DESACUERDO	% NEUTROS	N° NEUTROS	% N/C	N° N/C
Contenido del programa.	74%	80	10%	11	16%	17		
Calidad de los expositores.	61%	66	11%	12	28%	30		
Calidad de las charlas, exposiciones y/o paneles de conversación.	63%	68	13%	14	16%	17	8%	9
Mesas de trabajo temáticas.	55%	59	8%	9	13%	14	24%	26
Organización del evento.	70%	76	8%	9	19%	20	3%	3
Calidad de los contactos efectuados.	66%	71	5%	5	12%	13	17%	19
Utilidad de las charlas, exposiciones y paneles de conversación.	63%	68	12%	13	25%	27		
Cumplimiento de expectativas del evento.	61%	66	11%	12	27%	29	1%	1
Duración del evento.	52%	56	32%	35	16%	17		

Fuente: Fundación Empresarial Eurochile

En resumen, los puntajes más altos tienen relación con la calidad del programa, los expositores, la calidad de las charlas, exposiciones y/o paneles de conversación. También se destacan los contactos efectuados durante el evento.

Según los aspectos más cualitativos, la mayoría de los encuestados destacaron la importancia de estas oportunidades para dar a conocer temas de Economía Circular, sostenibilidad aplicada al turismo y su aplicación y mejoramiento en la región y el país, existiendo una opinión unánime de realizar más instancias de este tipo que generen discusiones, conocimientos de experiencias europeas y cómo estas se pueden implementar en nuestro país y en la región. Se destaca la participación de instituciones públicas del ecosistema regional para la implementación de este tipo de programas e iniciativas en la región.

# CONCLUSIONES

Este proyecto, a través de la ejecución del **Seminario Internacional “Adaptación al Cambio Climático: Economía Circular y Destinos Turísticos Inteligentes”**, brindó la oportunidad a los asistentes de la Región de Los Lagos, de conocer y compartir experiencias, nacionales como internacionales, entorno a la Economía Circular y Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes como estrategias de desarrollo que ayuden a mitigar los impactos generados por el Cambio Climático.

Fueron múltiples conversaciones y reflexiones que tuvieron lugar en estas dos jornadas, donde fue posible identificar algunas temáticas que marcan tendencia en la industria turística como la Economía Circular o la adaptación al Cambio Climático. Reflexiones, interpretaciones, propuestas de acción y deseos de avanzar en conjunto llenaron todos estos espacios, dejando claro la motivación y entusiasmo de ser parte del desarrollo sostenible de la Región de Los Lagos.

Son muchos los impactos, ya sean directos o indirectos del Cambio Climático en el turismo, como la pérdida del atractivo turístico, la disminución del patrimonio natural y la pérdida de confort, debido al cambio de hospitalidad térmica, los cuales, si no son gestionados a tiempo, pueden llegar a degradar el recurso y porque no, el destino. En

este contexto, la adaptación al Cambio Climático a través de la Economía Circular y el Desarrollo de los Destinos Turísticos Inteligentes busca transformar la forma en que se diseñan, gestionan y experimentan los viajes para minimizar su impacto ambiental y maximizar los beneficios para las comunidades locales y la economía en general.

Un enfoque sostenible debe primar en toda actuación o estrategia que se quiera implementar en cualquier destino para asegurar que todas las actividades turísticas sean sostenibles y respetuosas con el medio ambiente y la cultura local, lo cual puede atraer a un mercado creciente de turistas conscientes y responsables, un segmento de mercado en auge que también puede establecerse como estrategia comparativa del destino-territorio.

Consolidar un sistema de indicadores que monitoricen aspectos esenciales de ámbitos clave de los sistemas turísticos, como la gobernanza, la sostenibilidad, innovación y accesibilidad, son elementos esenciales para avanzar hacia destinos más sostenibles e inteligentes.

A continuación, se presentan algunas de las conclusiones, desafíos y aprendizajes más relevantes que se pudieron evidenciar en estas jornadas:

Proyecto apoyado por  
**CORFO**

  
**eurochile**  
FUNDACIÓN EMPRESARIAL

# 06



**SEMINARIO**  
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO:  
ECONOMÍA CIRCULAR Y DESTINOS  
TURÍSTICOS INTELIGENTES

Puerto Varas  
Osorno

**Región de Los Lagos**



# CONCLUSIONES

## Sostenibilidad Económica y Economía Circular

Se requiere un impulso o apoyo estatal al desarrollo empresarial en torno a la Economía Circular (EC) en turismo mediante capacitación, subsidios y otros instrumentos de fomento que promuevan la Economía Circular y la mitigación de los impactos de calentamiento global. Los apoyos existentes no están adecuadamente orientados al sector del turismo, por lo que el desarrollo de modelos de negocios con enfoque en la EC, es una debilidad que está presente en muchas de las Mipymes del entorno.

Algunas de las acciones que se plantean para hacer frente a esta situación son:

- 🌱 Financiar giras tecnológicas para adquirir conocimientos en planificación, sostenibilidad y EC.
- 🌱 Capacitar a empresarias/os en ventas, marketing, temáticas de sostenibilidad y otras herramientas de gestión, que apoyen a visualizar y fortalecer sus negocios.
- 🌱 Disminuir los requisitos de acceso a capacitaciones e instrumentos de fomento, buscando más equidad entre Provincias.
- 🌱 Incentivar la formalización del sector, mediante planes de fomento e incentivos.
- 🌱 Aprovechar los Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC para el acceso a la información y el desarrollo de nuevas ideas e iniciativas.
- 🌱 Colaboración con gobiernos y ONGs, para trabajar con gobiernos locales y organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionar apoyo financiero y logístico.
- 🌱 Fomentar la innovación en las empresas turísticas locales.
- 🌱 Impulsar la creación del empleo local.
- 🌱 Promover el consumo de productos y servicios locales, empleando a residentes locales en la industria turística.
- 🌱 Reinvertir parte de los ingresos turísticos en proyectos de desarrollo comunitario sostenible.
- 🌱 Diseño de planes de turismo comunitario y responsable, donde domine el empoderamiento local y la sostenibilidad social y ambiental.

---

**SE REQUIERE UN IMPULSO O APOYO ESTATAL AL DESARROLLO EMPRESARIAL EN TORNO A LA ECONOMÍA CIRCULAR (EC) EN TURISMO MEDIANTE CAPACITACIÓN, SUBSIDIOS Y OTROS INSTRUMENTOS DE FOMENTO QUE PROMUEVAN LA ECONOMÍA CIRCULAR Y LA MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS DE CALENTAMIENTO GLOBAL.**

---

## Inversión en Accesibilidad

Aumentar la inversión estatal específica para el sector e incentivar la inversión privada, ya que existe una falta de financiamiento y recursos que dificultan el desarrollo y mantenimiento de proyectos relacionados con el turismo. Es necesario apoyar la puesta en marcha y mejora de infraestructuras turísticas indispensables para crear productos turísticos competitivos (carreteras, transporte y alojamiento). Esto incluye acciones como:

- 🌱 Analizar las debilidades turísticas de cada territorio mediante planes operativos que incluyan financiamiento y apoyo gubernamental para mejorar la competitividad turística.
- 🌱 Mejorar y desarrollar conectividad vial entre las localidades para facilitar los accesos de los atractivos o polos turísticos de la región.
- 🌱 Desarrollar más infraestructura tecnológica que ayude a mejorar la experiencia del visitante y para avanzar hacia un Destino Turístico Inteligente, en donde esta sea una herramienta de gestión para lograrlo, pero no un fin en sí mismo.
- 🌱 Crear un Plan Integral de Accesibilidad Universal aplicable a todos los municipios de la provincia.
- 🌱 Asegurar que los espacios de titularidad pública cumplan con la normativa de accesibilidad.
- 🌱 Crear estrategias para el fomento de la energía renovable: casas rurales, hoteles y resorts para reducir su dependencia de combustibles fósiles y minimizar su huella de carbono.

---

**ES NECESARIO APOYAR LA PUESTA EN MARCHA Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS INDISPENSABLES PARA CREAR PRODUCTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS (CARRETERAS, TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO).**

---

## Gobernanza y Asociatividad

Se destaca la necesidad de una mirada a largo plazo en el desarrollo del turismo, mediante la participación de actores públicos y privados en la planificación. Una de las principales aportaciones del enfoque DTI es la incorporación de nuevos actores al sistema turístico, dando lugar a un nuevo ecosistema donde la tecnología permita reforzar procesos de colaboración y generar nuevas sinergias que fomenten la asociatividad y la creación de gobernanzas a nivel local, que recojan necesidades y visiones del destino. De aquí surgen acciones como:

- 🌱 Generar espacios de networking entre distintos actores del ecosistema de la Región de Los Lagos.
- 🌱 Generar alianzas con centros de investigación, asociaciones, redes de colaboración municipales u ONG's.
- 🌱 Mejorar la gestión de las oficinas turísticas, teniendo en cuenta que son un ente articulador a nivel local.
- 🌱 Organizar encuentros entre organismos públicos, empresarios, emprendedores, representantes de organizaciones, comunidad local, academia, seguridad, entre otros para discutir ideas y generar una visión conjunta del territorio.

---

UNA DE LAS PRINCIPALES APORTACIONES DEL ENFOQUE DTI ES LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS ACTORES AL SISTEMA TURÍSTICO, DANDO LUGAR A **UN NUEVO ECOSISTEMA DONDE LA TECNOLOGÍA PERMITA REFORZAR PROCESOS DE COLABORACIÓN Y GENERAR NUEVAS SINERGIAS.**

---

## Educación y Concientización Ciudadana

Se destaca enormemente la necesidad de generar un cambio cultural hacia la valoración de la Economía Circular. Para ello, fortalecer la preocupación y conciencia de la ciudadanía mediante campañas educativas hacia el público general y políticas de educación a nivel escolar. Se destaca la brecha digital como una barrera para el crecimiento y mejora del sector turismo. Para lo anterior, aparecen acciones como:

- 🌱 Creación de plataformas educativas en apoyo del desarrollo de la Economía Circular.
- 🌱 Adecuación de los planes anuales de desarrollo educativo municipal (PADEM), incorporando la temática (Economía Circular y competencias digitales).
- 🌱 Celebrar jornadas abiertas y gratuitas para instruir sobre tecnologías basadas en Economía Circular.
- 🌱 Vincular colegios e institutos de educación superior para la transferencia de conocimientos en torno a la sustentabilidad y EC.

---

**FORTALECER LA PREOCUPACIÓN Y CONCIENCIA DE LA CIUDADANÍA MEDIANTE CAMPAÑAS EDUCATIVAS HACIA EL PÚBLICO GENERAL Y POLÍTICAS DE EDUCACIÓN A NIVEL ESCOLAR.**

---

## Rol de la Academia

Mejorar la capacidad de análisis en el sector y el uso del conocimiento generado por la academia para potenciar la mejora en la gestión, planificación, aprovechamiento tecnológico y asociatividad entre actores del sector turístico. Para lo anterior, surgen acciones como:

- 🌱 Mejorar los currículums para formar profesionales alineados con las necesidades empresariales.
- 🌱 Fomentar la participación de estudiantes en práctica, mejorando el proceso de práctica.
- 🌱 Realización de proyectos de Vinculación con el Medio que aporten valor a los territorios en donde intervengan estudiantes, académicos y empresarios locales.
- 🌱 Fomentar la investigación que potencie el levantamiento de datos que ayuden a los empresarios y gobiernos locales en la toma de decisiones en base a información confiable.

---

## EL ENFOQUE DTI CONSIDERA UNA MEJORA EN LOS PROCESOS DE GOBERNANZA

QUE PARTA DE UNA PARTICIPACIÓN PÚBLICA SIGNIFICATIVA QUE DEJE VER POSIBLES DESEQUILIBRIOS SOCIALES EN TORNO A LOS PROCESOS DE DESARROLLO TURÍSTICO.

---

## Sostenibilidad Social

Se debe reforzar la sostenibilidad social en los procesos de desarrollo del turismo, en donde el crecimiento turístico no siempre va asociado a mejorar la calidad de vida de las personas, lo cual es necesario para cumplir con los pilares de sostenibilidad de un territorio.

El enfoque DTI considera una mejora en los procesos de gobernanza que parta de una participación pública significativa que deje ver posibles desequilibrios sociales en torno a los procesos de desarrollo turístico. La experiencia española muestra procesos de gentrificación y turistificación en las principales regiones turísticas de España. Se debe primar y medir un turismo que sea responsable y que considere a la comunidad receptora.

Algunas medidas para lograr lo anterior:

- 🌱 Generar mesas de trabajo en donde se invite a participar a representantes de organizaciones sociales.
- 🌱 Implementar planes y/o programas de capacitación en conciencia turística, desarrollo sustentable, Economía Circular y otras temáticas, que apunte a la entrega de conocimiento y experiencias entorno a estas temáticas y genere mayor acercamiento y sentido de pertenencia.
- 🌱 Incluir en los procesos de planificación y tomas de decisión, instancias de participación por parte de la comunidad local que genere mayor cercanía y sentido de pertenencia con el territorio.
- 🌱 Fomentar la integración de las comunidades locales en redes y asociaciones de turismo, facilitando la creación de alianzas con operadores turísticos y otros agentes.

## Sostenibilidad Ambiental

Adaptar el destino a las necesidades contemporáneas, especialmente en términos de sostenibilidad, siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, impulsando buenas prácticas en gestión sostenible de los negocios turísticos. De lo anterior, surgen algunas medidas:

- 🌱 Realizar una evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico.
- 🌱 Minimizar el embalaje, fomentar el uso de productos reutilizables y promover prácticas de consumo conscientes.
- 🌱 Implementar programas de ahorro de agua y energía en el sector turístico también es esencial.
- 🌱 Conversión de desechos orgánicos en compost para jardines locales o el reciclaje de agua y energía en complejos turísticos.
- 🌱 Desarrollar un código de conducta para los visitantes en prácticas sostenibles.
- 🌱 Desarrollar una Estrategia de Adaptación al Cambio Climático.

---

**EN EL MARCO DE LOS DTI LA TECNOLOGÍA SE UTILIZA COMO UN INSTRUMENTO PARA OPTIMIZAR LA EXPERIENCIA TURÍSTICA, GESTIONAR DE MANERA EFICIENTE LOS RECURSOS NATURALES Y PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.**

---

## Tecnología

En el marco de los DTI la tecnología se utiliza como un instrumento para optimizar la experiencia turística, gestionar de manera eficiente los recursos naturales y promover la sostenibilidad ambiental, mediante el diseño de servicios digitales innovadores y la implementación de sistemas de gestión inteligente para perfeccionar su planificación y ejecución. El desarrollo de sistemas especializados para la recopilación y análisis de datos turísticos es un aspecto relevante para crear las condiciones propicias para la transformación en un destino inteligente o "Smart Destination", pero a escala territorial o provincial. Se debe entender que la tecnología es una herramienta, un medio, no un fin en sí mismo.

Para lo anterior, se deben definir acciones que promuevan la tecnología como un elemento facilitador, a modo de ejemplo:

- 🌱 Incorporar soluciones tecnológicas que fomenten activamente la gestión eficiente de los recursos y promuevan la sostenibilidad ambiental.
- 🌱 Crear un portal de participación ciudadana online.

- 🌱 Hacer uso de herramientas analíticas para la realización del análisis de mercado y diseño de acciones de marketing.

- 🌱 Realización de acciones SEO (Search Engine Optimization) y posicionamiento natural (gratuita-SEO).

- 🌱 Desarrollar una aplicación (móvil) de destino.

- 🌱 Implementar un plan específico de redes sociales (social media marketing), para mejorar la visibilidad del destino.

- 🌱 Hacer uso de herramientas para la gestión de datos (del inglés, data management tools).

- 🌱 Impulsar la utilización del Internet de las Cosas (IoT) para monitorear y gestionar recursos naturales como el agua y la energía, para reducir el consumo y gestionar mejor las sequías, olas de calor u otros eventos climáticos extremos.

## Innovación

Los Destinos Turísticos Inteligentes son considerados como un destino innovador basado en la utilización de tecnología de vanguardia y que garantiza el desarrollo turístico sostenible, la accesibilidad, la integración e interacción del visitante con el entorno, incrementando la calidad de la experiencia en el destino y mejorando la calidad de vida del residente.

La adopción de prácticas circulares estimula la innovación tecnológica y empresarial, creando oportunidades para el desarrollo de nuevas soluciones y productos sostenibles. Existe varias acciones que promueve la innovación en los destinos, entre ellas:

- 🌱 Crear una mesa de trabajo o unidad de gestión específica para la innovación.
- 🌱 Establecer procesos de reflexión para promover nuevas ideas para el desarrollo de productos, servicios y/o procesos futuros.
- 🌱 Impulsar el desarrollo de experiencias turísticas innovadoras.
- 🌱 Transformar páginas web de Turismo en una página transaccional que actúe como canal de venta.
- 🌱 Diseñar un programa de innovación dirigido al sector empresarial asociado al turismo.
- 🌱 Incorporar herramientas de gestión de la innovación, siendo la inteligencia turística la más importante.
- 🌱 Gestionar acuerdos de colaboración con incubadoras y aceleradoras de startups en la región para incorporar los startups de destino.

Para la Fundación Empresarial Eurochile es de gran importancia trabajar en el desarrollo empresarial regional, ya que forma parte de su política institucional, donde el gran valor agregado es aportar nuevos conocimientos a través de modelos europeos y la traída de expertos europeos que transfieran herramientas y experiencias en proyectos y actividades, las que se presentan como una oportunidad para actuar como facilitadores entre los diferentes actores del ecosistema turístico y cimentar el camino para el desarrollo de proyectos, políticas públicas y/o normativas que ayuden a minimizar los impactos de Cambio Climático a través de la Economía Circular y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes en la Región de Los Lagos.

Esta publicación es producto de la ejecución del proyecto Proyecto “**Adaptación al Cambio Climático: la Economía Circular como estrategia para impulsar el desarrollo de ciudades y Destinos Turísticos Inteligentes**” ejecutado por la Fundación Empresarial Eurochile y financiado a través del programa Viraliza Evento Masivo de la Gerencia de emprendimientos de CORFO nacional, Ecosistemas Regionales 2023”.

Proyecto ejecutado por



Proyecto apoyado por





Proyecto ejecutado por



Proyecto apoyado por

**CORFO**

