



Municipalidad
de Pucón



HOJA DE RUTA TURISMO SOSTENIBLE

INDICE

Presentación	03
Objetivos	04
Metodología	05
Problematización	06
Problemáticas y brechas	11
Pucón frente a la sostenibilidad	14
Hoja de ruta	23





PRESENTACIÓN

El turismo sostenible se ha convertido en una prioridad global para garantizar que los destinos turísticos no solo prosperen económicamente, sino que también protejan sus recursos naturales y culturales y beneficien a sus comunidades locales.

En este contexto, el diagnóstico de sostenibilidad del destino turístico de Pucón y la creación de una hoja de ruta se presentan como pasos cruciales para promover un desarrollo turístico responsable y sostenible en el territorio.

El diagnóstico de sostenibilidad es un paso crucial que permite evaluar el estado actual del turismo en Pucón. Este proceso deriva en la construcción de una hoja de ruta que sistematiza la información y genera una orientación estratégica del accionar futuro.

El compromiso de todos los actores involucrados es fundamental para lograr un desarrollo turístico sostenible en Pucón. Este proceso no solo beneficiará a la comunidad y al medio ambiente, sino que también asegurará la viabilidad a largo plazo del turismo, alineándose con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar el estado actual y principales problemáticas del turismo sostenible en el destino turístico de Pucón en el año 2024.

Objetivos específicos

- Realizar talleres participativos con informantes claves.
- Identificar las principales brechas y problemáticas percibidas.
- Priorizar las problemáticas con mayor necesidad de ser resueltas como destino.
- Generar propuestas en base a las recomendaciones internacionales de turismo sostenible.
- Generar propuesta de hoja de ruta de turismo sostenible para Pucón.





METODOLOGIA

Técnicas de recolección de información:

Fuentes primarias

Encuestas online y/o presenciales a actores e informantes claves.
Dos Talleres bajo la modalidad de Café Mundial con mapas participativos.

Fuentes secundarias

Revisión bibliográfica de tesis, investigaciones, papers, informes, entre otros.

Además de instrumentos de planificación y otros documentos regulatorios.

Tipo de Muestreo:

Muestreo no probabilístico del tipo intencional o propositivo en razón del conocimiento, nivel de participación e intereses específicos que presenten los informantes sobre turismo sostenible.

El muestreo intencional se llevó a cabo debido a la baja cantidad de empresas turísticas ligadas a la sostenibilidad en Pucón. No obstante, las empresas con prácticas sostenibles existentes cuentan con un alto nivel de formación e interés en temas de sostenibilidad turística.

PROBLEMATIZACIÓN

Historia y Desarrollo Turístico de Pucón

Pucón, una localidad en la Araucanía lacustre del sur de Chile, comenzó a desarrollarse turísticamente en 1934 con la llegada del tren a Villarrica y la construcción del Gran Hotel Pucón, promovido por la Empresa de Ferrocarriles del Estado. Inicialmente, la región era reconocida por su explotación maderera y su riqueza forestal, lo que llevó a la creación de áreas protegidas del Estado. Las principales actividades de la época fueron la pesca en los ríos y el lago, así como el incipiente ascenso al volcán Villarrica.

Durante los años 70, hubo una explosión inmobiliaria con la construcción de segundas viviendas y condominios, transformando la industria forestal en una orientada al turismo. Esta evolución se ha mantenido durante el tiempo, con Pucón siendo uno de los principales destinos turísticos en Chile, destacándose por su oferta de turismo aventura, con 21 de las 24 actividades de turismo aventura reconocidas a nivel nacional desarrollándose en la comuna.





Problemáticas Socioambientales

Saturación del Destino Turístico: Pucón experimenta saturación durante los meses de mayor visitación (enero, febrero, julio y diciembre), superando su capacidad en infraestructura, medio ambiente, calidad de vida local, y gestión turística. Las dinámicas de vacaciones de las familias nacionales contribuyen significativamente a este fenómeno.

Riesgos Naturales: La región enfrenta riesgos naturales debido a sus características geomorfológicas, especialmente por la actividad volcánica del volcán Villarrica, considerado el de mayor riesgo en Chile. Otros riesgos naturales incluyen inundaciones, incendios forestales, aluviones, y riesgos climáticos extremos, todos los cuales afectan tanto a la biodiversidad como a la seguridad de los visitantes.

Cambio Climático: El cambio climático presenta amenazas como la variación de temperaturas y precipitaciones, pérdida de biodiversidad, y eventos climáticos extremos. Estos impactos reducen y deterioran los recursos hídricos y de nieve, aumentan la frecuencia de incendios forestales, y ponen en riesgo la flora y fauna, afectando así la oferta turística basada en la naturaleza como por ejemplo actividades de rafting, kayak, montañismo, trekking, entre otras.

Saturación y Deterioro de Recursos Hídricos: El Lago Villarrica y sus humedales están siendo afectados por la actividad de las pisciculturas, la urbanización y la falta de tratamiento de aguas servidas. En 2018, el lago fue declarado saturado debido a la alta concentración de nutrientes como nitrógeno y fósforo, resultantes de actividades humanas, lo que ha provocado proliferación de algas, disminución de oxígeno en agua y pérdida de transparencia del agua.

Expansión Urbana: Pucón ha visto un aumento significativo en su población, tanto permanente como flotante. Esta expansión acelerada y sin una planificación sincronizada amenaza el patrimonio cultural y ambiental. Los instrumentos de ordenamiento territorial están desactualizados, el Plan Regulador Comunal es de 1994 y el Plan Regulador Intercomunal de 1978, lo que ha conllevado una expansión urbana no regulada.

Generación de puntos de acopio ilegales : El aumento de la población local y flotante ha llevado a la acumulación ilegal de residuos sólidos, afectando la calidad del agua superficial y subterránea. Estos puntos están vinculados a la falta de conciencia sobre la correcta disposición de residuos.



Pérdida del Patrimonio Natural: La expansión urbana ha llevado a la tala de bosques nativos y la alteración de humedales, afectando la biodiversidad y los ecosistemas locales. Las malas prácticas constructivas y la falta de protocolos de minimización de impactos han exacerbado estos problemas.

Dependencia del Turismo y Sostenibilidad: Pucón depende económicamente del turismo, lo que lo hace vulnerable a crisis macroeconómicas como pandemias y conflictos y fluctuaciones globales. La pandemia de Covid-19 afectó gravemente el turismo local, con una disminución significativa en las actividades de alojamiento y recreativas.

Además de una baja diversificación de la matriz productiva existe una baja diversificación del mismo rubro turístico en cuanto a ofertas y experiencias de turismo alternativo.





El destino turístico Pucón enfrenta múltiples desafíos de sostenibilidad. Para avanzar en estos desafíos la experiencia internacional sugiere:

- Actualizar los instrumentos de planificación territorial
- Fortalecer las políticas de conservación ambiental para mitigar los impactos negativos del desarrollo turístico y preservar el patrimonio natural de la región
- Diversificación de la oferta turística y económica
- Mejora en la gestión de recursos hídricos y residuos sólidos
- Compromiso empresarial en la sostenibilidad
- Campañas de consciencia turística responsable (desde lo público y privado)

Para mayor detalle de la problematización, accede al siguiente link o código qr:

[Problematización \(link\)](#)



PROBLEMÁTICAS Y BRECHAS

Problemáticas identificadas

Por medio de la participación de informantes claves se identificaron las problemáticas en sostenibilidad que experimenta el destino turístico Pucón. Fueron divididas en los tres parámetros de la sostenibilidad: Ambiental, económico y sociocultural. Luego de identificar las problemáticas los participantes priorizaron los fenómenos de acuerdo a la necesidad del destino por solucionarlos.

Problemáticas ambientales



Problemáticas económicas

Individualismo empresarial y falta de asociatividad

Estacionalidad del destino

Saturación del destino (sobrecarga)

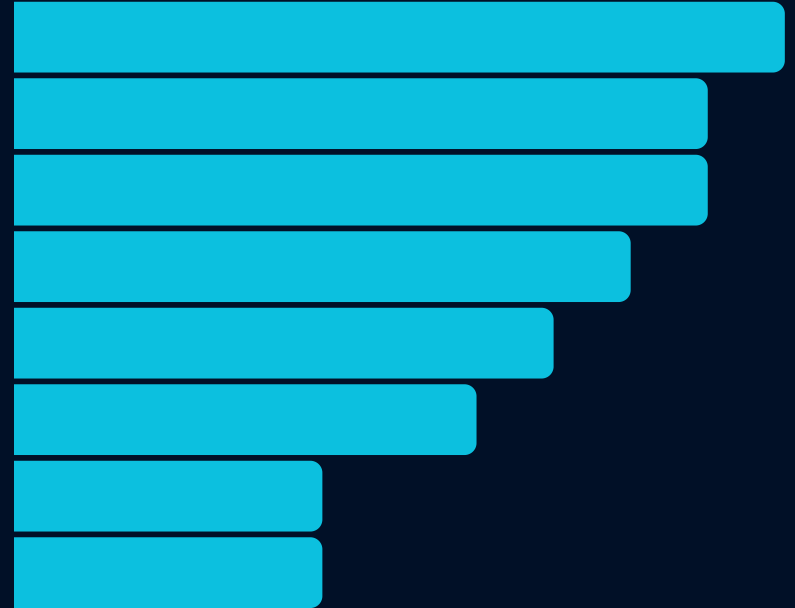
Sobrevalorización de los servicios (sobreprecio)

Reproducción de economía lineal en desmedro de economía circular

Falta planificación territorial

Precarización laboral

Comercio ilegal a nivel transversal e insuficiente fiscalización



Problemáticas sociocultural

Falta de conocimiento y compromiso ciudadano en sostenibilidad

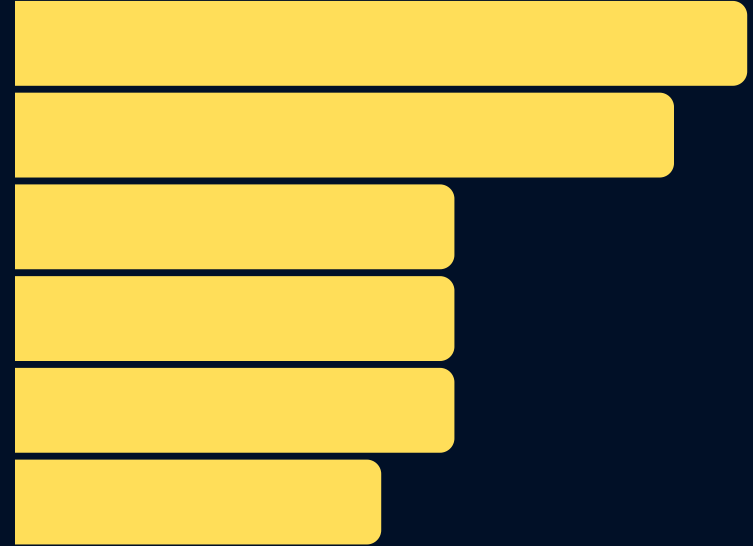
Escasa preocupación empresarial por la comunidad residente.

Variación en población flotante en el territorio.

Falta de valorización histórica y cultural.

Pérdida progresiva de identidad cultural

Perjuicios asociados a la imagen por presión mediática



PUCÓN FRENTE A LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Recomendaciones internacionales

Teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los acuerdos obtenidos por la Organización Mundial de Turismo, el llamado para el sector turismo es a ser un “motor mundial que contribuya eficazmente a reducir la desigualdad dentro y entre los países, a promover sociedades pacíficas e inclusivas, a lograr la igualdad de género y a crear oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (GSTC, 2015).

Asumiendo los perjuicios que puede generar el turismo mal gestionado frente a los procesos globales de cambio climático, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés) propone avanzar en 4 criterios de sostenibilidad:

- 1) Gestión sostenible
- 2) Sostenibilidad socioeconómica
- 3) Sostenibilidad cultural
- 4) Sostenibilidad ambiental





PUCÓN FRENTE A LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Todos los desafíos que propone el Consejo Global de Turismo Sostenible buscan trazan objetivos, metas donde un destino debe llegar y aspiraciones mínimas que deben tener los territorios turísticos frente a fenómenos globales e ineludibles como el cambio climático.

En base a ello en el segundo taller desarrollado los participantes propusieron acciones público-privadas de acuerdo a los 4 criterios sostenibles de la GSTC.

Los resultados fueron los siguientes:

1. Gestión Sostenible:

A1 Responsabilidad de la gestión del Destino:

- Creación de mesa de trabajo público/privado y sociedad civil, para coordinar responsablemente la gestión del destino.
- Definir procesos de verificación de la eficacia de la mesa de trabajo.
- Generar capacitaciones para contar con personal idóneo en el ecosistema público-privado.

A3 Monitoreo y reporte:

- Creación de un observatorio público/privado de monitoreo de turismo sostenible.
- Selección de los criterios a través de un proceso participativo comunal, con pertinencia cultural, bajo el convenio 169 OIT.
- Boletín informativo de resultados de monitoreo con frecuencia anual, que incluya al menos una actividad de socialización.

A8 Gestión del volumen de visitantes y actividades:

- Promoción turística acorde a un perfil de turista idóneo (visitante que cuide el medioambiente, poder adquisitivo medio-alto).
- Fiscalización rigurosa (mayor) incentivo a la formalización.
- Vinculación (municipalidad – universidad) estudio de capacidad de carga de los atractivos turísticos.

A9 Normas de ordenamiento y control de desarrollo:

- Actualización de instrumentos de planificación territorial (PLADETUR, Plan Regulador Comunal y Plan Regulador Intercomunal).
- Considerar el Plan de Gestión Reserva de la Biosfera Araucarias en la planificación turística.
- Evaluar la pertinencia cultural de las acciones realizadas en turismo y planificación futura.

A10 Adaptación al cambio climático:

- Convocar comité técnico para identificar los principales riesgos climáticos que afectan a la comuna y en particular a la actividad turística.
- Comunicación de los resultados del trabajo realizado por el comité técnico al ecosistema público-privado.
- Elaborar un Plan de acción para mitigar los efectos negativos del cambio climático en la actividad turística en la comuna.





PUCÓN FRENTE A LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

2. Sostenibilidad Económica:

B1 Entendimiento de la contribución económica del turismo

- Política de reinversión de recursos al sector turístico.
- Confección de informes con información transversal acerca de la contribución económica del sector turístico.

B2 Trabajo decente y oportunidades profesionales

- Incentivar la contratación de gente local.
- Capacitación orientada a mejorar competencias de personas locales en el ámbito laboral, pertinente al sector turístico.
- Fomentar acciones que promuevan el trabajo digno y decente en el sector turístico.

B3 Apoyo a emprendedores locales y comercio justo

- Asegurar que exista presupuesto destinado a la promoción turística.
- Generar acciones que promuevan la economía circular y el comercio justo.

B5 Apoyo a la comunidad

- Destacar empresas turísticas que posean buenas prácticas laborales.
- Capacitar en torno a las buenas prácticas laborales en conjunto con la Inspección del trabajo.
- Crear una campaña en el territorio para prevenir la explotación y discriminación.

B8 Acceso para todos

- Catastrar sitios con accesos inclusivos.
- Fomentar en el sector turismo la accesibilidad que dispone la comuna a sitios naturales y culturales.
- Visibilizar iniciativas que generen acciones hacia un turismo sostenible y den acceso a la comunidad a sitios naturales y culturales.



PUCÓN FRENTE A LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

3. Sostenibilidad Sociocultural:

C1 Protección de bienes culturales

- Creación de inventario de bienes patrimoniales.
- Elaboración de relatos de los bienes patrimoniales identificados.
- Visibilización de los bienes patrimoniales con potencial turístico.

C3 Patrimonio intangible

- Inventario de oferta turística con pertinencia cultural mapuche.
- Puesta en valor de la identidad cultural mapuche a través de campañas de redes sociales.
- Puesta en valor de la identidad cultural mapuche a través de visibilización de prácticas tradicionales (gastronomía, artesanía, etc.)



C4 Acceso local

- Generar acciones que fomenten el acceso y conocimiento de la comunidad local a los atractivos turísticos comunales.
- Fomentar la interpretación natural y cultural de senderos de áreas protegidas público-privado.

C6 Gestión de visitantes a sitios culturales

- Capacitación del sector turístico en buenas prácticas del visitante.
- Generar material informativo para visitantes sobre buenas prácticas e impactos en visitas a sitios culturales.





4. Sostenibilidad Ambiental:

D2 Gestión de visitantes a sitios naturales

- Capacitar a la comunidad sobre impactos en visitas a sitios naturales y servicios ecosistémicos.
- Material informativo (papel y/o digital) con información científica y el comportamiento en el espacio natural.
- Definir la capacidad de carga de sitios naturales públicos y privados.

D7 Calidad del agua

- Apoyo en la formación para empresarios turísticos en tecnologías de eficiencia hídrica.
- Campaña de sensibilización para empresarios turísticos en el uso eficiente del agua.
- Campaña de sensibilización para turistas en el uso eficiente del agua.

D8 Aguas residuales

- Apoyo a sistemas alternativos de tratamiento de aguas residuales (humedales, baño seco, vermifiltros, biodigestores).
- Educar y promover el uso de sistemas alternativos (humedales, baño seco, vermifiltros, biodigestores), sus beneficios e impactos positivos en áreas naturales.
- Monitoreo y difusión de los resultados a la ciudadanía.

D11 Transporte de bajo impacto

- Promover el transporte turístico de bajo impacto.
- Promover la electromovilidad.
- Campaña de uso de transporte público y uso de ciclovías.

D9 Residuos sólidos

- Programa educativo para crear conciencia a los empresarios turísticos y visitantes para la disminución de los residuos generados.
- Apoyar programa de recolección diferenciada, haciendo énfasis en residuos orgánicos y que posee un sistema de seguimiento de tales RSD.
- Campaña de sensibilización en gestión de residuos.



HOJA DE RUTA TURISMO SOSTENIBLE

¿Que es una Hoja de Ruta en Turismo Sostenible?

Una hoja de ruta para el destino turístico de Pucón es un plan que aborda los desafíos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en el turismo local.

Esta hoja de ruta incluye estrategias y acciones para minimizar el impacto ambiental, promover la conservación de los recursos naturales, fomentar la participación y el beneficio de la comunidad local, y asegurar que el desarrollo turístico sea económicamente viable a largo plazo.

El objetivo final sería fomentar y promover el turismo sostenible, equilibrando las necesidades de los visitantes, la comunidad y el medio ambiente.



HOJA DE RUTA

Corto plazo (1 – 2 años)

1. Estrategia comunicacional de turismo consciente y responsable para empresas y turistas
2. Acceso a la información estratégica (cifras del turismo en la comuna)
3. Transferencia de buenas prácticas para atractivos turísticos
4. Fomento del turismo y de la economía local
5. Formación en torno al turismo sostenible
6. Fomento de la diversificación de experiencias turísticas (MICE-Bienestar-científico)



HOJA DE RUTA

Mediano plazo (3 – 5 años)

- 1.Actualización de instrumentos de planificación de Turismo
- 2.Estrategia de calidad y profesionalización del turismo (trabajo digno)
- 3.Estrategia de apoyo a la economía circular en el ecosistema turístico
- 4.Fomento y apoyo de iniciativas en la línea de residuos hacia basura cero en el turismo
- 5.Estrategia de adaptación del turismo frente al cambio climático



HOJA DE RUTA

Largo plazo (Más de 5 años)

1. Observatorio digital de turismo sostenible
2. Estrategia de eficiencia hídrica en el turismo
3. Impulso de transporte público de bajo impacto hacia atractivos turísticos
4. Fomento en la conversión hacia energías renovables en el sector turismo



HOJA DE RUTA TURISMO SOSTENIBLE

