

# RESUMEN EJECUTIVO

## ASESORIA PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SUSTENTABLE

**MAYO 2017**

---

### COMUNA DE SAN FABIAN, PROVINCIA DEL ÑUBLE, REGION DEL BIO BIO. CHILE

#### PATRIMONIO CULTURAL Y POTECIAL TURISTICO DE SAN FABIAN

**Profesional Responsable:** Patricia Soto Gutiérrez, Antropóloga Social.  
Candidata a Magister Asentamientos Humanos y Medio Ambiente. Instituto de Estudios Urbanos UC.  
Consultora en Desarrollo Económico Local y Turismo Sustentable

**Profesional Asistente:** Juan Pablo Díaz. Ingeniero en Expediciones y Ecoturismo

**Colaboradores:** Curso de Turismo y Comunidades 2016,  
Especialidad de Geoturismo, Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo, Universidad San Sebastián.



La presente asesoría se realiza por encargo de la Gerencia de Sustentabilidad de Hidroñuble SpA., en virtud de su compromiso de colaboración con el desarrollo económico de la comunidad de San Fabián, visualizando la industria del turismo como una vía de desarrollo viable y sustentable para las comunidades que componen la comuna. Esto, en el marco del cumplimiento de la RCA, específicamente de la medida MT8: Campaña de Marketing y Promoción de Nuevos Productos Turísticos.



Sector El Roble

A partir de este encargo se diseña un plan de trabajo enfocado en:

- 1) Identificar los principales atributos naturales como potenciales turísticos y el patrimonio cultural del lugar.
- 2) Levantar información actualizada en terreno acerca de: lugares con potencial turístico y la planta de servicios turísticos, con miras a contribuir a una futura Planificación Turística (PLADETUR), la que permitirá organizar, diseñar y desarrollar actividades productivas en torno a los atractivos identificados, sus servicios y comercio viable de fortalecer en la comuna.
- 3) Paralelamente como resultado del trabajo de campo realizado, se entrega un documento con propuestas para impulsar y fortalecer la generación de nuevos productos turísticos, incorporando el componente de una *experiencia significativa*<sup>1</sup>, con la finalidad de aportar a la comuna de San Fabián, en la activación de su potencial turístico como en el diseño de nuevos productos turísticos, considerando una visión de Turismo de Intereses Especiales en un marco de Sustentabilidad.

Para dar cuerpo y realidad a lo planteado se hace necesario elaborar un Pladetur a modo de un *Plan Estratégico*, estableciéndolo como una herramienta de gestión fundamental en la orientación para el mejoramiento de la oferta turística actual, junto con la apertura a potenciar nuevos emprendimientos y servicios, según lo requerido por los visitantes, lo que se recoge en los *Estudios de Demanda* realizados en la comuna.

Finalizado el trabajo de campo y analizados los datos recolectados, se puede concluir que San Fabián es una comuna que presenta un alto potencial turístico, tanto en su haber natural como mayor riqueza y elemento central, como también en sus características patrimoniales, lo que le otorga altas posibilidades de activación de sus atractivos y elaboración de numerosos productos turísticos, los que trabajados sistemáticamente podrían conformar a la comuna en un destino de intereses especiales de calidad, a

---

<sup>1</sup> Entenderemos por *Experiencia Significativa* a toda actividad, momento o instancia, que transporte al visitante a un movimiento positivo del -Si mismo- ya sea por medio de un cambio de percepción referente a un algo, incorporación de algo nuevo o bien una internalización y crecimiento personal, por medio de una experiencia positiva.

mediano plazo en virtud de los estados de avance de los distintitos componentes en términos de identificación de atractivos, trabajo en el reconocimiento de su patrimonio, distintas capacitaciones para formación de capital humano en el turismo y un Municipio consciente del aporte y oportunidades que le brindaría a la comuna el desarrollo del turismo como actividad económica.

En cuanto al escenario turístico nacional y mundial, Chile es considerado uno de los principales destinos mundiales de naturaleza, obteniendo la premiación mundial al mejor destino para turismo aventura. Los *World Travel Awards* destacan la excelencia de la industria turística y premia a los mejores, por lo que hoy son reconocidos como los “Premios Oscar” del turismo, cuestión que posibilita diversificar al público que actualmente visita San Fabián.

La Imagen Objetivo del Municipio, de constituir a San Fabián en un destino turístico en virtud de su vocación turística, el cuidado del patrimonio natural y el fortalecimiento del patrimonio cultural, son aspectos a desarrollar transversalmente, para lo cual es necesario comprometer a las distintas organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de la comunidad, fomentando el emprendimiento y la innovación en la comunidad fundamentalmente en los jóvenes.

Si bien se observaron dificultades a nivel de coordinación entre los empresarios turísticos y la reactivación de la cámara de turismo, una selectiva presencia de Sernatur, deficiencias presupuestarias y de presencia más protagónica del turismo en el Municipio, esto da cuenta de la falta de maduración del turismo como industria propiamente tal, sin embargo se entiende como parte de un proceso de avance que promueve dialogar, activar y afianzar el camino a seguir, para lo cual se hace necesario dentro de los primeros pasos a seguir el integrar la visión de asociatividad y colaboración que requiere el encadenamiento productivo del turismo para su éxito.

Junto a lo anterior es fundamental que el Municipio avance en la elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico a modo de plan estratégico, que fortalezca la Imagen Objetivo declarada en su Pladeco y que defina la visión del turismo que la comuna quiere desarrollar, comprometiéndose con esta visión, de modo que tanto los empresarios, el comercio y los servicios, se alineen en una misma dirección, promoviendo así el crecimiento de la oferta turística de calidad, lo que como consecuencia abrirá nuevas oportunidades lo suficientemente atractivas para retroceder la emigración de los jóvenes.

Las artesanías y productos naturales merecen especial atención, en virtud de que son parte de la identidad que el visitante puede ver y adquirir como recuerdo de su experiencia, por lo que necesita de una inyección de desarrollo de su potencial y promoción, incluyéndolas en el diseño de distintas actividades y productos turísticos.

Sobre la información turística, este es un importante y sensible aspecto a trabajar, mejorando puntos de información, generación de mapas y folletos sobre las opciones, productos, servicios y actividades que se pueden realizar. La señalética en este sentido es fundamental, al igual que formar transversalmente a los integrantes de la comunidad

(adultos mayores, jóvenes, niños) con la finalidad de conformarse en una comunidad anfitriona de sus visitantes.

En la actualidad se puede observar un número aún acotado, de emprendedores rurales que están redirigiéndose hacia el desarrollo turístico, quienes visualizan la oportunidad complementaria de ingresos a los que pueden aspirar aplicar a sus suelos, además de mantener su independencia para seguir con sus labores del campo. Por tanto, el turismo rural debe ser una línea de desarrollo con apoyo y dedicación pertinentes a su tipología de turismo.

Se reconoce que el turismo puede ser uno de los principales promotores del cuidado del patrimonio y la identidad cultural de las comunidades locales, elementos que constituyen la materia prima para la conformación de productos turísticos de calidad que promueven experiencias significativas, conformándose en un conjunto de personas en interacción que como resultado conforman un encadenamiento productivo positivo para el desarrollo económico local de una comunidad con grandes atractivos naturales como San Fabián. Es por esto que, a través del turismo, se hace viable y coherente llevar a la práctica los valores que inspiran la sustentabilidad y la transferencia de dichos valores al resto de la sociedad.

### **Recomendaciones**

Orientar el turismo actual de San Fabián, hacia un turismo de intereses especiales en un marco de sustentabilidad, requiera de las voluntades de múltiples sectores tanto privados como públicos. Para esto se hace necesario contar con un mapa de navegación consensuado que guíe las políticas y acciones a seguir, y para esto la elaboración de una planificación turística a modo de plan estratégico, sería lo más recomendado como paso inicial para ordenar ideas, funcionamiento actual y toma de decisiones para el futuro. La experiencia indica que mejorar la calidad de un destino turístico, requiere del compromiso de todos los actores locales que están presentes en el territorio.

Dentro de las problemáticas principales a abordar, se sugiere continuar avanzando en acciones en favor de una estructura urbana, con un orden que favorezca no solo a sus pobladores como misión principal, sino que también considere a los visitantes y sus requerimientos. Para esto puede ser necesario adaptar los componentes y relaciones de su estructura urbana y con esto la readecuación de aquello que un turismo de calidad necesita albergar. Dentro de los componentes y sus relaciones esta el mejoramiento y regularización de los servicios básicos, como contar con alcantarillado, al menos una farmacia, un centro de salud acorde a las características de la población que incluya un área de urgencias habilitada para accidentes y situaciones de montaña y turismo aventura.

Otro asunto de prioritaria importancia es sanear la regulación urbana, que resuelva los actuales conflictos en la tenencia de las tierras, ya que la falta de claridad de los límites prediales o administración de predios por parte de algunos propietarios, afecta directamente a varios de los atractivos turísticos más promocionados y explotados turísticamente. Por lo que los accesos a los atractivos naturales son otra cuestión de primer orden a trabajar, no solo en lo que se refiere al traslado y tener que llegar con vehículo

propio, por falta de transporte de otro orden, sino que también debido a las dificultades de disponibilidad de acceder (ingresar) a la mayoría de los atractivos naturales, ya que en su mayoría se encuentran en predios privados, donde los dueños mantienen diferencias y tensiones en sus relaciones, lo que provoca someterse a situaciones de conflicto donde el visitante se ve envuelto en una situación desagradable.

A lo anterior, se debe incorporar el mejoramiento y formalización de los servicios asociados directamente al turismo, en dirección a estandarizar en términos de calidad y diferente oferta. De este modo, se podrá entregar una información fidedigna al visitante, lo que garantiza un aporte en la construcción de confiabilidad y, con esto, el retorno del visitante.

Como acción en este sentido se sugiere diseñar un programa de capacitación estructurado en niveles de avance para los participantes, con innovación en los formatos de transferencia de los contenidos. Dentro de los temas considerados como prioritarios están: capacitación de prácticas sustentables, diseño de productos turísticos, comercialización, diseño de protocolos de seguridad y temas específicos de calidad de servicios, gastronomía y hotelería.

El encadenamiento productivo del turismo en San Fabián requiere de cierta innovación y emprendimientos en rubros de servicios asociados directamente con el turismo y fortalecer los actuales en un marco de salvaguarda del patrimonio y la sustentabilidad. Una acción que podría apoyar a mejorar las relaciones de asociatividad y productividad sería la consideración de implementar uno o más sectores donde reunir diversos servicios turísticos, de modo de facilitar al visitante su acceso.

Lo anterior debería dar como resultado el habilitar nuevas oportunidades de empleo, lo que sin duda favorecerá la motivación para los jóvenes para quedarse a construir un futuro en su lugar de origen, en vez de emigrar. Para esto trabajar con los jóvenes es fundamental y uno de los principales socios debería ser el Liceo Polivalente C-88 como un espacio central en la formación y motivación para los jóvenes, aprovechando la instancia de especialidades relacionadas con el área de la administración junto con implementar otras vinculadas a temáticas de profesionalización del turismo. Lo sugerido apunta a que los estudiantes egresaran de su enseñanza escolar con competencias y habilidades para trabajar en la comuna, en distintas áreas que el turismo de intereses especiales y el turismo rural demandan, de modo que no tengan que emigrar en búsqueda de oportunidades de trabajo inmediato, a lo que se podría anexar convenios con universidades que impartan carreras de turismo para la continuidad de su formación. Para esto se requeriría trabajar en adecuar algunos contenidos curriculares a los requerimientos actualizados del turismo en la comuna.

En lo referente a la activación de los atractivos turísticos, se sugiere priorizar aquellos destinos de naturaleza con mayor avance y viabilidad de diseño de productos a corto plazo y de calidad, como parte de una primera etapa de las estrategias a diseñar, y una vez estos estén en buen funcionamiento avanzar incorporando nuevos destinos o áreas de activación turística.

Fortalecer la imagen identitaria de San Fabián, representando las potencialidades y virtudes del territorio, otorgaría un sello diferenciador con particularidad transferible a los productos y/o servicios. Para esto la salvaguarda del patrimonio cultural, requeriría de un programa de cuidado, rescate y conservación de aquellos elementos patrimoniales más sensibles donde las cantoras, la poesía y la forma de vida Arriera, se encuentran en grado de urgencia. *Sus tradiciones y su gente son el pilar fundamental de la comuna y si no se realiza un proyecto bueno esto se puede perder para siempre.* (Paola Navarrete)

Respecto a la difusión turística, si bien es necesaria para incrementar el número de visitantes, primero se sugeriría poner en orden lo que se quiere hacer y cómo se quiere hacer, y luego de esto una vez que se tenga una oferta turística sólida con estándares mínimos de calidad, poner en marcha un plan de difusión en asociación con redes de apoyo público – privadas. Efectivamente, San Fabián es un destino prácticamente desconocido o poco valorado, tanto a nivel nacional como internacional, a pesar de ser una opción atractiva especialmente para el público amante de la naturaleza y las actividades al aire libre. Sin embargo, salir a difundir lo que no está bien articulado o bien no corresponde a lo que se informa, no generará retorno de los visitantes y con esto toda campaña de difusión será energía perdida. No hay mejor difusión que los mismos visitantes recomendando un lugar. Se sugeriría desarrollar paralelamente una estrategia de comercialización.

La Sustentabilidad debe ser aplicada transversalmente en todas las estrategias a diseñar, en virtud del creciente mercado nacional e internacional que opta por destinos, lugares y actividades desarrolladas sustentablemente.

Por último, y no menos importante, antes de contratar cualquier guiado de turismo es importante localizar a la persona (empresa) que preste el servicio, tarea que, en algunos lugares de la comuna es relativamente accesible y con buenos resultados en el guiado directo o con la orientación y asesoría para realizar exploraciones o actividades, sin embargo esta situación no es homogénea en todos los sectores del territorio, siendo los de más difícil acceso y mayor atractivo natural, los más complejos en la labor de encontrar un guía disponible. Se logra ubicar a personas conocedoras de estos distintos sectores, pero que rara vez desempeñan esta labor, debido a que su respuesta es que deben hacer otras funciones propias de la vida cordillerana. A su vez hay guías de fuera de la comuna que ofrecen servicios y productos turísticos. Debido a esto se sugiere elaborar un plan de trabajo respecto al ámbito del guiado y la estandarización de este servicio, fundamental para la puesta en valor de los atractivos y productos turísticos y la experiencia que puede generar el guía en el visitante. Es necesario establecer estándares mínimos en el servicio que se ofrezca en la comuna ya que se detectaron diferencias considerables en la forma en que se enfrentan las actividades ofertadas lo cual se ve reflejado en el trato y cercanía y en otros casos una relación bastante “despreocupada”.