



# PROCESO Y APRENDIZAJE

PROGRAMA TRANSFERENCIA  
PROGRAMA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN  
TURÍSTICA REGIONAL  
CÓDIGO BIP 30356474-0



Marzo 2020



# INDICE

1. ANTECEDENTES GENERALES .....	2
2. PROCESO Y APRENDIZAJE.....	3
2.1. Validando el Rol del Programa FNDR Observatorio Turístico 2011-2014 (POT). .....	3
2.2. Matando Mitos: PIB del Turismo Regional, la Muestra de los Estudios, Sistema de Información Turística y Big Data. ....	4
2.2.1. El PIB del turismo regional.....	4
2.2.2. La Muestra de los datos.....	5
2.2.3. Sistema de información Turística y Observatorio Turístico. ....	6
2.2.4. Big Data.....	8
2.3. Un proceso territorial; generación de datos y toma de decisiones. ....	9
2.3.1. Hipótesis .....	9
2.3.2. Enfoque de Intervención .....	9
2.3.3. Datos disponibles para generar análisis Equipo SITUR .....	10
2.3.4. Interés desde las localidades.....	11
2.3.5. Trabajo colaborativo Interinstitucional .....	12
2.3.6. Síntesis .....	13



## 1. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre de programa		Subtitulo	Ítem	Asig.
"TRANSFERENCIA PROGRAMA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL" CODIGO BIP 30356474-0		33	03	255C
Región	Provincia	Comuna		
XI Región	Coyhaique	Coyhaique		
Ejecutor	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO			
FECHA DE INICIO	25 de Junio de 2015			
RESOLUCION AFECTA N° 77 de 25 de Junio de 2015	Gobierno Regional aprueba Convenio de Transferencia entre Gobierno regional de Aysén y el Servicio Nacional de Turismo			
FECHA DE TERMINO	31 de Diciembre de 2019.-			
MONTO TOTAL APROBADO	M\$ 595.600.-			
OBJETIVO GENERAL				
"Desarrollar un Sistema de Información Turística regional, incorporando herramientas de inteligencia de mercado para el sector turismo y mantener una base de datos actualizada de información oportuna fidedigna y de calidad, para lograr que el sector turismo sea más competitivo".				

## 2. PROCESO Y APRENDIZAJE

### 2.1. Validando el Rol del Programa FNDR Observatorio Turístico 2011-2014 (POT).

A partir de Febrero del año 2016, con la conformación completa del Equipo de Profesionales (cargos de Coordinador, Administrativo, Estadístico, Informático y Analista Turismo) del **Programa FNDR Sistema de Información Turística Regional (SITUR)**, se inicia el proceso de rescatar los aprendizajes en relación a la implementación del **Programa FNDR predecesor denominado Programa Observatorio Turístico (POT)**.

En primera instancia fue difícil recopilar los principales Hitos del POT y **en general la percepción de los actores regionales señalaba que tuvo un bajo impacto**. Al avanzar la implementación del SITUR, se recopilaron una serie de antecedentes siendo el más importante las (7) Bases de Datos generadas por los **Estudios de caracterización de Oferta y Demanda Turística Regional –año referencia 2013-** en el marco de la ejecución del POT y elaborados por el Instituto Nacional de Estadísticas Regional.

En el imaginario colectivo de la implementación del POT, no se tenía plena conciencia que el desarrollo de los Estudios de caracterización de la Oferta y Demanda Turística Regional, implicaba que los productos finales (Informes Ejecutivos y Bases de Datos) se demoraba casi todo el plazo de la ejecución del programa, por tanto, estos insumos fundamentales son recepcionados por Sernatur Aysén cuando el programa FNDR finalizaba.

Lo anterior, sumado que por motivos de oferta laboral los profesionales contratados para la implementación del Programa FNDR (POT) ya iniciaban su migración a nuevas oportunidades laborales, nos deja el primer aprendizaje que **“los Estudios estructurales de caracterización de la Oferta y Demanda Regional elaborados con INE, no serán procesados por los profesionales del programa (en este caso POT), sino que serán utilizadas por el Programa que da continuidad, en este caso SITUR”**.



Programa  
Sistema de Información  
Turística Regional





Específicamente los **Estudios de Oferta y Demanda Turística en Temporada Alta (POT)**, fueron insumos trascendentales para construir el **contenido del “Anuario Turismo 2017”** -en formato de compendio de cifras-, publicado en Noviembre de 2017 en el marco de la ejecución del **Programa SITUR**.

Este producto generado por los profesionales del SITUR, lo hemos identificado como el **hito antes y después**, de validación del trabajo realizado por el POT (comprendiendo el rol que cumple dentro del proceso territorial de implementar un Observatorio de Turismo), que sumando a; *los nuevos contenidos, el nivel de análisis y el diseño* desarrollado por los profesionales SITUR de este documento, el cambio en la opinión de los agentes locales desde un estado **“no hay cifras que respalden el turismo en la región”** a la situación **“tenemos cifras que se acercan a entender el comportamiento del turismo en la región”**.

A partir de lo aprendido con el POT en relación a los Estudios con INE Regional, la extensión del Programa SITUR hasta Diciembre de 2019 (inicialmente finalizaba en Junio 2018) permitió procesar algo de la información de las **nuevas 7 Bases de datos** generadas con INE Regional, poniéndolas a disposición de los agentes de desarrollo local a través de:

- *presentaciones de evaluación de Temporada;*
- *respuesta individuales a consultas del fenómeno turístico regional;*
- *publicaciones de Barómetros Turísticos y;*
- *un ejercicio de modelaje como podría identificarse el impacto del turismo.*

Si bien, las Bases de Datos (año referencia de elaboración 2017) fue utilizada en mayor medida por el Programa SITUR (comparado a lo sucedido con el POT), esencialmente vuelve a ocurrir que las (7) Bases de Datos son recibidas finalizando el programa FNDR y quedarán aún pendiente la maximización de su análisis y posibles usos.

## 2.2. Matando Mitos: PIB del Turismo Regional, la Muestra de los Estudios, Sistema de Información Turística y Big Data.

Durante la ejecución del Programa Sistema de Información Turística Regional (SITUR), existieron una serie de **conceptos técnicos** que fueron necesario enmarcar en el **quehacer** y el **imaginario** de los agentes regionales relacionados al turismo.

### 2.2.1. El PIB del turismo regional.

El primer concepto demandado por agentes locales fue saber el PIB del Turismo y cuanto es el aporte del Turismo al PIB Regional. Desde un inicio fue necesario explicar que el **PIB del turismo “no existe”**, que a nivel nacional y agregado, el Banco Central y Sernatur hacen un ejercicio estimativo que permite obtener un porcentaje de participación. No obstante, no es un ejercicio que metodológicamente a la fecha sea viable desagregarlo por regiones. Actualmente, lo que existe en el PIB regional es la conceptualización del sector productivo asociado a “alojamiento y alimentación” (que puede ser considerado un piso), sin embargo el turismo es más que estos dos sectores.



Entendiendo que es trascendental contar con datos que permitan visibilizar la importancia del turismo, posicionamos a través de las publicaciones y presentaciones realizadas por el equipo de profesionales del programa SITUR **los indicadores que interpretan la realidad del turismo en la región**, que según información del Estudio de caracterización de la Oferta Turística Regional y el Servicio de Impuestos Internos, nos permite afirmar que:

- el turismo es una actividad económica que **se desarrolla en toda la región y comunas**;
- el **89%** de los empresarios(as) **trabajan en su propia empresa**;
- **75%** de las empresas su figura legal son **persona natural**;
- **84%** tiene **un solo dueño(a)** y **12%** tiene **2 dueños(as)**;
- **99%** de los **dueños(as)** son **nacionales**;
- **70%** de los dueños(as) de empresas **utiliza su propiedad para el negocio**;
- **más del 50%** de las empresas **contrata** a lo menos a una **persona remunerada** y;
- entre el **60 y 75%** de las **ocasiones** esa persona remunerada **es de la localidad** (temporada baja y alta respectivamente);
- en el **período 2005 a 2018**, las **empresas** con Actividades Características del Turismo (ACT) tuvo un **crecimiento promedio de 10,8% interanual** y;
- el **promedio en las ventas netas** (en UF) tuvo un **crecimiento promedio de 13,1% interanual**.

Desde el Estudio de Demanda en Viviendas, se rescata la **percepción de los residentes de la Región de Aysén respecto al turismo** (percepción que otros sectores productivos probablemente no tienen), señalando lo siguiente:

#### Aspectos considerables Positivos

- **73,4%** está de acuerdo con que el **turismo incrementa las oportunidades de empleo en mi entorno**.
- **70,6%** opina que **el turismo promueve el desarrollo económico en mi entorno**
- **69,3%** que **el turismo contribuye al incremento de ingresos de las personas en mi entorno**
- **66,4%** que **el turismo incrementa el estándar de vida de las personas en mi entorno**
- **50,9%** afirma estar de acuerdo con que **el turismo promueve la infraestructura pública en mi entorno**
- **77,3%** se muestra optimista ante el turismo regional apoyando la afirmación **el desarrollo del turismo regional contribuye con más ventajas que desventajas**

#### Aspectos considerables Negativos

- **64,9%** está de acuerdo con que el **turismo incrementa el precio de los bienes en mi entorno**
- **64,8%** percibe que el **turismo aumenta las aglomeraciones de personas y vehículos en mi entorno**

### 2.2.2. La Muestra de los datos.

Probablemente, este es uno de los conceptos con más desconocimiento y *cómo es abordable; teniendo como base que es necesario establecer el objeto/sujeto de análisis, la(s) metodología(s) y su marco del levantamiento de información*, para indicar cual podría llegar a ser la valides o alcance de la información. Al no comprender los aspectos



indicados anteriormente, transforma en algo usual la mala utilización del concepto, sobretodo por agentes de desarrollo que buscan la validación o invalidación de información generada como premisa, sin entender los contextos y las metodologías utilizadas que enmarcan los alcances de la información (si nos centramos en lo que **no alcanza a explicar la información**, todos los estudios serían invalidados).

**Por ejemplo:**

*Estudios estructurales (Estudio de Oferta y Demanda realizadas con INE) donde el fenómeno de investigación son los turistas que **llegan a la región de Aysén**, la muestra (alto número de encuestas) es factor trascendente por el sujeto de análisis en este caso para alcanzar a obtener **“la caracterización de los turistas”** que visitan la región en temporada alta”. Se cuenta con muestra cercana a las 1.500 encuestas, por la cobertura territorial y porque se busca caracterizar a lo menos 86 mil turistas arriban en período Enero y Febrero a la región de Aysén.*

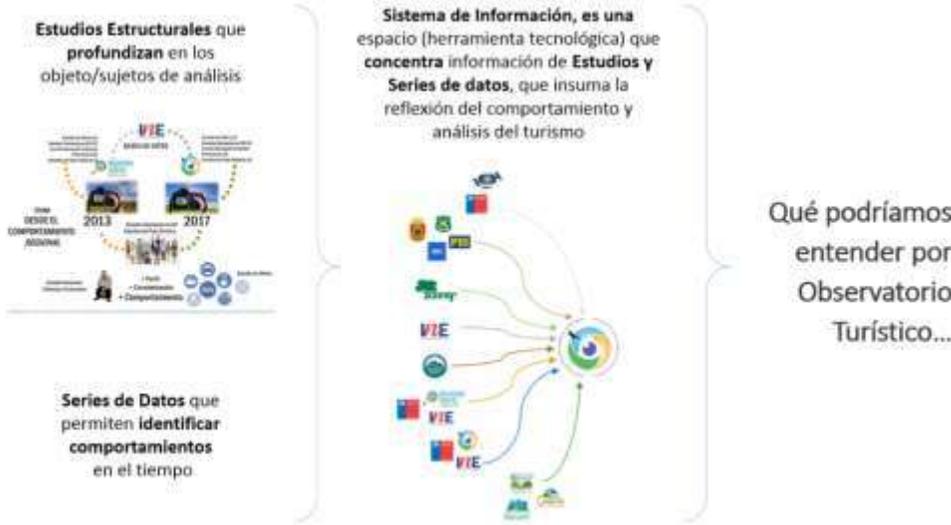
*Diferente es la relación al estudio exploratorio de la experiencia de los turistas en las localidades durante temporada alta. Cuando el fenómeno de estudio es **“las características de la localidad”** que tiene una población que no supera los 600 habitantes y la oferta turística no son más de 100 servicios de turismo. Probablemente la opinión de 100 turistas en distintos días encuestados, al azar, indicará una tendencia respecto a **la experiencia que están viviendo los turistas en un lugar con estas las características descritas**. Sí aumenta la cantidad de encuestas aplicadas, probablemente hará que el resultado se vaya acercando más a la especificidad (o a la desagregación de perfiles), pero es muy poco probable que cambie su tendencia de la opinión de los turistas respecto a su experiencia en la localidad (no estamos buscando saber la opinión de una región completa).*

En general, hay una creencia que todas las muestras deben ser del tamaño de estudios estructurales (ej: Estudios de Demanda de la **Región** de Aysén). Quizás este es uno de los desafíos que deben irse profundizando en la generación de aprendizaje colectivo, poniendo atención en entender el objetivo y marco de las metodológicas utilizadas para conocer el comportamiento turístico en el territorio (**el alcance de la información**).

### 2.2.3. Sistema de información Turística y Observatorio Turístico.

En general hay una confusión respecto al concepto Observatorio Turístico lo que, según nuestra hipótesis, pudo ser la gran causal de experiencias de Observatorio implementada en Chile, donde **existió tan solo una versión** de Programas financiados por entes públicos y/o privados.

En el ejercicio del Programa Sistema de Información Turística y basándonos en una publicación académica (paper) de *Blasco Dani y Cuevas Tomas, 2013. “Observatorio en Turismo: Organismo Inteligente para la Toma de Decisiones en el Destino”. Revista Iberoamericana de Turismo, 2013*, conceptualizamos de la siguiente forma la experiencia del Programa SITUR, según lo explicado en las siguientes 2 imágenes:



## Observatorio Turístico...

“...lugar de la reflexión y el debate sobre la realidad y el devenir de la actividad turística...”



Blasco Dani y Cuevas Tomas, 2013. "Observatorio en Turismo: Organismo Inteligente para la Toma de Decisiones en el Destino". Revista Iberoamericana de Turismo, 2013

De forma empírica, intentamos como profesionales del SITUR, aclarar que:

- Los resultados de Estudios y las series de datos, son insumos para la crear un Sistema de Información.
- El Sistema de información, es el espacio donde se conglomeran dicha información (de repositorio a generación de conocimiento).
- Y este Sistema de Información, es un insumo “técnico” que permite al Observatorio (compuesto por distintos agentes con interés en el sector que “observan” el fenómeno del turismo), complementar sus percepciones (con los productos del Sistema de Información) para tomar decisiones colectivas e individuales a partir de la reflexión.

## 2.2.4. Big Data.

Otro concepto que generó imaginarios errados dentro de los agentes de desarrollo del turismo regional, ha sido el BIG DATA. Por esta situación, el equipo de profesionales SITUR en más de una oportunidad y en distintos escenarios que fue citado, tuvo que explicar en términos prácticos que **para contar con un Big Data regional en turismo, deberíamos contar con tecnología robusta (especializada) para poder hacer procesamiento de un gran volumen de datos recopilados**. No obstante, en términos prácticos, la información que actualmente maneja la región de Aysén en términos turísticos es tan baja, que puede ser procesada tan solo por un computador.

A partir de lo anterior, se trabajó en términos gráficos para poder explicar cuál es el desafío en el que se encuentra la región para llegar a consolidar un Big Data de Turismo y donde nos posicionamos en la actualidad en el avance de nuestra región (con la implementación del POT y SITUR):

### FASES DEL PROCESO: DE SISTEMA DE INFORMACIÓN A BIG DATA



Finalizando el Programa SITUR (noviembre 2019), nos encontrábamos trabajando en la digitalización y creación de herramientas tecnológicas que: *faciliten la gestión de otros agentes del turismo, mejoren la calidad y los tiempos de recopilación de datos*, que tienen como función fortalecer el Sistema de Información que nos permita avanzar hacia la etapa de **Inteligencia de Negocios**.

En la siguiente imagen, se presenta gráficamente algunos desafíos en los que debería avanzar AysenPatagonia, en la consolidación de un Sistema:



## 2.3. Un proceso territorial; generación de datos y toma de decisiones.

### 2.3.1. Hipótesis

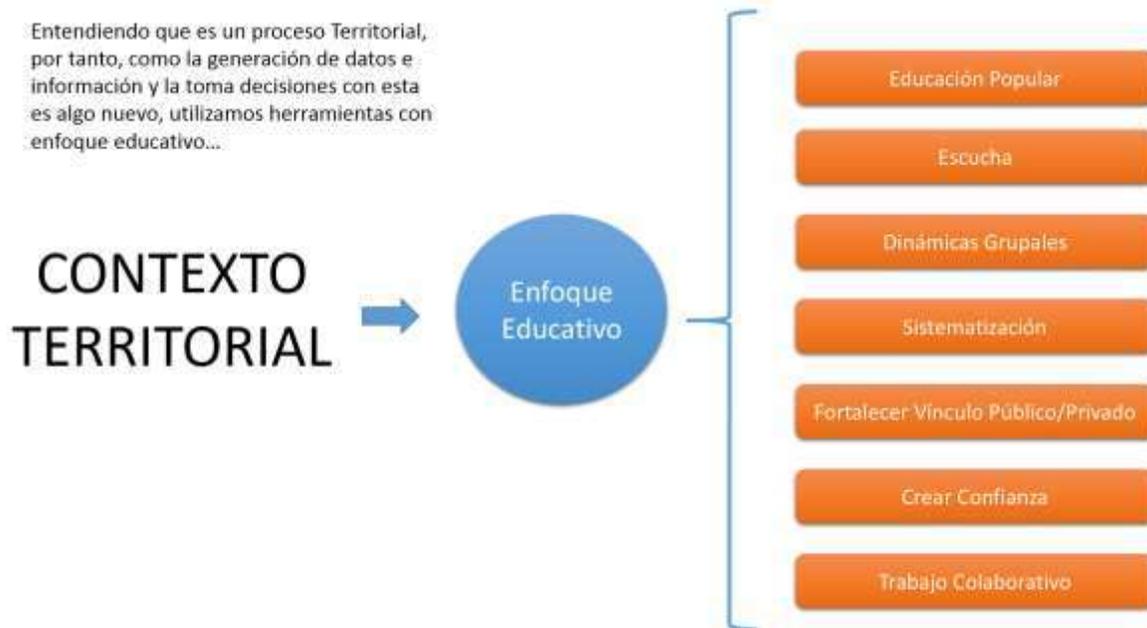
La generación de datos y toma de decisiones ha sido un debate en el transcurso de la implementación del Programa SITUR, ya que los agentes locales del turismo **en baja medida; generan datos (de calidad) y toman decisiones con la información.**

Principalmente, los solicitantes de información han sido individuos que tienen una decisión ya tomada y están en búsqueda de datos que les permitan fundamentarla. Por esta hipótesis (ya que es una percepción en el ejercicio del Programa), consideramos que este es un **proceso que vive el territorio, sus agentes locales de desarrollo y los actores foráneos que tienen injerencia o intereses en las decisiones que se toman en la región.**

### 2.3.2. Enfoque de Intervención

A partir de lo anterior parte de los profesionales SITUR para la implementación del Programa, se sitúan desde un **enfoque territorial** (identificando distintos niveles e intereses de los actores de la región para reflexionar sobre datos e información) y un **enfoque educativo** (utilizando lineamientos de co-construcción e interpretación y de aprendizaje colectivo).

A partir de las premisas enmarcadas en ambos enfoques, se fueron sucediendo una serie de **acciones que fueron tomando sentido**, activadas principalmente **por la formación personal, académica y experiencia laboral de los profesionales contratados**.



*“Mientras enseño continúo buscando, indagando. Enseño porque busco, porque indagué, porque indago y me indago. Investigo para comprobar, comprobando intervengo, interviniendo educo y me educo. Investigo para conocer lo que aún no conozco y comunicar o anunciar la novedad.” **Paulo Freire***

### 2.3.3. Datos disponibles para generar análisis Equipo SITUR

Al iniciar el Programa SITUR (Febrero 2016), el principal producto serían los Estudios (y bases de Datos) que Caracterizaban la Oferta y la Demanda de la Región (año referencia 2017). Sin embargo, al transcurrir el primer mes de trabajo los agentes regionales y locales comenzaron a solicitar información y ya que, en la práctica los **Estudios** que realizaría el **INE Regional llegarían a manos del equipo SITUR al 3er año de implementación** del programa, los profesionales SITUR iniciaron la **tarea de recopilación de información y desarrollar [estudios experimentales](#)**.



Es así como durante la temporada alta 2016, se aplicaron **encuestas** en Balmaceda y Chacabuco, para conocer **antecedentes/precepciones de los turistas que dejaban la región por el Aeródromo Balmaceda** y los **excursionistas de Cruceros** que bajaban en Puerto Chacabuco y visitaban por un par de hora el radio de Puerto Aysén hasta Coyhaique. El levantamiento de datos no contaba con una muestra definida, sin embargo, los resultados de las opiniones recopiladas no estaban tan alejados de la realidad turística que pasaba en ese momento en la región. (ver en <https://aysenpatagonia.cl/estadisticas/otros>)

Esta información generada nos permitió tener **antecedentes para la primera Evaluación de Temporada Alta** realizada a los actores públicos y privados del turismo para dar a conocer antecedentes del trabajo realizado en Balmaceda y Puerto Chacabuco y que facilitó la oportunidad de iniciar la práctica de Observatorio de Turismo (personas conversando sobre el devenir del turismo, teniendo como una nueva herramienta datos estadísticos).

**Paralelamente**, a diferencia de lo ocurrido en la implementación del POT, los **profesionales del SITUR se convirtieron en contraparte de la construcción de los instrumentos elaborados por INE para la caracterización de la Oferta Turística Regional** y en menor medida para los instrumentos aplicados para la caracterización de la **Demanda**. Esto fue un gran avance en la práctica constante de delegar **completamente** las funciones construcción e implementación de instrumentos de investigación (por Sernatur) al ente experto.

A partir de la información generada con las **7 Bases de Datos del Programa Observatorio Turístico (POT) –año referencia 2013-**, se comenzaron a hacer las primera indagaciones, socializando los primeros resultados que, en primera instancia, no eran bienvenidos por los imaginarios que existía sobre el trabajo realizado en levantamiento de la información (POT). Sin embargo, los resultados de a poco comenzaron a posicionarse por el **nivel de análisis profundizado por el equipo de profesionales SITUR** (validando el rol que cumplió el POT en el proceso de la Región en la generación de datos).

Adicionalmente, con recopilación histórica de series de datos de ingresos de viajeros a la Región, permitió que el profesional Estadísticos creara un **predictor de flujos de viajeros**. El pronóstico de llegada de viajeros, fue un gran avances para **visibilizar la importancia del rol que cumple una unidad de análisis de datos**, para acercarse comprender el fenómeno turístico de la región y por sobretodo, que el margen de error de las predicciones realizadas por el profesional estadístico fueron (casi) exactas (ver Barómetro N°7 en <https://files.aysenpatagonia.cl/uploads/publicaciones/63e6c0c292a5e.pdf>)

#### 2.3.4. Interés desde las localidades

Junto al SITUR, se inició el Programa Zonas de Interés Turísticos, los que en primera instancia **acercó al programa SITUR** y los productos que se iban generando **a las localidades de la Región**. No obstante, aún eran datos e información que la sentían ajena los actores locales, haciendo poco sentido el trabajo que estábamos realizando para la mirada desde las localidades. Es así como posterior a una reunión de evaluación de temporada realizada en Puerto Río Tranquilo y con la dificultad presentada por la saturación de flujos turísticos durante la temporada alta 2016 (provocado principalmente por la visita al atractivo Capillas de Mármol), se encomienda al programa SITUR implementar la siguiente temporada alta (2017) un **instrumento de percepción de la experiencia de los turistas en la localidad**. Esto da inicio a la **co-construcción con/desde/para las localidades de un instrumento de monitoreo que apunta a la gestión local**. Ver en <https://aysenpatagonia.cl/estadisticas/estudios>



El primer resultado, fue controversial ya que a partir de una **nota de prensa** que indicaba que los **turistas valoraban en su mayoría la limpieza y hospitalidad de la localidad (de Puerto Río Tranquilo)**, conllevó un serie de **dificultades desde lo comunicacional**. Sin embargo, dentro del proceso **se transformó en una de las primeras oportunidades de aprendizaje colectivo**, donde *se explicaron los resultados y cómo era interpretable la afirmación realizada en la publicación del periódico*. A partir, de esta experiencia en Tranquilo, nace el interés de otras localidades de la región de implementarlo que da un salto de cobertura sustancial de 1 (Puerto Río Tranquilo) a 9 localidades para la temporada alta de turismo 2018.

El aumento en la cobertura, se facilita debido a las competencias de desarrollo del profesional Informático que permite dar inicio a un proceso paulatino de sumar tecnología a las iniciativas encomendadas al SITUR en pos de acercarse a tener datos que indiquen que situación se experimenta turísticamente en las localidades. Para conocer la experiencia de los turistas en las 9 localidades, fue desarrollada una herramienta tecnológica especialmente para recopilar y centralizar la opinión de los turistas sobre su visita a las localidades y la experiencia turística que ofrecen, a través de una App móvil, utilizada por empresarios(as) e informadores(as) turísticas, que ingresaban las respuestas recopiladas de los turistas atendidos.

Este **proceso de construcción colectiva de los instrumentos (encuestas)** de investigación local, **facilitó el acercamiento del trabajo realizado por SITUR** con las localidades y **visibilizar la utilidad de contar con un equipo de profesionales que apoyaran la generación de datos a los empresarios y empresarias locales**. Si bien, la cantidad de encuestas aplicadas fue dispar entre las distintas localidades, lo importante fue el proceso de construcción colectiva y que los empresarios(as) participantes del proceso pudieron identificar particularidades que caracterizaban su territorio, con el sentido de generar la apropiación del instrumento por la localidad. Por ejemplo: *Caleta Tortel podía hacer las preguntas respecto a las pasarelas, cuestión que ninguna otra localidad participante lo podía hacer*.

Además, para **fortalecer los lazos de confianza**, posterior a cada reunión se les hacía (vía mail) la devuelta de todos los productos generados en las instancias de construcción colectiva: *lista asistencia, fotografías, los productos realizados y los compromisos pendientes*, siendo esta una práctica habitual del equipo de profesionales SITUR durante la implementación del programa.

Finalmente, con el objetivo de **sistematizar el proceso y acumular parte del aprendizaje colectivo**, independiente si la localidad aplicaba encuestas durante la Temporada Alta, se generaba **un reporte del proceso para cada localidad** y distribuidos a los participantes del proceso, antes de ponerlos a disposición de otros agentes de desarrollo (previa consulta a los participantes de cada localidad). Ver en <https://aysenpatagonia.cl/estadisticas/estudios>

### 2.3.5. Trabajo colaborativo Interinstitucional

La apertura de oportunidades que facilita **la tecnología para recopilar de datos (y mejorar la calidad de los datos)**, es que configuró la posibilidad de generar una App Móvil para los guardaparques de CONAF que facilite el registro de los visitantes a las ASPE. Esta línea de trabajo nace desde la imposibilidad de algunas instituciones de contar con **profesionales informáticos que cumplan labores de desarrollo tecnológico** (en general solo son de soporte informático). Este proyecto ya lo había iniciado CONAF con la UACH, pero con el sentido de visibilizar la importancia del trabajo colaborativo, Sernatur a través del equipo SITUR se sumaba a la iniciativa, para programar una



herramienta de gestión tecnológica a CONAF, que permite a la Región **contar con información de mejora calidad y en menor tiempo** (tiempo real) respecto al número y el perfil de visitantes a las ASPE.

Lamentablemente, el desarrollo de la iniciativa se demoró en sus plazos de trabajo y coincidió con la implementación de WELCU como plataforma oficial de CONAF a nivel nacional para reservar las visitas a las ASPE.

### 2.3.6. Síntesis

**En síntesis**, el trabajo desarrollado durante el Programa SITUR permeó distintos niveles y agentes de desarrollo, generando el interés entre las distintas instancias de generación de información:

#### DESDE LO REGIONAL:

- Construcción de series de datos **Ingreso de Viajeros** con PDI, Carabineros de Chile, Capitanías de Puerto. Proveer **datos de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de Alojamiento Turístico** elaborados EMAT-INE y Subturismo.
- Los Estudios de Demanda y Oferta Regional, que entre los temas importantes permitieron **estimar los turistas y el gasto de los turistas**. Los **eventos de entrega de cifras Oficiales** de Turismo y las **publicaciones oficiales** de cifras (Barómetros y Anuario-compendio-).
- Entrega de reportes a distintas instituciones públicas regionales, entre ellas: GORE Aysén, Seremi de Economía, Director Sernatur, entre otros.

#### DESDE LO INTERSECTORIAL:

Se implementaron instancias de validación y aprendizaje del trabajo SITUR con el **Comité Asesor**, compuesto por representantes de servicios públicos, municipalidades y academia/centros de investigación (los representantes de Gremios fueron los que menos participaron de esta instancia a pesar de ser constantemente invitados). Y desde el **trabajo colaborativo** interinstitucional con CONAF y UACH, en la plataforma de **registro de visitantes ASPE**.

#### DESDE LO LOCAL:

La co-construcción del **instrumento de gestión local “Experiencia del Turista”** en **11 localidades de la región** (junto a empresarios(as), encargados municipales de turismo/fomento, informadores(as) turísticos(as), entre otros), entrega de Reportes e Instancias de Análisis colectivo de los resultados obtenidos. Además, SITUR fue **parte del proceso ZOIT** al proveer antecedentes siendo parte de algunas instancias de análisis canalizados por los Directorios Público/Privados. Y siendo invitados den **evaluaciones de temporada** generada por **municipios y/o gremios de turismo**.

#### DESDE LO INDIVIDUAL:

Responder a consultas de requerimientos específicos de información desde: Gobierno Regional, Seremi Economía, otras Instituciones Públicas, Gremios, Empresarios(as), Academia, Centros de Investigación, Estudiantes y funcionarios Sernatur.



**DESDE LO EXTRATERRITORIAL:**

**Participación en Congreso SOCIETUR** realizado en Punta Arenas para compartir la experiencia del Programa como parte de la Línea de Observatorio e Inteligencia de Mercado. Y **reuniones bilaterales con otras regiones de Chile para compartir la experiencia del SITUR** y su proceso de implementación.

Finalizando este proceso de construcción territorial, percibimos que hemos avanzado como Región en la responsabilidad y la dificultad que implica la generación de datos e información. No obstante, aún queda un camino por recorrer en la responsabilidad de interpretar, gestionar y usar de los datos recopilados, que implique tomar (realmente) decisiones con la información.

*...Al final se requiere la sensibilización empresarial y gubernamental en la actividad turística en la **gestión y el uso que se da a los datos e informaciones resultantes...***

Blasco Dani y Cuevas Tomas, 2013.

“Observatorio en Turismo: Organismo Inteligente para la Toma de Decisiones en el Destino”.  
Revista Iberoamericana de Turismo, 2013

Profesionales que dieron forma al Programa PNDR Sistema de Información Turística Regional

**Felipe Espinoza Troncoso**  
Especialista Turístico con Mención en Economía

**Edmundo Vásquez Barahona**  
Abogado Empresas Turismo Mención Pasadivisión

**Roberto Rivera Mardones**  
Ingeniero de aplicación en Informática

---

**HITO ANTES/DESPUÉS** (Completo)

**Anuario 2017**  
Publicado Noviembre 2017

**Sistema de Información Turística**  
Web-Gubernativa

---

**APRENDIZAJE**  
FORJAMOS ESTRUCTURAS CON RIE  
(Iniciativa e Innovación)

Estudios de RIE se determinan con la Implementación Completa de los PNDR. Por tanto, los Bases de Datos Regan cuando finaliza el Programa PNDR Observatorio Turístico 2011-2014.

Los Bases de Datos de Estudios Estructurales son aprovechadas por el siguiente Programa (PNDR Sistema de Información Turística Regional 2015-2018).

Las Bases de Datos de Estudios Estructurales con RIE son recibidas en Noviembre de 2017 y son utilizadas para Publicaciones y Presentaciones SITUR.

---

**INSTANCIAS OFICIALES DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

Se realiza una **CEREMONIA** Oficial Oficial Temporada Alta (mes de Abril a Mayo).

Se realiza una entrega de Oficio Oficial de Publicaciones periódicas (trimestral).

Primer Consorcio de Datos de Turismo Regional (problematizado el Primer e nivel nacional en relación a contenido y diseño).

Primer Webistas Turística Regional de Construcción de un Sistema de Información.

---

**PROCESO TERRITORIAL**

Se realizan **ENCUENTROS** con Comité Asesor (representantes de Instituciones Públicas y Privadas) para dar cuenta de los Avances del Programa.

Se Realizarán Consultas tanto del Sector Público, Privado, Sociedad Civil y Académico.

Construimos con las localidades (movimientos de Gestión local) para conocer la Percepción de la Experiencia del Turismo.

Desarrollo Tecnológico colaborativo intermunicipal.

---

**QUALITY CERTIFIED**

Nos validamos como **LA UNIDAD** del ámbito turístico para proveer y conversar sobre información y datos.

Asociamos en el reconocimiento de los agentes locales de la importancia de contar con esta **UNIDAD** y abordando como **Desarrollo** la Transformación Digital, desde la institución y para/por los agentes del territorio.

**Aysén Patagonia hacia Transformación Digital**

PORTAL EMPRESA

Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, Email, RSS, etc.

Aplicaciones Móviles: App para dispositivos móviles, App para dispositivos móviles, etc.

Dispositivos: Smart TV, Smart Home, etc.

Dispositivos de Seguridad: Cámaras de seguridad, etc.