



Plan de  
Desarrollo  
Turístico  
Sustentable

Ilustre  
Municipalidad de  
Cabo de Hornos



# Turismo Sustentable en Cabo de Hornos

Plan de Desarrollo Turístico 2015-2020

## Plan de Desarrollo Turístico 2015-2020: Turismo Sustentable en Cabo de Hornos.

La elaboración del presente documento se realiza en el marco del estudio de factibilidad "*Diagnóstico y levantamiento de un Plan de Turismo para la Comuna de Cabo de Hornos*" (código BIP 80101601-1), bajo la supervisión de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos y el Servicio Nacional de Turismo.

*Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de los autores y no reflejan, necesariamente, los puntos de vista de las instituciones que colaboraron con el financiamiento del estudio y la publicación.*

*Para efectos meramente expositivos y pedagógicos, hemos omitido las referencias de género femenino en el contenido del texto. No obstante, es importante señalar que en todos los casos se pretende hacer mención al conjunto integrado de la sociedad, considerando una participación equitativa e igualitaria entre los géneros.*

*Se autoriza la reproducción del documento citando la fuente.*

**Comuna de Cabo de Hornos, Región de Magallanes y Antártica Chilena**

15 de Noviembre de 2014

## Presentación

Un Plan de Desarrollo Turístico es un eslabón inicial en la cadena estratégica para la producción del turismo, una herramienta efectiva para organizar el capital natural y humano, orientar la gestión de la actividad turística y prevenir los potenciales efectos negativos que el turismo pueda generar. El presente informe da cuenta del Plan definido para la comuna de Cabo de Hornos, mediante un análisis y diagnóstico tanto de la oferta comunal como de la demanda, planteando estrategias para el desarrollo y mejoramiento de la actividad turística comunal.

La comuna de Cabo de Hornos ha sido reconocida como una de las zonas más prístinas del mundo y destaca de manera importante por sus atractivos naturales y culturales. Actualmente cuenta con dos Parques Nacionales a los que se sumará próximamente un tercero, y posee la denominación de Reserva de la Biósfera declarada por la UNESCO. También es el territorio histórico del pueblo que habitó las latitudes más australes del planeta, los Yaganes.



*“Monumento a Cabo de Hornos”*, obra del artista y profesor chileno José Balcells, erigida en la Isla Hornos en 1992 en honor de los marinos que murieron en las aguas del cabo de Hornos tratando de sortearlo.

Las personas e instituciones que se enumeran a continuación realizaron distintos y valiosos aportes en la elaboración del Plan: Patricio Oyarzo (Gobernador de la Provincia de Antártica Chilena); Daniel Valdebenito (Desarrollo Comunitario), Mónica Tapia (Departamento de Educación) y Patricio Fernández (Secretario Municipal) de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos; Claudio González (Director del Liceo Donald Mc Intyre); Rodolfo Moncada (Consejero por la Provincia Antártica); Claudio Donoso y Alba Lemus del Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio" del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU); Jane Wagner del Programa de Desarrollo de Acción Local (PRODESAL) del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP); Lidia González de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI); Jeannette Alvarado (Consejera de la Asociación Mapuche-Huilliche y funcionaria del Museo Antropológico Martín Gusinde); Luis Gómez (Comunidad Yagán de Bahía Mejillones); José Catrín y María Celinda Calbuague (Junta de Vecinos no.3 de Puerto Toro); y Verónica Morales (Parque Etnobotánico Omora).

Los autores agradecen especialmente la colaboración de la comunidad durante las actividades realizadas, en particular la asistencia de los 31 asistentes a los talleres.

La dirección del equipo estuvo a cargo del consultor René Bahamonde. La coordinación y redacción general estuvieron a cargo de Carolina Delgado y Eduardo Beaumont. El trabajo de campo y el análisis experto en turismo estuvieron dirigidos por Cristián Mayorga, con la colaboración técnica de Gemita Valenzuela y David Guala. También participaron del equipo de trabajo: Marisela Gallardo, Paola Abarzúa, Cristián Solís, Javiera Gaona, entre otros.

En la preparación del documento, se contó con la estrecha colaboración de los siguientes organismos y profesionales: Klaus Thormann y Farlane Christie, profesionales del Servicio Nacional de Turismo; Carina Juhhova (Oficina de Turismo), Roberto Mancilla (Fomento Productivo), Sergio Contreras (Desarrollo Comunitario) y Andrés Cuevas (Director de Obras) de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos.

# Índice general

Introducción	p. 6
1. Contexto de Cabo de Hornos	p. 8
Ubicación geográfica y administrativa / Ecosistemas del territorio / Condiciones climáticas / Flora y fauna / Demografía comunal / Pueblo Yagán / Economía comunal / Fuerza laboral y capital humano.	
2. Descripción y análisis general de la oferta turística	p. 42
Contexto del turismo nacional y regional / Recursos Turísticos de la comuna de Cabo de Hornos / Servicios Turísticos / Oferta general de servicios / Productos Turísticos / Análisis sobre la oferta turística.	
3. Zonificación de atractivos	p. 76
Catastro y zonificación territorial de los atractivos turísticos área turística / Zona de interés turístico / Área de Desarrollo Indígena / Otros mapas relevantes.	
4. Caracterización de demanda turística	p. 88
Antecedentes pre-existentes / Información de la Oficina Turística (Ilustre Municipalidad) / Perfil General del turista en 2014 / Encuesta aplicada al sector turístico.	
5. Determinación de brechas del destino	p. 100
Metodología / Índices de satisfacción / Diagnóstico y planificación participativa / Escenarios de prospectiva.	
6. Planificación estratégica	p. 126
Definiciones estratégicas para Cabo de Hornos / Cartera de proyectos e inversiones / Contexto estratégico y normativo.	
7. Orientaciones de implementación y seguimiento	p. 140
Organismo de Gestión del Destino / Enfoque de marketing / Indicadores para seguimiento y evaluación.	
Conclusión	p. 153



## Introducción

Chile posee un gran potencial turístico, gracias a sus largos kilómetros de costa y diversos relieves que propician una diversidad de climas y vegetación inigualables. El país ha logrado consolidarse, durante los últimos 10 años, como un destino turístico interesante generando una actividad económica que ha logrado situarse en un importante lugar de la economía, equivalente al que ocupan la industria vitivinícola, forestal y/o salmonera. De este modo, el sector turístico representa un importante factor para el desarrollo, convirtiéndose conjuntamente en una herramienta para la equidad social y la generación de empleo. Al mismo tiempo, otro elemento importante relacionado con el turismo es que cumple un rol protagónico en cuanto a la promoción y conservación del medio ambiente natural, así como también del patrimonio y la identidad cultural de las comunidades locales. El turismo debe fomentar la riqueza cultural y natural de los territorios, a través del conocimiento y buen uso de su potencial turístico.

La comuna de Cabo de Hornos está emplazada en la geografía patagónica del fin del mundo, una de las zonas con mayor potencial para el turismo de naturaleza y de intereses especiales en el país. Se encuentra internacionalmente reconocida como una de las zonas más prístinas del planeta, es un importante destino de turismo aventura y trekking, y figura como puerta natural de entrada a la Antártica. En un intento por lograr una dinámica turística que genere valor de manera sustentable a partir de los recursos existentes en la comuna, la Ilustre Municipalidad ha encargado la elaboración del presente Plan de Desarrollo Turístico, instancia de planificación pertinente para orientar las actividades que en la materia desarrolle las entidades públicas, acompañadas del ámbito privado y comunitario.

De modo más preciso y según establece SERNATUR, toda elaboración de un *Plan de Desarrollo Turístico* debe fundarse sobre un diagnóstico preciso, con el fin que el producto resultante sea efectivamente una guía y contribución efectiva para el desarrollo del turismo comunal<sup>1</sup>. En materia de diagnóstico, el lineamiento describe que es importante considerar de modo integral las características naturales y sociales del territorio comunal, al momento de realizar el análisis. Lo anterior, atendiendo de modo global a la geografía, flora y fauna del lugar; junto con la demografía, cultura y actividades económicas de la comuna (independiente si están relacionadas inmediatamente con el turismo o no). Este análisis permitirá que el contenido del *Plan de Turismo* sea pertinente a la situación local, pero por sobre todo que sea realista en cuanto a la existencia -o no- de los pre-requisitos que son condición para la oferta turística del destino (servicios, infraestructura, conectividad, etc.). En consecuencia, las secciones de observación y análisis de este informe se abocarán al examen descrito, con el fin de presentar un panorama completo de contexto que sustente la posterior formulación de propuestas.

No obstante lo anterior, es importante destacar desde ya que tal descripción no es de por sí suficiente para la elaboración de un *Plan de Turismo*, pues los distintos actores sociales (habitantes y sectores público y privado) deben ser considerados de modo participativo en la elaboración del Plan, mediante un proceso formal de consulta y participación, con el fin que las propuestas realizadas se sustenten efectivamente sobre la base de consensos al interior de la comunidad. Dicho mecanismo de validación del Plan será objeto de las secciones sucesivas de este informe.

Para finalizar, es importante destacar el gran potencial turístico existente en la comuna de Cabo de Hornos, el que posibilitará seguramente un desarrollo que resultará beneficioso para todos los actores sociales involucrados. El presente Plan de Desarrollo Turístico está planteado como un hito que contribuya directamente para la consecución de tal fin.

---

<sup>1</sup> 2008; p. 15-17.

## 1. Contexto de Cabo de Hornos



Vista del Cabo de Hornos

### Ubicación geográfica y administrativa

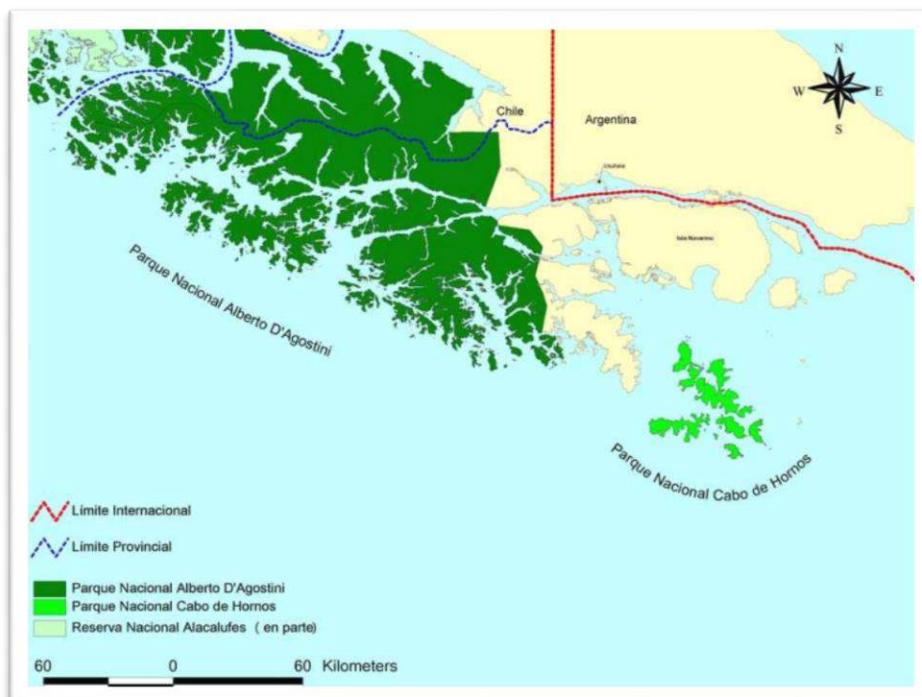
La comuna de Cabo de Hornos, fundada en 1927, se ubica en la Región de Magallanes entre los paralelos 54º y 56º latitud sur y entre el meridiano 66º y 72º de longitud oeste. Administrativamente limita al norte con las comunas de Timaukel y de Punta Arenas, al sur con la Antártica, al oeste con el Océano Pacífico y al este con Argentina, siendo la comuna más austral de Chile y del continente. Corresponde a una de las once comunas de la Región de Magallanes y Antártica Chilena y pertenece a la Provincia Antártica Chilena. La comuna de Cabo de Hornos, alcanza una extensión de 15.578,7 km2., equivalente a 2.155.110 hás. (11,6% de la región de Magallanes).

Geográficamente, la comuna se extiende al sur de la cordillera de los Andes, denominada en su extremo austral como cordillera Darwin, la que se dispone de poniente a oriente. Limita al norte con el Canal Cockburn, desde su desembocadura en el mar chileno hasta la Punta Pirámide; y con la línea de cumbres que separa las hoyas que, en general, vierten sus aguas a los canales Magdalena y Cascada y a los Senos Keats y Almirantazgo.

Al sur limita con los Canales Balleneros, Pomar y Beagle; desde la Punta Pirámide hasta la frontera con Argentina; y con la frontera con Argentina, desde la línea de cumbres citada anteriormente hasta el Océano Pacífico. Al este, sur y oeste con el Océano Pacífico, desde la frontera con Argentina hasta la desembocadura del Canal Cockburn. Siendo las Islas Diego Ramírez parte de la comuna de Cabo de Hornos.

La comuna se compone por islas y archipiélagos al sur del canal de Beagle, de entre los que sobresale, por su tamaño y ubicación, Isla Navarino, centro administrativo, con la mayor concentración poblacional y de servicios de la comuna. Además, destacan las islas Hoste, Gordon, Londonderry, Wollaston, Lenox, Picton y Nueva. Todo el territorio comunal se caracteriza por ser una zona muy fragmentada, con una sucesión de islas, archipiélagos y penínsulas, recortadas por un cúmulo de canales, fiordos y ventisqueros.

Figura: Áreas Protegidas en la comuna de Cabo de Hornos<sup>2</sup>.

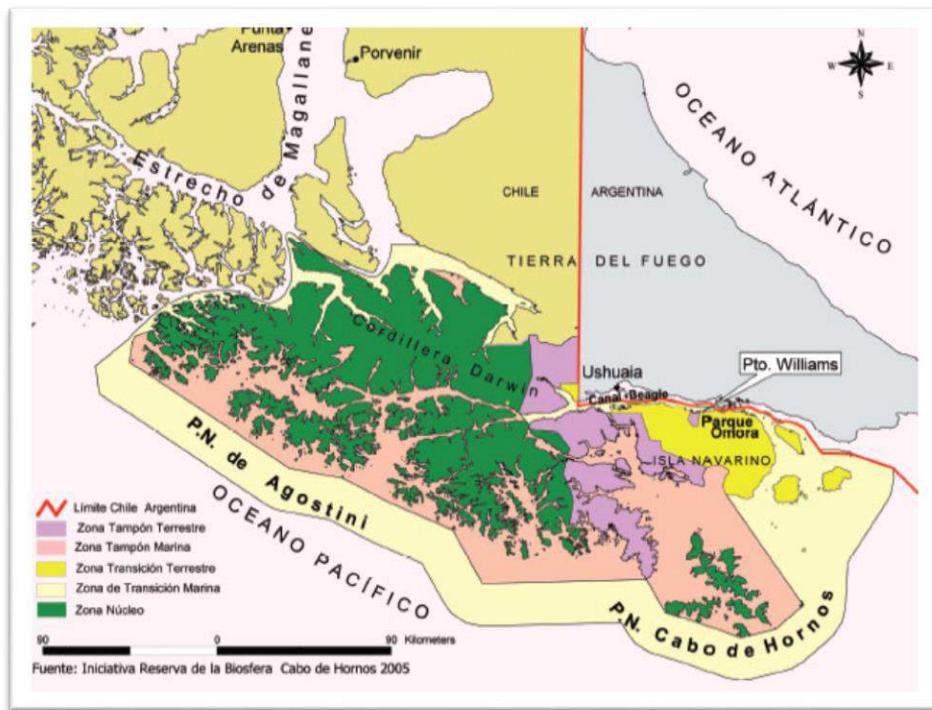


En cuanto a las áreas protegidas, en la parte noroccidental de la comuna se encuentra el Parque Nacional Alberto de Agostini, el cual es compartido administrativamente con

<sup>2</sup> Extraído de: Rozzi et Al (2006); p. 14

las comunas de Timaukel y Punta Arenas, comprendiendo una superficie total de 1.460.000 hás., y a nivel comunal de 940.160 hás., (correspondiente al 43,6% de la superficie de la comuna), el Parque Nacional Alberto de Agostini está compuesto por numerosas islas, canales, fiordos y ventisqueros. Al sur, en las Islas Wollaston, se encuentra el Parque Nacional Cabo de Hornos, con una superficie de 63.093 hás., (correspondiente al 2,9% de la superficie comunal), que comprende el emblemático Cabo de Hornos e islotes aledaños, extremo más austral del continente americano y últimos vestigios de la Cordillera de los Andes bajo el mar.

Figura: Zonas incluidas en la declaración de Reserva de la Biósfera UNESCO (2006)<sup>3</sup>.



A partir de junio del año 2005 la comuna de Cabo de Hornos, es declarada Reserva de la Biósfera por la UNESCO. La Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos abarca (conforme a antecedentes de la declaratoria) 4.900.000 hás., de las cuales 3.000.000 hás., son acuáticas y 1.900.000 hás., son terrestres, incluyendo los Parques Nacionales Alberto de Agostini y Cabo de Hornos.

<sup>3</sup> *Íbid.* p. 36

Actualmente la ciudad de Puerto Williams es la capital tanto de la provincia Antártica como de la comuna de Cabo de Hornos, que se ubica en la isla Navarino, perteneciente al archipiélago de Tierra del Fuego, isla que se ubica estratégicamente entre la isla grande de Tierra del Fuego por el norte y las islas Wollastone por el sur, isla Hoste por el oeste y por el este las islas Picton, Lennox y Nueva. Puerto Williams se emplaza sobre cerrillos formados por el Río Róbalo y el Río Ukika, constituyendo la base terrestre más próxima al continente Antártico. La población se concentra principalmente en la capital comunal, Puerto Williams, y en forma marginal en pequeños asentamientos como son Puerto Navarino, Caleta Eugenia, Puerto Toro y Yendegaia.

Para todos los efectos, se establece que el ámbito territorial del Plan de Desarrollo Turístico es la extensión geográfica y administrativa general antes descrita.

## Ecosistemas del territorio

El territorio comunal de Cabo de Hornos representa un hito importante para la conservación de la biodiversidad a nivel mundial gracias a sus paisajes, ecosistemas y diversidad de especies. Los paisajes que se pueden encontrar en la Comuna de Cabo de Hornos son únicos en el mundo, éstos están determinados por las condiciones climáticas en un entorno cuya geomorfología de origen volcánico fue afectado además por las glaciaciones acontecidas. Destaca la ubicación geográfica y un vasto territorio conformado por islas, montañas, bosques, ventisqueros, fiordos, lagos, canales, entre otros, los cuales presentan escasa intervención humana. Es un territorio en donde el verde característico del bosque subantártico llega a las orillas del Canal Beagle y se mezcla con los blancos ventisqueros que se desprenden desde la Cordillera Darwin, situada en la ribera sur de la Isla de Tierra del Fuego, y que corresponde a la Cordillera de los Andes.

De los diversos ecosistemas que encontramos en la comuna se destacan los bosques lluviosos siempreverdes sub-polares de Magallanes. Es un bosque acuoso, más bien húmedo con un estrato arbustivo moderadamente floreciente, principalmente por el michay y la zarzaparrilla, siendo además muy abundante los musgos, hepáticas, helechos, líquenes y hongos. Dichos bosques crecen en los bordes costeros de los canales australes y se encuentran poblados mayoritariamente por la especie arbórea característica del lugar, el coigüe de Magallanes, además del canelo y leña dura, también especies siempreverdes.

Otro ecosistema destacable del territorio son los bosques subantárticos de ñirre. En el lado más austral se encuentran bosquetes ocupados preponderantemente por ñirres

(*Nothofagus antárctica*) especialmente en zonas acuosas con escaso drenaje, donde los árboles consiguen unos 15m de altura, están copiosamente revestidos del liquen "barba de viejo" (*Usnea sp.*) y sus troncos alojan cuantiosas dihueñas (especies de hongos). Los ñirres crecen asimismo en forma alta constituyendo parte del final arbóreo en las cumbres montañosas.

También es importante mencionar la presencia de los bosques deciduos de lenga. Al igual que el ñirre, la lenga es un género decidua que logra vivos matices en otoño. Su sotobosque está escasamente desarrollado, y se forma en gran medida por un estrato herbáceo y de arbustos de baja altura. Este ejemplar de floresta dominado por la lenga (*Nothofagus pumilio*), prospera sobre las áreas de buen drenaje y describe a la mayoría de las pendientes de Magallanes.

Podemos sumar un ecosistema basado en bosques mixtos de lenga y coigüe de Magallanes. Aquí se mesclan especies siempreverdes y deciduas, coexistiendo con la lenga y el coigüe. Se desarrolla sobre las áreas más resguardadas del viento y con relativamente mejor drenaje. Forma el hábitat predilecto por especies de aves que hacen sus nidos en estos árboles, entre ellos el carpintero negro más grande de Sudamérica.

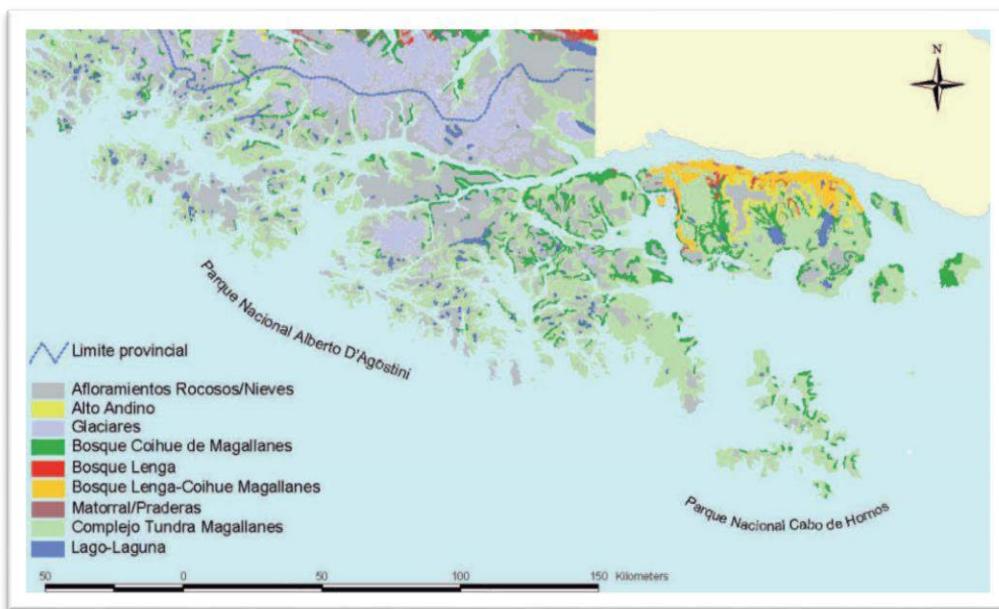
Se pueden localizar los ambientes altoandinos, por sobre el límite arbóreo antes descrito. Este ecosistema se caracteriza por una variedad de especies de líquenes que surgen de las rocas, plantas de cojín, arbustos y árboles. Los hábitats altoandinos se dividen según altitud, medidos desde fin del follaje van en aumento, estos son: zona subandina, contiene principalmente arbustos bajos; andinos intermedios, concentrados por una vegetación de plantas en cojín; andinos desérticos, presentando sustratos pedregosos o rocosos con preponderancia de líquenes; andinos antárticos, característico de las altas cumbres con hielos permanentes. La fauna de aves en la zona alpina difiere de la boscosa hallándose especies tales como la perdiz cordillerana. En estas áreas es posible localizar pozas y lagunas estacionales o permanentes que se congelan durante gran parte del año.

Debemos añadir que vastas zonas del archipiélago están prevalecidas por la tundra, llamada complejo de Tundra de Magallanes, contienen la tundra de Sphagnum, las turberas constituidas por especies de musgos que envuelven amplias áreas de la región insular del Cabo de Hornos. Sumado a esto encontramos los Humedales de junquillar,

esta formación es habitada por especies de aves y ha sido de extrema importancia culturalmente hablando, ya que es el lugar de donde la comunidad Yagán extrae las fibras de junquillo para la fabricación de su cestería tradicional.

Para terminar, debemos agregar el ecosistema combinado por vastas zonas de glaciares que se sitúan en la cordillera Darwin, y descienden sobre el lado noroeste del canal Beagle. Alrededor de los hielos se encuentran morrenas laterales y terminales, con acopios rocosos, cursos de agua, lo que genera una flora de líquenes, fauna de insectos y árboles que han ido poblando las zonas abiertas por el repliegue de los glaciares.

Figura: Principales tipos de hábitat en Cabo de Hornos<sup>4</sup>.



## Condiciones climáticas

Los desplazamientos del frente polar del Pacífico Sur son los encargados del clima en el territorio. Así, durante la época invernal, cuando bajan masas de aire cálido y húmedo hasta la Patagonia, esto se acompaña de altas humedades relativas y precipitaciones nevadas. A su vez, cuando el aire polar se dirige en masas hacia el norte, esto desencadena temporales y oleadas de vientos fríos. Por su parte, durante el verano el territorio experimenta cierta inestabilidad meteorológica, cuando los frentes

<sup>4</sup> *Íbid.* p. 27

polares se desplazan hacia el sur. Esto habitualmente no produce precipitaciones ni nubosidades abundantes, pero si una disminución de la temperatura.

A nivel general en el territorio de la Comuna, es posible distinguir distintas zonas climáticas, las cuales se identifican a continuación de acuerdo a la clasificación de Köppen:

Figura: Condiciones climáticas de Cabo de Hornos<sup>5</sup>

Clasificación	Zona climática	Descripción																	
Dfk'c	Trasandina con degeneración esteparia	Se ubica en la franja más septentrional de la Isla Navarino, y presenta condiciones térmicas, estacionales y de precipitaciones bastante uniformes, condiciones que redundan en la presencia de bosque deciduo. Puerto Williams se encuentra bajo la influencia de este tipo de clima, con las siguientes características climáticas en promedio:																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>pp anual</th><th>T° media anual</th><th>pp mes lluvioso</th><th>pp mes seco</th><th>T° mes cálido</th><th>T° mes frío</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>467,3 mm</td><td>6,0° C</td><td>51,3 mm</td><td>26,5 mm</td><td>9,6° C</td><td>1,9° C</td></tr> </tbody> </table>						pp anual	T° media anual	pp mes lluvioso	pp mes seco	T° mes cálido	T° mes frío	467,3 mm	6,0° C	51,3 mm	26,5 mm	9,6° C	1,9° C
pp anual	T° media anual	pp mes lluvioso	pp mes seco	T° mes cálido	T° mes frío														
467,3 mm	6,0° C	51,3 mm	26,5 mm	9,6° C	1,9° C														
Cfk'c	Templado Frío con gran humedad	Se ubica en las Islas Picton, Nueva y Lennox, e igualmente en una franja noreste de la Comuna. Nos encontramos aquí con un aumento de las precipitaciones (a unos 800 mm anuales) y una disminución leve de las temperaturas.																	
Etik'c	Tundra isotérmica	Se ubica en la franja meridional de Isla Navarino cubriendo la zona de los lagos Navarino y Windhond, junto con la línea costera del sur en donde se ubica la bahía Windhond. Este tipo climático responde a condiciones frías y nivosas.																	
EFB De	Hielo por efecto de altura	Se ubica en los campos glaciados de la Cordillera Darwin y los territorios altos de los Andes Fueguinos. Se trata de un tipo de clima permanente glaciado, en los hielos permanentes a reducida altitud, que alcanzan extensiones y profundidades considerables.																	

<sup>5</sup> *Ibid.* p. 123

## Flora y fauna

En materia de flora sólo existen seis especies distintas de árboles: la leñadura, el canelo y el notro (ciruelillo) corresponden a especies de altura mediana; el ñirre, la lenga y el coigüe de Magallanes corresponden a especies arbóreas altas de encinos o hayas del sur. También componen la vegetación de la comuna la Chaura, mata negra, calafate, murtilla de Magallanes, entre otras. Existe flora exótica que fue sembrada extensamente lanzando sus semillas al viento en las praderas de las estancias de Isla Navarino durante el siglo XX, como por ejemplo algunas especies de gramíneas (*Holcus lanatus*, *Dactylis glomerata* y *Anthoxanthum odoratum*), ruibarbo, margaritas y trébol, por mencionar algunas.

En cuanto a especies de plantas pequeñas, existe una notoria riqueza de musgos, líquenes y hepáticas, que representan una enorme diversidad y caracterizan a la zona como un laboratorio natural. “En la ecorregión de los bosques subantárticos de Magallanes se han descubierto al menos 450 especies de musgos y 368 de hepáticas. Es decir, al menos 818 especies de las 15.000 especies conocidas a nivel mundial crecen en el extremo austral de América. Esta ecorregión representa menos del 0,01% de la superficie terrestre del planeta, pero contiene más del 5% de todas las plantas pequeñas o briófitas del mundo”.

Existe una escasa variedad de especies de fauna terrestre presente en el territorio comprendido por la comuna de Cabo de Hornos, la que se limita a guanacos (Isla Navarino) y zorros (Isla Hoste), no obstante lo anterior, en lo referente a la variedad de especies de aves se encuentran 49 especies entre terrestres y marinas, desde aquellas aves que dominan las cumbres, como el cóndor, perdicita cordillerana, halcón peregrino, aquellas que habitan los bosques, por ejemplo el carpintero negro, rayadito, comesebo, chuncho, picaflor, y aves costeras y marinas, entre ellas pato juarjuel, becacina, queltehue, caranca, caiquén, pilpilen, gavotín sudamericano, petreles, y albatros, sólo por mencionar algunos.

En cuanto a fauna marina es posible encontrar nutrias, delfines, ballenas, lobos marinos, pingüinos, entre otros. Respecto de la fauna dulceacuícola se presentan invertebrados, siendo la mayor parte insectos, aunque también caracoles y crustáceos.

En el Parque Nacional Cabo de Hornos, en particular, la flora se compone principalmente de gramíneas, turba (fango de coirón) y diminutos musgos y líquenes, altamente resistentes a las frías temperaturas. La fauna, por su parte, está compuesta principalmente por el albatros, entre otras aves. En menor medida es posible encontrar algunos mamíferos marinos, roedores y reptiles. En el Parque Nacional Alberto D`Agostini, a su vez, la fauna terrestre se compone principalmente por manadas de guanacos y en la fauna marina se encuentran lobos y elefantes marinos, junto con nutrias y otras especies.



Dos especímenes de albatros de ceja negra

## Demografía comunal



Calles de Puerto Williams con vista del Hospital

Durante el censo oficial realizado en el año 2002, el Instituto Nacional de Estadísticas registró 2262 personas habitantes en el territorio de la comuna de Cabo de Hornos, lo que representa el 1,49% de la población total registrada a nivel regional y el 0,015% a escala nacional. En cuanto a la “densidad poblacional” de la Comuna (medición de la cantidad de habitantes por kilómetro cuadrado), ésta registra en Cabo de Hornos solo una persona cada 9,6 km. cuadrados aprox., lo que se trata de una de las menores densidades a nivel país (muy por debajo del promedio de la región también), aunque considerada normal dadas las condiciones climáticas y territoriales<sup>6</sup>.

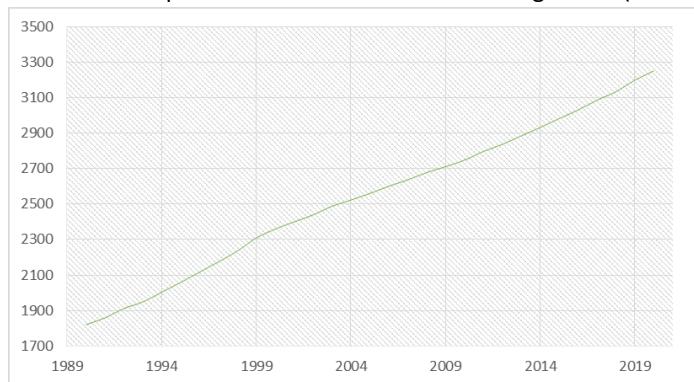
Con posterioridad al Censo de 2002 se han realizado distintas proyecciones con el fin de estimar las características demográficas de la Comuna<sup>7</sup>. A continuación realizaremos una descripción de la evolución de dicha dinámica de composición poblacional, considerando la distinción entre población urbana y rural, género, grupos etarios y una proyección de crecimiento futuro.

<sup>6</sup> Cfr: “Agenda de Fomento Productivo”, p. 10.

<sup>7</sup> Recordar que los resultados del Censo de 2012 fueron desestimados para su uso en las políticas públicas, dados ciertos errores detectados en su implementación.

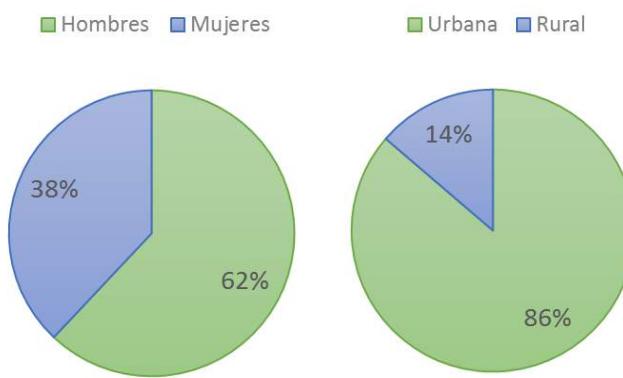
En primer lugar, es posible destacar que la Comuna ha experimentado un ritmo de crecimiento de un 16,21% en los últimos 10 años, alcanzando los 2932 habitantes (estimados) durante el año 2014. Para el futuro, el Instituto Nacional de Estadísticas proyecta alcanzar los 3251 habitantes en el año 2020. A continuación presentamos un gráfico lineal que esquematiza la tendencia:

Figura: Crecimiento poblacional en Cabo de Hornos según INE (1990-2020)<sup>8</sup>.



Utilizando el método estadístico de la regresión lineal simple y tomando como base los datos oficiales de mediciones y proyecciones de INE, es posible estimar que, para los años venideros, la Comuna podría contar con 3696 habitantes en 2030, 4159 aproximadamente hacia 2040 y unos 4622 en 2050<sup>9</sup>.

Figura: Distribuciones de género y ruralidad en la población de Cabo de Hornos (2002)<sup>10</sup>.



<sup>8</sup> Elaboración propia en base a INE (2010).

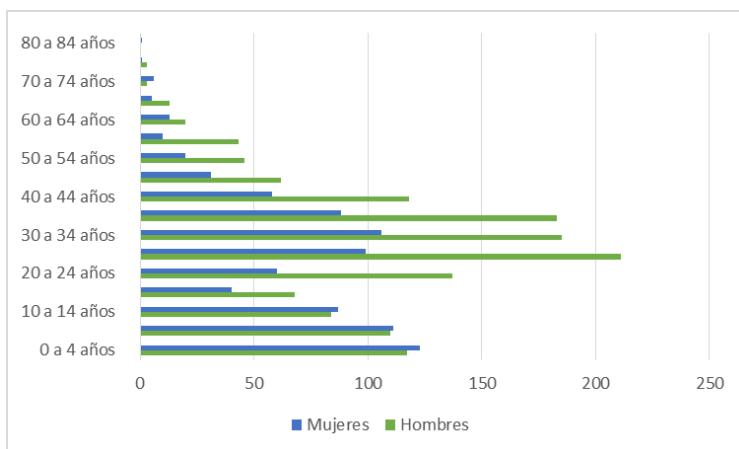
<sup>9</sup> Elaboración propia del equipo consultor.

<sup>10</sup> Elaboración propia en base a INE (2002b).

A nivel de distribución de género, la población de la comuna de Cabo de Hornos es mayoritariamente masculina, siendo 1403 los habitantes hombres censados en 2002. Las mujeres, por su parte, representan el 38% de la población de la Comuna, con un total de 859 habitantes. Esta distribución se diferencia bastante de la que presenta el país a nivel general, con un 50,7% de mujeres y 49,3% de hombres.

A nivel general para la comuna de Cabo de Hornos, la gran mayoría de habitantes (1952) reside en un área de tipo urbana, siendo minoría (310 en total) quienes viven en áreas rurales. La representación de género (en la distinción urbano-rural) se agudiza hacia la “masculinización” en los sectores rurales de la Comuna, en los cuales la representación masculina alcanza hasta el 89% en promedio.

*Figura: Grupos etarios en la población de Cabo de Hornos, desglosado según Género (2002)<sup>11</sup>.*



Los grupos etarios de la Comuna se comportan de modo diverso en su participación en el total de habitantes. En su mayoría (casi en un 40%) la población de la Comuna se concentra en el tramo que va desde 25 a 39 años, y si ampliamos el rango hasta los 20-44 años, alcanzaremos el 55% del total de la población. Desde un punto de vista de género, podemos identificar que el porcentaje de mujeres por rango etario solo supera a los hombres en los tramos menores a los 14 años. Por el contrario, la minoría de mujeres expresa su punto más agudo entre los 25 y 29 años, con un 31,39% del total de la población.

<sup>11</sup> *Ibíd.*

En cuanto a la “dependencia demográfica” o estimación de las personas dependientes económicamente<sup>12</sup>, el INE calcula que el 41,55% de la población de Cabo de Hornos presenta esta condición, porcentaje que resulta inferior a los promedios registrados en la región (45,67%) y el país (51%)<sup>13</sup>.



Museo Antropológico Martín Gusinde

<sup>12</sup> Indicador “indirecto” o PROXY se calcula por la suma de los menores de 15 años y los mayores de 64 años divididos por la población con edades entre 15 y 64 años, por cien. Cfr: INE (2010b) p. 2

<sup>13</sup> Censo 2012, *Op-cit.*

## El pueblo Yagán



Ceremonia de cosmogonía mágico-religiosa Yagán

Además de la vívida riqueza geográfica y eco-sistémica de la comuna de Cabo de Hornos, su extrema latitud sur, destaca principalmente por ser el hogar ancestral del Pueblo Yagán o Yámana, canoeros que habitaron la geografía de archipiélagos de la costa sur de Tierra del Fuego y el Cabo de Hornos desde hace 7.500 años, transmitiendo su conocimiento de manera oral (sin escritura) y nutriéndose de la pesca nómada, la recolección de moluscos y la caza de mamíferos marinos y aves. La canoa fue un aspecto central de su forma de vida y economía, construían embarcaciones de entre tres y cinco metros de largo a partir de la corteza completa de un árbol, soportando hasta 7 tripulantes. *“En el centro de la canoa se encontraba el fuego siempre encendido, contando con una protección especial para ello. Esto permitía que el desplazamiento Yámana fuera constante, pasando la noche o algunos pocos días en la costa para luego partir en busca de alimentos”*<sup>14</sup>.

Hasta el año 1955, el Pueblo Yagán y sus descendientes vivieron de manera casi ininterrumpida en la bahía Mejillones (costa norte de la isla Navarino), 25 km al este de Puerto Williams. Posteriormente y en la medida que se colonizó y asignó tierras a estancieros no-yaganes, extranjeros e inmigrantes, la población y sus descendientes se trasladaron a la localidad de Puerto Navarino. En la actualidad, 119 miembros de la etnia Yagán viven en Puerto Williams o en el sector de Villa Ukika, ubicado a 1 km al

<sup>14</sup> Cfr: MChAP

este de la ciudad (asignado en 1955 por el Gobierno de Chile para esta comunidad)<sup>15</sup>. Es importante destacar que actualmente la cultura del Pueblo Yagán es la más amenazada de todas las culturas indígenas chilenas, dado que sólo dos ancianas hablan el lenguaje fluidamente. Así, el documento base de la declaración UNESCO expresa: “*El rescate de la cultura yagán es una necesidad urgente*”<sup>16</sup>.

En el sentido descrito anteriormente, la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) ha contribuido a la protección de esta cultura declarando la totalidad del territorio provincial y comunal como Área de Desarrollo Indígena en 2004. Los vestigios arqueológicos ubicados en el borde costero de la Comuna han sido declarados Monumentos Nacionales: sitios como corrales de pesca, varaderos de canoas y “fondos de habitación” (montículos de conchales generados por asentamiento recurrente de los grupos humanos). En la figura a continuación, se destacan en la isla Navarino todos aquellos sectores en que se registran más de 5 sitios arqueológicos por km. de borde costero, lo que representa una de las mayores densidades conocidas en el mundo:

Figura: Sitios arqueológicos del Pueblo Yagán<sup>17</sup>.



<sup>15</sup> CONADI, 2014.

<sup>16</sup> Rozzi *Op-cit*; p. 81.

<sup>17</sup> *Íbid.* p. 37.

Sin embargo, dicho patrimonio arqueológico no ha sido conservado y protegido como es pertinente. Así por ejemplo, gran parte de los sitios arqueológicos de ocupación ancestral de Bahía Mejillones, fueron dañados por la construcción del camino entre Puerto Williams y Puerto Navarino.

La principal unidad social de los yaganas era el núcleo familiar, compuesto de forma fuertemente cerrada e independiente por padres e hijos. Los grupos familiares se reunían entre sí sólo en ocasiones de gran disponibilidad de alimentos. *“El hombre era la autoridad, él tomaba las decisiones que involucraban al conjunto, aunque la mujer era soberana de sus actividades y poseía igualdad de derechos”*<sup>18</sup>. La cultura del Pueblo Yagán practicaba una cosmogonía mágico-religiosa compleja, que “culturizó” todos los fenómenos naturales en espíritus (animismo). Cada aspecto de la flora y fauna, de la geografía y naturaleza tenía su canto y manifestación cultural, lo que *“servía para restablecer el contacto, la relación de reciprocidad necesaria para el equilibrio entre el hombre y la naturaleza”*<sup>19</sup>. El último chamán del Pueblo Yagán existió hasta el año 1941<sup>20</sup>.

Figura: Cronología del proceso de aculturación del Pueblo Yagán<sup>21</sup>.

<b>S. XVI</b>	<i>Primeros y esporádicos contactos con navegantes europeos</i>
<b>S. XVII</b>	<i>Contactos con misiones de evangelización y misioneros</i>
<b>S. XVIII</b>	<i>Expediciones científicas, loberos y balleneros</i>
<b>1830</b>	<i>Expedición de Charles Darwin</i>
<b>1843</b>	<i>Chile ocupa la región de Magallanes</i>
<b>1870</b>	<i>Expedición de Thomas Bridges (primero en usar denominación “Yagán”)</i>
<b>1918</b>	<i>Primeras expediciones de Martín Gusinde</i>
<b>1960</b>	<i>Traslado de yaganas desde Bahía Mejillones hasta Villa Ukiwa</i>

<sup>18</sup> MChAP, *Op-cit.*

<sup>19</sup> *Íbid.*

<sup>20</sup> Carbonell; 2013.

<sup>21</sup> Elaboración propia en base a: MChAP; Carbonell; Rozzi (2003).

En la actualidad, los descendientes del Pueblo Yagán tienen organizaciones como la Agrupación de Artesanas “Kipa-Akar” y la Comunidad Indígena de Bahía Mejillones. La mayor parte de los yaganes que habitan la Comuna trabajan como artesanos, pescadores artesanales y obreros ocasionales. Según los registros de CONADI de Puerto Williams<sup>22</sup>, 64 miembros del Pueblo Yagán son hombres, lo que representa el 53% del total; y las mujeres, en cambio, son 55 y representan el 46% de la comunidad. El promedio de edad de los yaganes habitantes en la Comuna en la actualidad es de 30,92 años. Según dichos registros, al menos 13 miembros de esta comunidad desarrollan actividades económicas relacionadas con el turismo, bien como guías de turismo o en oficios de artesanía Yagán.

El otro pueblo originario presente en la comuna de Cabo de Hornos, la etnia Mapuche, registra 220 habitantes en la Comuna según CASEN en 2006. De éstos, 101 habitantes se agrupan en la Asociación Mapuche local, en composición aproximadamente paritaria entre los géneros masculino y femenino<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> 2014; *Op-cit.*

<sup>23</sup> *Íbid.*

## Economía comunal

Distintas son las actividades productivas que componen la economía de la comuna de Cabo de Hornos, aunque hay un rasgo común que parece definirlas a todas: los recursos existentes no han sido suficientemente aprovechados (de manera eficiente y sustentable). Así, según el análisis realizado por la Estrategia Regional de Desarrollo 2012-2020, la economía regional -a nivel general- se encuentra en un bajo nivel de complejidad, lo que específicamente se refiere a una fase de competitividad impulsada por la "dotación" o existencia de factores interviniéntes, no así por su uso eficiente o -de modo más avanzado- innovador. De este modo, los sectores productivos basan sus actividades directamente y de forma casi exclusiva en los recursos naturales o en la fuerza de trabajo previamente existente (sin mediar suficientemente la capacitación), sin incorporar un uso intensivo en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones sociales, y resultando más vulnerables a las variaciones del tipo de cambio monetario respecto de los países extranjeros o de las eventuales crisis económicas globales. De modo sumario, el análisis citado indica que *"el nivel de valor agregado no alcanza para impulsar crecimientos significativos de las remuneraciones"*<sup>24</sup>.

En ese sentido, el nivel más avanzado a este respecto sería la idea de un encadenamiento efectivo entre los sectores productivos, generando un agrupamiento y una sinergia que no sólo permita el desarrollo conjunto de sus actividades, sino que, además, permita vehiculizar de modo concreto y eficiente su relación con los mundos público (Estado) y académico (Universidades).

Según el análisis de la Estrategia Regional de Desarrollo (2012), las actividades productivas de la economía de Magallanes no han implementado suficientemente la eficiencia en sus procesos, ni tampoco las nuevas tecnologías o prácticas de innovación. Esto ha conducido a una subutilización de los recursos existentes en la Región. Según un estudio encargado por ARDP (2011), Cabo de Hornos presentó condiciones especialmente desfavorables para el desarrollo de las empresas de menor tamaño.

La mayor cantidad de empresas de la Comuna se dedican al rubro comercial. La mayor cantidad de trabajadores se desempeña en actividades de manufactura (no metálica).

<sup>24</sup> 2012; p. 21.

De modo convergente con esto, una de las "ideas fuerza" de las políticas públicas en Chile durante el último decenio ha sido el consenso en torno a que los sectores productivos de un territorio solo pueden desarrollarse, de manera avanzada, cuando los agentes público y privado actúan coordinados y, así mismo, las distintas empresas (de distintos tamaños) se potencian agrupándose y sosteniendo canales de comunicación fluidos y permanentes. En un sentido más técnico y específico, ésta es la idea de "clúster"<sup>25</sup>, cuya aplicabilidad al ámbito turístico y -en particular- al turismo sustentable está ampliamente descrita por SERNATUR<sup>26</sup>.

Según los registros del Servicio de Impuestos Internos (2011), la comuna de Cabo de Hornos tiene un total de 109 empresas operando en su territorio, las cuales constituyen el espacio económico local dentro del cual se desarrollan la casi totalidad de actividades productivas. Entre este total, más de la mitad (55,96%) se centra en las actividades de comercio, construcción y pesca, situación que también se presenta (aunque no tan marcada) a niveles regional (46,11%) y nacional (43,42%). En cuanto a establecimientos turísticos como hoteles y restaurantes, casi el 12% de las empresas de la Comuna desarrollan este rubro, lo que supera el 7,3% regional y evidencia con ello la vocación y potencial turístico de Cabo de Hornos. Aun así, es preciso señalar que las actividades turísticas no se restringen únicamente al rubro de hoteles y restaurantes descrito, sino que también se integran en otras actividades como comercio, transporte, actividades empresariales, entre otras.

*Tabla: Cantidad de empresas por actividad económica en Cabo de Hornos según SII (2011)<sup>27</sup>.*

Actividades económicas	Cantidad	Porcentaje
<b>Comercio al por mayor y menor, repuestos, vehículos, automotores/enseres domésticos</b>	32	29,36%
<b>Construcción</b>	16	14,68%
<b>Pesca</b>	13	11,93%
<b>Hoteles y restaurantes</b>	13	11,93%
<b>Industrias manufactureras no metálicas</b>	10	9,17%

<sup>25</sup> Cfr: Porter, M. (1998).

<sup>26</sup> 2008; p. 10.

<sup>27</sup> Elaboración propia en base a SII 2011. (Nota: se excluyen actividades económicas sin empresas registradas)

Actividades económicas	Cantidad	Porcentaje
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	10	9,17%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4	3,67%
Industrias manufactureras metálicas	3	2,75%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	2	1,83%
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	2	1,83%
Explotaciones de Minas y Canteras	1	0,92%
Adm. pública y defensa, planes de seg. social afiliación obligatoria	1	0,92%
Enseñanza	1	0,92%
Servicios sociales y de salud	1	0,92%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

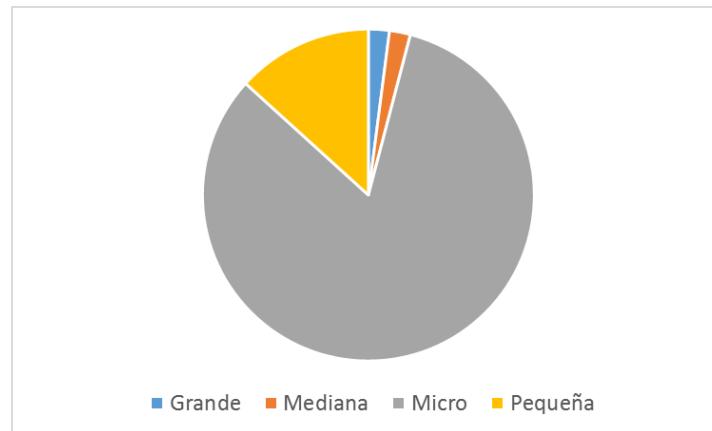
A nivel general, la identificación descrita nos remite a la necesidad y el desafío actual de diversificar las actividades productivas de la Comuna, misión sobre la cuál comienzan a desarrollarse determinadas iniciativas. A modo de ejemplo, podemos destacar el programa de *“Transferencia, desarrollo y diversificación del turismo en Cabo de Hornos”* vigente a partir de 2013<sup>28</sup>. En el mismo sentido, el estudio de diagnóstico realizado en el contexto del Plan Marco de Desarrollo Territorial para la comuna de Cabo de Hornos (durante 2014), identifica específicamente que el mayor potencial de desarrollo de la Comuna se centra en los ejes productivos silvo-agropecuario (solo el 3,67% de las empresas existentes), pesca (11,93%) y turismo (superior al 11,93%)<sup>29</sup>. Por su parte, el Plan Especial de Desarrollo para la Zona Extrema de Magallanes (2014) impulsado por el Gobierno Regional, considera inversiones en diseño y construcción de infraestructura portuaria, iniciativa que, en un sentido amplio, permitirá mejorar los servicios tanto portuarios-logísticos como turísticos, *“activando una cadena positiva en la economía local”*<sup>30</sup>. En efecto, existe evidencia suficiente que una de las principales limitaciones de la economía comunal está dada por la difícil conectividad.

<sup>28</sup> Código BIP 30136490-0.

<sup>29</sup> Cfr: Informe de resultados del proyecto, código BIP 30128646-0.

<sup>30</sup> 2014; p. 12.

Figura: Gráfico de tamaño de las empresas en Cabo de Hornos según SII (2011)<sup>31</sup>.



En cuanto al número de empresas presentes en la Comuna (graficadas en la figura de más arriba), en primer lugar hacer notar que este volumen ha incrementado con el paso del tiempo, pasando de 85 empresas en 2007 a 98 en el año 2011. De forma muy marcada, el 84% del total de las empresas locales es de tamaño "micro" (posee un monto estimado de ventas anuales de hasta 2.400 UF), lo cual supera levemente los promedios regional (77,6%) y nacional (76,10%). Luego, las empresas de tamaño "pequeño" (con un monto estimado de ventas anuales entre 2.400,01 y 25.000 UF) representan el 13,27% del total de empresas de la Comuna, lo que resulta un tanto bajo en comparación con las referencias de tipo regional y nacional, ambas bordeando el 19%. Finalmente, existen solo 4 empresas de tamaño "mediana" y "grande" (con ventas anuales superiores a las referidas), lo que representa el 4,08% del total de empresas de la Comuna.

Figura: Cantidad de trabajadores por actividad económica de las empresas en Cabo de Hornos (2011), informados a SII<sup>32</sup>.

Rubro	Cantidad	Porcentaje
Industrias manufactureras no metálicas	704	66,23%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	234	22,01%
Adm. Pública y defensa, planes de seg. social afiliación obligatoria	76	7,15%

<sup>31</sup> Elaboración propia en base a SII (2011).

<sup>32</sup> *Íbid.* (Nota: se excluyen rubros sin trabajadores informados).

Rubro	Cantidad	Porcentaje
Comercio al por mayor y menor, repuestos, vehículos, automotores/enseres domésticos	21	1,98%
Pesca	13	1,22%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8	0,75%
Construcción	7	0,66%
<b>Total</b>	<b>1063</b>	<b>100,00%</b>

En relación a las actividades económicas que más concentran a los trabajadores de la comuna de Cabo de Hornos (informados a SII), cabe señalar que la mayor parte de éstos se desempeña en el rubro de la manufactura no-metálica, alcanzando ello el 66,23%. El rubro turístico de hoteles y restaurantes, por su parte, no registra trabajadores informados, lo que permite deducir que las actividades turísticas de la Comuna que han sido informadas a SII, han sido denominadas bajo otros rubros (o simplemente no informadas), no así por la categoría antes referida<sup>33</sup>.

De modo sumario, podemos sintetizar que la economía comunal se encuentra altamente concentrada e insuficientemente desarrollada. Cómo lo expresa un estudio sobre micro empresas de la región de Magallanes (encargado por la Agencia Regional de Desarrollo Productivo) en 2008: “*luego de lograr mayor conectividad territorial (...) se podría reforzar la intervención a nivel de pequeñas y medianas empresas (...) el territorio de la comuna de Cabo de Hornos y Puerto Williams definitivamente presenta el más bajo desarrollo (a nivel regional) de los componentes de industrias de soporte y condiciones de rivalidad competitiva*”<sup>33</sup>. La misma ARDP insiste en la necesidad evidente de profesionalizar la actividad turística, dado que en su modelo de negocio actual, el impacto sobre la economía local resulta totalmente marginal. “*Un ejemplo de ello es la pesca deportiva, en que los ingresos de los guías se limitan a la intermediación de una embarcación para ir a dejar y recoger a los pescadores en las zonas de pesca*”<sup>34</sup>.

<sup>33</sup> 2008; p. 51.

<sup>34</sup> *Ibid.* p. 22

Aproximadamente el 15% de la fuerza laboral de la comuna de Cabo de Hornos desempeña sus labores en la industria turística. La Comuna registra una tasa de participación en el mercado del trabajo que resulta similar al porcentaje regional y superior al promedio del país. La comuna de Cabo de Hornos presenta en general niveles educativos que resultan superiores a los promedios regional y nacional. La oferta educativa de enseñanza media de la Comuna considera únicamente la modalidad científico-humanista, a lo que se proyecta sumar en el futuro un proyecto de liceo con modalidad técnico-profesional.

## Fuerza laboral y capital humano

Desde el punto de vista económico o de las actividades productivas, es sumamente importante identificar no solo la cantidad y tasa de personas actual o potencialmente participantes del mercado del trabajo de Cabo de Hornos (fuerza laboral), sino también las características de la educación o escolaridad recibida por la comunidad local, lo cual será determinante sobre todas las actividades productivas de la Comuna, entre ellas la industria turística y su desarrollo. En general, existe un consenso en cuanto a considerar que el éxito de las actividades productivas (en este caso el turismo de Cabo de Hornos) está influido directamente por el “capital humano” o aspecto cualitativo de la formación y productividad de las personas que participan, no así solo por la cantidad de personas intervenientes. En consecuencia y dado que el Plan de Turismo se propone ampliar la participación actual de la comunidad local, realizaremos primero una descripción general de la fuerza laboral existente en la Comuna, para luego examinar la educación y capacitación recibida por los habitantes de la Comuna en general. Finalmente, se presentarán los resultados del levantamiento propio realizado por el presente estudio, en cuanto al capital humano de los trabajadores de la industria turística en particular, medido a través de la percepción de los sujetos consultados.

A nivel general, la disponibilidad de fuerza laboral en la Comuna de Cabo de Hornos se puede cifrar en unas mil personas aproximadamente, contabilizando tanto a quienes participan actualmente en el mercado del trabajo comunal, como a aquellos habitantes potencialmente empleados. Esta disponibilidad presenta un carácter dinámico, prueba de lo cual resulta el crecimiento de un 13,68%

registrado entre los años 2006 y 2009. Según estimaciones de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos, la fuerza de trabajo del sector turístico se puede cifrar en unas 150 personas, considerando tanto a quiénes participan directamente en la “cadena de valor” de la actividad turística (operadores, dueños o administradores de hostales y hoteles, guías de turismo, entre otros), como a quiénes realizan labores de apoyo a dicha actividad (servicios externos, abastecimiento, transporte, entre otros)<sup>35</sup>. Así, según lo descrito, se puede estimar que aproximadamente el 15% de la fuerza laboral de la Comuna se desempeña en la industria turística, de forma directa o indirecta.

Figura: Ocupados, desocupados e inactivos en Cabo de Hornos según CASEN (2006-2009)<sup>36</sup>.

Cantidad Ocupados		Cantidad Desocupados		Cantidad Inactivos	
2006	2009	2006	2009	2006	2009
833	947	48	91	464	694

En cuanto a la tasa de participación de la población local en el empleo, las estadísticas revelan que la ocupación comunal tiende hacia la convergencia con la región en 2009 (aproximadamente el 55%), luego de una participación en 2006 que superó con creces los niveles regional y nacional. Según los últimos registros disponibles al respecto (2009), aproximadamente el 60% de los habitantes de la comuna de Cabo de Hornos tiene participación en el mercado del trabajo como fuerza laboral, esto es, tiene 15 años o más y resulta ser económicamente activa (actual o potencial). De este modo, podemos sostener que no se identifican brechas cuantitativas de participación laboral en la población de Cabo de Hornos, a nivel general, por lo que esta materia no supone un desafío en sí para el presente Plan de Turismo.

Figura: Porcentaje de ocupados, desocupados e inactivos en la población según CASEN (2006-2009)<sup>37</sup>.

Territorio	Ocupación		Desocupación		Participación	
	2006	2009	2006	2009	2006	2009
Comuna de Cabo de Hornos	61,93%	54,68%	5,45%	8,77%	65,5%	59,93%
Región de Magallanes	55,01%	56,19%	4,76%	8,14%	57,76%	61,17%
País	53,11%	50,04%	7,32%	10,22%	57,3%	55,73%

<sup>35</sup> Información proporcionada por la Ilustre Municipalidad.

<sup>36</sup> Ministerio de Desarrollo Social; 2006-2009.

<sup>37</sup> CASEN, *Op-cit.*

En cuanto al “capital humano” existente en la comuna de Cabo de Hornos, cabe señalar primeramente que dicho concepto -desde un punto de vista técnico- fue formulado por el premio Nobel de economía Gary Becker. Según este autor: “*definitivamente creo que existe una fuerte causalidad de las mejoras en la educación (en el capital humano) sobre el crecimiento económico*”<sup>38</sup>. A pesar de ser un concepto no exento de polémicas<sup>39</sup>, el sector turístico ha coincidido -en general- en adoptar sus postulados, lo que en particular puede verificarse en las palabras de la Organización Mundial de Turismo: “*el capital humano junto con los activos producidos y no producidos por el hombre, son imprescindibles para que exista un producto turístico (...) dado el carácter de sector servicios que tiene el turismo, es condición necesaria la existencia de un capital humano que lo gestione (empleo) y que le da hospitalidad (residentes)*”<sup>40</sup>.

*Figura: Promedio de años de escolaridad de la población en Cabo de Hornos (2006-2009)*<sup>40</sup>

Territorio	2003	2006	2009	2011
Comuna de Cabo de Hornos	Sin información	11,74	11,68	Sin información
Región de Magallanes	10,19	10,25	10,15	10,78
País	10,16	10,14	10,38	10,5

Conforme a las estadísticas CASEN sobre años de escolaridad promedio de la población de Cabo de Hornos (expuestas en la figura anterior), la sola lectura permite identificar que no existen brechas visibles, en comparación con el resto de la Región o el promedio del País. Al contrario, la Comuna presenta (en 2009) un promedio que supera al nacional en un 1,25%. De modo similar, el análisis de los niveles educativos alcanzados por la comunidad de Cabo de Hornos (escolaridad básica, media y superior) tampoco revela brechas al respecto y por el contrario, sobrepasa con creces los niveles de cualificación registrados en los contextos regional y nacional. Así por ejemplo, la cantidad de residentes en la Comuna que presentan educación superior completa (técnica de nivel superior o profesional) superaría en un 16,42% al promedio nacional (si comparamos datos de 2006 y 2011).

<sup>38</sup> Becker, G. *Citado en: Keley, B. (2007) p. 35.*

<sup>39</sup> OMT (2001) p. 52.

<sup>40</sup> CASEN, *Op-cit.* (Serie 2003-2011).

A continuación expondremos una tabla de contingencia con el desglose de los niveles educativos existentes y el porcentaje de participación de los habitantes de la comuna de Cabo de Hornos para cada uno de ellos. Es dable destacar, en ese sentido, que la Comuna presenta muy altos estándares en cuanto a participación de la población en las instituciones educativas, por lo que su “capital humano” no expresa brechas identificables al respecto. No obstante lo anterior, la amplia existencia de población flotante en la Comuna podría matizar la fiabilidad de las estadísticas citadas, aun cuando ésta distorsión probablemente no sea muy relevante.

Figura: Niveles educativos en Cabo de Hornos (2006-2009)<sup>41</sup>.

Nivel Educativo	Cabo de Hornos 2006		Cabo de Hornos 2009		Comparación (2011)	
	Cantidad	Pje.	Cantidad	Pje.	Regional	Nacional
<b>Sin Educación</b>	21	1,56%	20	1,15%	1,3%	3%
<b>Básica Incompleta</b>	99	7,36%	112	6,47%	12,1%	14,5%
<b>Básica Completa</b>	112	8,33%	120	6,93%	12,1%	10,7%
<b>Media Incompleta</b>	210	15,61%	120	6,93%	19,7%	20,4%
<b>Media Completa</b>	411	30,56%	816	47,11%	29%	28,2%
<b>Superior Incompleta</b>	99	7,36%	40	2,31%	11,5%	10,5%
<b>Superior Completa</b>	393	29,22%	412	23,79%	14,2%	12,8%
<b>Total</b>	1345	100,00%	1732	100,00%	100%	100%

En cuanto a las instituciones de educación existentes en la comuna de Cabo de Hornos, cabe señalar que las necesidades de escolaridad obligatoria de los(as) habitantes de la Comuna se ven satisfechas principalmente por la intervención del Liceo Almirante Donald Mc-Intyre Griffiths (educación pública), al que se suma la existencia de la Escuela (uni-docente) de Puerto Toro. El establecimiento principal, con dependencia municipal desde 1981, desarrolla su proyecto educativo con jornada completa en la

<sup>41</sup> CASEN, *Op-cit.*

modalidad de enseñanza científico-humanista (nivel medio), lo que conecta a los(as) estudiantes con la educación superior de ese mismo tipo (carreras universitarias conducentes a licenciatura), contando en 2014 con un total de 429 alumnos(as) matriculados, 26 en promedio por curso<sup>42</sup>.

Si bien el establecimiento principal (Liceo) no contempla dentro de su currículum obligatorio materias o asignaturas de turismo, si existe experiencia educativa al respecto en la figura de un taller optativo dentro de las horas JEC (Jornada Escolar Completa), cuya evaluación se realizó integrando las calificaciones en asignaturas afines. El mencionado taller contó con distintos módulos de sensibilización y concientización en materia turística, desarrollándose con continuidad entre los años 2001 y 2012. Sin embargo, ciertas dificultades en su implementación descontinuaron su funcionamiento, relacionadas principalmente con la baja afluencia de participantes, la disminución del interés entre los asistentes<sup>43</sup>. De modo similar, el Parque Etnobotánico Omora también ha desarrollado acciones educativas en el Liceo, en un contexto que será descrito en páginas venideras.

Atendiendo a la situación descrita, en primer lugar cabe señalar que el hecho que no exista una oferta formativa de nivel medio en la modalidad técnico-profesional constituye una importante debilidad para la Comuna. Así, es importante recalcar la importancia central que una oferta de este tipo podría tener directamente sobre el sector turístico local, en particular en cuanto a la oferta de una formación de calidad y pertinente con las necesidades específicas que presenta la industria turística de la comuna de Cabo de Hornos. Respecto de lo anterior y a modo de ejemplo ilustrativo (a pesar que la comparación sea entre dos situaciones muy distintas), Punta Arenas imparte la especialidad de "turismo y hotelería" en casi el 60% de los establecimientos de educación media técnico-profesional de la Comuna<sup>43</sup>, oferta institucional que ha podido acompañar y dar soporte al crecimiento turístico que ha tenido la ciudad. En definitiva, queda de manifiesto el relieve que supondría para el sector turístico local el contar con un establecimiento educacional de este tipo.

<sup>42</sup> Cfr: MIME, 2014; y Proyecto Educativo del Establecimiento.

<sup>43</sup> MIME, *Op-cit.*

### Un Liceo Politécnico para Cabo de Hornos

En virtud del contexto descrito anteriormente, distintos análisis y lineamientos de política pública coinciden en diagnosticar la necesidad de contar con una oferta técnico-profesional en Cabo de Hornos, en concreto en la figura de un Liceo Politécnico. Así, la *“Estrategia regional de desarrollo de Magallanes y Antártica chilena 2012-2020”* publicada por la Intendencia en 2012, esboza la creación del Liceo Politécnico (acción no. 27.3.3), lo que después será elaborado específicamente como proyecto por la *“Agenda de fomento productivo para el desarrollo económico local 2012-2015”* del Gobierno Regional. En dicha formulación, el proyecto está *“destinado a crear una oferta de formación técnica que permita abordar las necesidades de competencias de los recursos humanos”*. En un sentido más amplio, los autores diagnostican que *“es necesario permitir salidas profesionalizantes a los alumnos del liceo de la Comuna que no tienen la posibilidad de acceder a educación superior, especialmente en las áreas de potencial crecimiento como son el turismo (guías cocineros, administradores turísticos, etc.)”*\*. A la fecha de publicación del **Plan de Turismo**, el Liceo Politécnico aún se encuentra en las fases previas de desarrollo, tendientes a su definitiva implementación.

Fuente: \* Tomo 5 del Informe, p. 165.

En cuanto a los niveles educativos registrados entre los directivos (gerentes y administradores) y dueños de la industria turística local de Cabo de Hornos, se identifica que más del 50% posee formación de nivel terciario o educación superior, lo que comparado con el promedio general de la Comuna (poco superior al 20%) resulta muy superior y por tanto de orden positivo, sin mencionar una comparación con el promedio nacional (que bordea el 12%). Ahora bien, entre dicho total únicamente el 21,74% posee estudios superiores en el área disciplinaria específica (turismo, hotelería y gastronomía), lo que –no obstante- no debería ser identificado necesariamente como una desventaja, dado que es posible que la interdisciplinariedad pueda reportar beneficios dentro de la industria turística local. A continuación se detalla la tabla de contingencia para un examen más detallado de los resultados:

Figura: Niveles educativos de directivos y dueños de la industria turística en Cabo de Hornos<sup>44</sup>.

Nivel educativo	Cantidad	Porcentaje
<b>Básica</b>	2	8,70%
<b>Media</b>	6	26,09%
<b>Superior Técnica</b>	8	34,78%
<b>Superior Universitaria</b>	4	17,39%
<b>No responde</b>	3	13,04%
<b>Total general</b>	23	100,00%

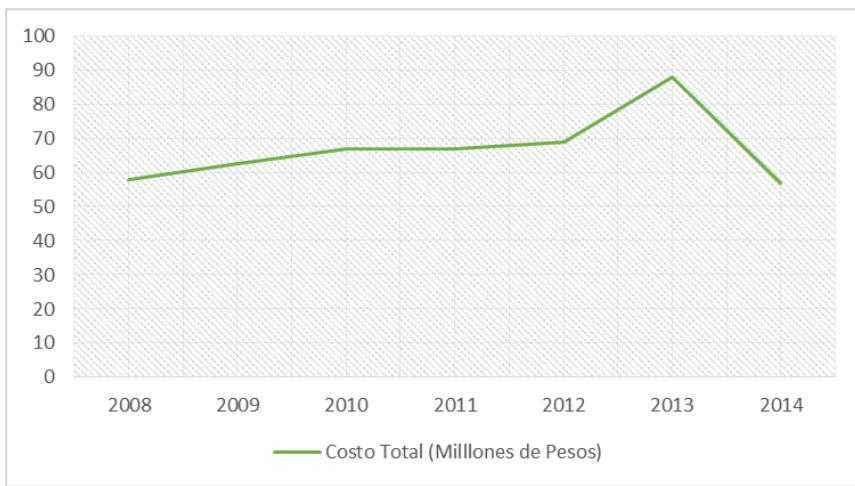
En cuanto a las materias de capacitación y educación continua de los habitantes de Puerto Williams, el presupuesto público ha considerado de forma permanente distintos financiamientos para la debida formación para el trabajo de los habitantes de la Comuna. De este modo, el presupuesto público se ha destinado a talleres de competencias genéricas (“herramientas de gestión” y “cursos de inglés”), aplicaciones específicas al ámbito del turismo (“primeros auxilios enfocados al turismo”, “taller promocional de turismo” y “conciencia turística”), junto con conocimientos específicos del turismo de la comuna de Cabo de Hornos (“bosques en miniatura”, “etnobotánica”, “rutas de navegación Darwin” e “historia del paisaje de Cabo de Hornos”).

En ese sentido, se puede identificar que la destinación de Fondos Nacionales de Desarrollo Regional (FNDR) para la comuna de Cabo de Hornos ha sido sostenida en el tiempo y ha tendido al crecimiento hasta el año 2013, con un promedio de 67 millones de pesos por año. En 2014 dicho presupuesto disminuye, aunque es necesario precisar que desde el año anterior (2013) se implementa un proyecto paralelo de apoyo al turismo<sup>45</sup> que también considera el ítem capacitación, por lo que -de modo global- se asiste a un incremento de recursos disponibles.

<sup>44</sup> Resultados de pregunta “¿Cuál es el último nivel de estudios que completó?” del cuestionario aplicado a Operadores Turísticos en la encuesta de este estudio (2014).

<sup>45</sup> Código BIP 30136490-0, con un presupuesto de 363 millones de pesos.

Figura: Financiamiento FNDR exclusivo para capacitación en Cabo de Hornos (2008-2014)<sup>46</sup>.



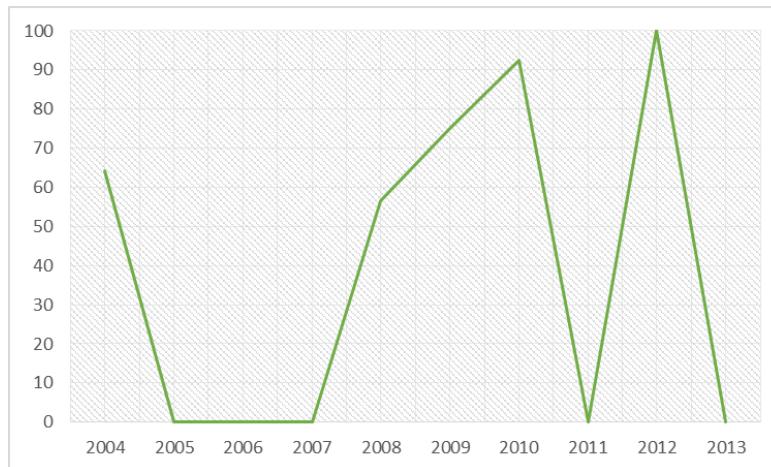
Adicional a lo descrito, otras instituciones con su propio presupuesto sectorial, han desarrollado acciones de capacitación relevantes en la comuna, en el marco de distintos programas. Dada su importancia por desarrollar un enfoque de género, destacamos las acciones de capacitación llevadas a cabo durante 2014 por PRODEMU y SERNAM, con el fin de capacitar en “artesanía étnica” y en “emprendimiento” a casi 60 mujeres de la Comuna.

No obstante lo anterior, la participación Municipal en materias de capacitación laboral oscila entre la responsabilidad directa y el patrocinio, lo que puede observarse analizando la evolución de la “*tasa de logros de egreso en capacitación*”<sup>47</sup> de la Comuna: en los últimos 10 años, sólo la mitad de ellos registra acciones de capacitación en ese sentido. En el gráfico a continuación se expresa dicha dinámica, la que pese a no ser totalmente constante durante todos los años del período en cuestión, si presenta una tendencia al alza en la tasa de éxito o egreso de capacitación, lo que puede observarse claramente en la evolución desde un 56,65% registrado en 2008, hasta el 100% medido en 2012 (los valores 0 indican ausencia de actividades de capacitación, no así tasa nula de egreso).

<sup>46</sup> Elaboración propia en base a Banco Integrado de Proyectos del Ministerio de Desarrollo Social. Considera fichas de códigos 30072071-0 y 30137360-0.

<sup>47</sup> Indicador 05.d.2 del Sistema Nacional de Información Municipal (serie 2004-2013). En concreto mide el porcentaje de personas que se inscriben en la Municipalidad para capacitación y que efectivamente egresan de cursos.

Figura: Porcentaje de logros de egreso de capacitación en Ilustre Municipalidad<sup>48</sup>.



Consultados ante cuál es el nivel de capacitación<sup>49</sup> que poseen los trabajadores de sus empresas, los directivos (gerentes y administradores) y dueños de la industria turística local realizan una evaluación positiva, sin identificar una brecha crítica en la materia, aun cuando la capacitación resulte igualmente necesaria de priorizar en el contexto del Plan de Turismo. Así, el 52,8% de los encuestados realiza una evaluación positiva sobre el nivel de capacitación de sus trabajadores, siendo lo más llamativo que ninguno de los encuestados realizó una evaluación negativa. De este modo, podemos deducir, existe confianza entre directivos y dueños respecto de las competencias de sus empleados, lo que -no obstante- no debería suponer un factor de inmovilidad en cuanto a acciones de mejora posibles de implementar. Por el contrario, parece ser que las distintas acciones de capacitación realizadas a la fecha han cumplido su cometido, por lo que sería altamente recomendable proseguir con dichas iniciativas e inclusive profundizarlas.

<sup>48</sup> SNIM (2004-2013), *Op-cit.* Indicador 05.d.2.

<sup>49</sup> Competencias adquiridas para la ejecución de determinada tarea, las cuales pueden haber sido adquiridas mediante acciones de capacitación como las descritas previamente, o bien mediante la práctica del oficio o empleo.

Figura: Evaluación de directivos y dueños de la industria turística de Cabo de Hornos sobre niveles de capacitación de su personal<sup>50</sup>.

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
<b>Muy adecuado</b>	2	8,70%
<b>Adecuado</b>	10	43,48%
<b>Regular</b>	7	30,43%
<b>No responde</b>	4	17,39%
<b>Total general</b>	23	100,00%

Sin embargo, hay materias específicas en las cuales los niveles de capacitación de los trabajadores del turismo de Cabo de Hornos parecen ser suficientes y sobre las cuales el capítulo de diagnóstico de este Plan se extenderá mayormente. Por lo pronto, destacaremos el insuficiente conocimiento de idiomas extranjeros entre los trabajadores del turismo local, lo que sin duda representa una seria dificultad para este mercado, altamente demandado por turistas de habla extranjera. De este modo y según la encuesta antes referida, se identifica que sólo el 50% de los trabajadores posee este tipo de competencias, lo que se reduce a un 29,55% en el caso del idioma inglés.

Figura: Cantidad de trabajadores que poseen dominio de un segundo idioma<sup>51</sup>.

Idioma	Cantidad	Porcentaje
<b>Alemán</b>	3	6,82%
<b>Francés</b>	2	4,55%
<b>Inglés</b>	13	29,55%
<b>Portugués</b>	3	6,82%
<b>Italiano</b>	1	2,27%
<b>Ninguno</b>	22	50,00%
<b>Total</b>	44	100,00%

Adicionalmente y menos frecuente que lo anteriormente descrito, podemos destacar que la Comuna se encuentra en una posición privilegiada en cuanto a posibilidades de acceso al conocimiento científico se refiere. Lo anterior, dado principalmente a las iniciativas del Parque Etnobotánico Omora en diferentes disciplinas del conocimiento,

<sup>50</sup> Resultados de pregunta “¿Cómo evalúa usted el nivel de capacitación de los trabajadores de la empresa?”. Cuestionario a operadores turísticos, *Op-cit.*

<sup>51</sup> *Ibid.*

las que abarcan desde la filosofía y el medio ambiente, hasta las propias ciencias naturales.

El Parque surge a partir de la cooperación público-privada entre distintas entidades como la Universidad de Magallanes, el Ministerio de Bienes Nacionales, el Gobierno de la Provincia Antártica y la ONG Omora<sup>52</sup>.

Ésta característica plantea interesantes posibilidades en cuanto a la interacción entre los mundos de la ciencia y la academia, con las instituciones públicas y las empresas locales, lo que se verifica –en concreto- en oportunidades de acceso a un conocimiento de primer nivel. Ejemplo concreto de lo anterior, es la visita (2013) del Dr. Harold Goodwing, experto mundial en turismo responsable y beneficios locales del turismo, quién ofreció un ciclo de charlas<sup>53</sup> destinadas a examinar la situación turística de Cabo de Hornos, junto con sus posibilidades de desarrollo económico local en el marco de la sustentabilidad medioambiental y social. De modo similar, el mismo Parque (junto con sus instituciones asociadas) realizó durante 2012 un ciclo de talleres de capacitación en los distintos niveles educativos existentes en la comuna, abarcando los niveles preescolar, básico y media con contenidos de medioambiente y ecoturismo científico. Como puede observarse, las consecuencias de la intervención de esta Institución son difíciles de determinar (al menos inicialmente), dado que influyen más bien sobre el modo de conocer y percibir de los habitantes,

<sup>52</sup> Rozzi, et Al. 2003; p. 54.

<sup>53</sup> Organizadas por la Universidad de Magallanes, el Instituto de Ecología y Biodiversidad (IEB) en colaboración con la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos.

Durante su visita a la comuna de Cabo de Hornos, el Dr. Harold Goodwing aseguró que “*lo importante es que no sólo los grandes empresarios externos a la comuna, perciban el beneficio económico del turismo, sino sobre todo sus habitantes*”.

Respecto de los servicios turísticos presentes en el presente destino, el experto destacó “*el ecoturismo con lupa de los bosques en miniatura y sumergidos del Cabo de Hornos que se desarrolla en Omora*”.

En el futuro, las instituciones académicas y de investigación que invitaron al Dr. Goodwing desarrollarán el proyecto de Centro Subantártico de Cabo de Hornos, dedicado a desarrollar la investigación y educación superior en la Comuna.

profesionales y tomadores de decisiones pertinentes a la industria turística<sup>iv</sup>. Como sea, recalcamos, la existencia de oportunidades de este tipo representa una ventaja que posee la comuna de Cabo de Hornos. Finalmente y en el mismo sentido, es preciso destacar el proyecto de Centro Subantártico de Cabo de Hornos, iniciativa que representa una de las inversiones más importantes en el desarrollo del turismo sustentable de la Comuna.

### **Centro Subantártico de Cabo de Hornos**

Desde el año 2001 profesores e investigadores relacionados con el Parque Etnobotánico Omora desarrollan la idea de contar con una edificación en la comuna de Cabo de Hornos, que albergue distintas iniciativas de educación e investigación pertinentes al contexto local y que sean desarrolladas con calidad de relevancia mundial en materia de investigación científica. Uno de los actores principales de esta iniciativa, el Dr. Ricardo Rozzi, sostiene que este recinto permitirá *“desarrollar ciencia socio-ecológica, educación científicamente ética y conservación a través del ecoturismo, en la Reserva Mundial de Biosfera Cabo de Hornos”*\*. A un mediano plazo, el proyecto considera el desarrollo de una oferta de educación de tipo técnico-profesional, que forme el “capital humano” requerido para el desarrollo sustentable del turismo comunal, en particular incorporando los fundamentos científicos a la formación en materia de turismo de intereses especiales.

Al momento de presentación de este Plan, el proyecto de Centro Subantártico se encuentra en etapa de diseño arquitectónico y se estima ejecutar su construcción durante el año 2016, destinando aproximadamente 5 millones de dólares.

Fuente: \* Nota de prensa de 04/06/14 del Programa de Conservación Biocultural Subantártica.

## 2. Descripción y análisis general de la oferta turística de Cabo de Hornos



Turistas en excursión de trekking por la isla Navarino

### Contexto del turismo nacional y regional

El turismo en nuestro país, ha desarrollado y mejorado paulatinamente sus actividades hasta lograr constituir una actividad cada día más consolidada, que aproximadamente representa el 3.2% del Producto Interno Bruto Nacional, junto con casi 300.000 empleos en todo el país, lo que equivale el 3,8% aproximado del total nacional<sup>54</sup>. Son diversas las ventajas comparativas que posee nuestro país en materia turística, la mayor parte de ellas dada su condición de “laboratorio natural”, presentando una diversidad única de distintos hábitats y geografías. En años recientes, el turismo se ha transformado en el cuarto sector económico con mayores exportaciones en nuestro país, sólo antecedido por las industrias minera, frutícola y del papel y la celulosa. Ha superado así a otras como la industria forestal y vitivinícola, y en determinados años también a la industria salmonera<sup>55</sup>.

Durante el año 2013, el aporte que realizó el turismo (receptivo) al total de las exportaciones del país fue muy relevante, aunque concentrando sus actividades

<sup>54</sup> SERNATUR, 2012. p. 22

<sup>55</sup> *Íbid.* p. 24

relativamente en el primer y cuarto trimestre. A continuación ofrecemos un cuadro esquemático de las exportaciones realizadas:

Figura: Participación del turismo receptivo en el total de exportaciones del país (2013)<sup>56</sup>.

Tipo de Exportación	Porcentaje
Bienes	3,4%
Servicios	20,2%
<b>Total de bienes y servicios</b>	<b>2,9%</b>

No obstante lo anterior, una medición internacional como el “Ranking de Competitividad Turística” realizado por el Foro Económico Mundial, sitúa a Chile en el puesto número 57 de entre 139 países, lo que revela el bajo aprovechamiento de los recursos en cuestión. De este modo, *“falta avanzar en factores directamente relacionados con la industria turística, como lo es la priorización por el desarrollo del turismo, la infraestructura turística y la sustentabilidad del desarrollo del sector”*<sup>57</sup>. Así mismo, destaca aún la necesidad de poder reforzar distintos aspectos relacionados directamente con la industria turística. Otro desafío importante es la creciente necesidad de incorporar prácticas de sustentabilidad en materia de desarrollo turístico, lo que transversalmente considera tanto la protección del medioambiente, como la preservación del patrimonio cultural. También lo es la presencia del país a nivel promocional, para posicionar los destinos tanto a nivel nacional como internacional, aunque es importante recordar que los factores que inciden en el desarrollo del turismo son más amplios y consideran también componentes como la identidad del lugar y la creación de imágenes claras respecto de su oferta como destino turístico, las condiciones medioambientales y la conectividad, la oferta de servicios y de actividades de entretenimiento, la calidad en la atención, el nivel de capacitación de los trabajadores, la información disponible, entre muchos otros factores<sup>58</sup>.

El consumo de la oferta turística nacional se produce principalmente por ciudadanos llegados de los países limítrofes, siendo los principales emisores Argentina (48,2%), Bolivia (12,6%), Brasil (12,0%) y Perú (10,9%). También hay una importante

<sup>56</sup> Elaboración propia en base a: INE (2013), p. 13.

<sup>57</sup> SERNATUR, *Op-cit.* p. 28

<sup>58</sup> *Ibid.*

participación de los mercados de Europa (11,4%) y Norteamérica (7,1%). En Europa, a su vez, los principales países emisores son Alemania, España, Francia e Inglaterra<sup>59</sup>. Desde el punto de vista de los pasajeros registrados en establecimientos de alojamiento turístico, los países principales son Brasil (21%), Argentina (18,6%), Estados Unidos (13,1%), Resto de América (9,5%) y Resto del Mundo (7,3%)<sup>60</sup>.

A nivel de cantidad de pasajeros extranjeros llegados a establecimientos de alojamiento turístico, la Región de Magallanes ocupa un importante lugar a nivel nacional, con 159.203 hospedados en 2013, cantidad sólo superada por las regiones de Valparaíso y Metropolitana. De la misma manera, la Región de Magallanes posee un importante número de visitantes extranjeros a las Áreas Protegidas<sup>61</sup>, el cual asciende hasta 164.451 visitantes extranjeros en 2013, lo que representa la mayor cantidad por región a nivel nacional, aunque dichas visitas se producen de forma más numerosa en Áreas Protegidas ubicadas en comunas diferentes de Cabo de Hornos (Monumento Nacional Cueva del Milodón y Parque Nacional Torres del Paine)<sup>62</sup>. No obstante, el Parque Nacional de Cabo de Hornos destaca a nivel nacional por poseer más visitantes extranjeros que chilenos, proporción que en 2013 se registró en la medida de 939 chilenos y 96.352 extranjeros<sup>63</sup>.

Como se ha dicho, la región de Magallanes representa uno de los focos más relevantes en materia de industria turística en el país, lo que se asocia fuertemente a la geografía de la Patagonia. En su totalidad, la zona representa un destino turístico de alto interés a nivel mundial, siendo una de las áreas más aptas en el planeta para el desarrollo de actividades de deporte aventura y excursionismo, navegación, pesca deportiva, observación de flora y fauna, junto con muchas otras expresiones del turismo de intereses especiales<sup>iv</sup>. En años recientes, la región se ha potenciado dadas las dinámicas de cambio estructural en el turismo a nivel mundial, que han potenciado un turismo emisivo en favor de lugares y productos turísticos que se enmarquen en un estado natural en contacto con el medioambiente<sup>64</sup>.

<sup>59</sup> INE, 2013, *Op-cit.* p. 15.

<sup>60</sup> *Ibid.* p. 17.

<sup>61</sup> Cfr. Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SINASPE)

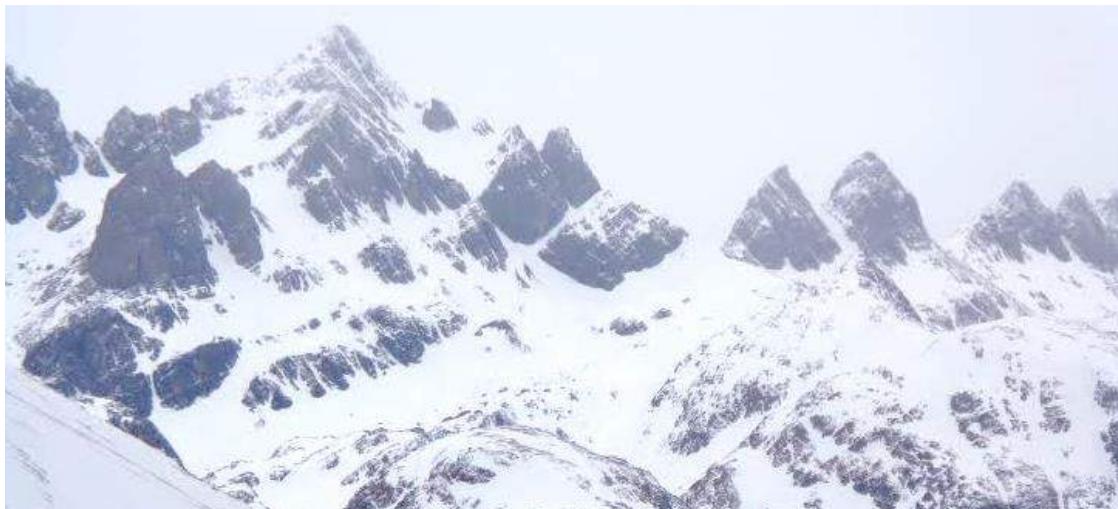
<sup>62</sup> *Ibid.* pp. 18-20.

<sup>63</sup> *Ibid.* p. 26

<sup>64</sup> SERNATUR, 2011; p. 11.

En materia de desarrollo de la industria turística, la región de Magallanes cuenta en 2013 con 241 establecimientos de alojamiento turístico, entre hoteles, hostales, hospedaje familiar, entre otros. En total, la oferta representa 3258 habitaciones y 6961 camas. En cuanto a disponibilidad de lugares de camping, la región cuenta con 21 establecimientos registrados en SERNATUR, los cuales ofrecen 1209 sitios en total. En cuanto a disponibilidad de restaurantes y otros establecimientos de alimentación, la región cuenta con 25 lugares registrados en SERNATUR. En cuanto a cantidad de agencias de viaje y tour operadores existentes, la región de Magallanes cuenta con 79 establecimientos registrados en SERNATUR<sup>65</sup>.

Sin embargo y a pesar de lo descrito anteriormente, es importante precisar que “*el desarrollo turístico en la Región de Magallanes se ha concentrado hasta ahora en Punta Arenas y Puerto Natales, y principalmente en el Parque Nacional Torres del Paine (...) esto ha significado que prácticamente toda la actividad turística se oriente hacia la parte norte de la región, dejando sin explotar espectaculares territorios hacia el sur*”<sup>66\*</sup>.



Vista nevada de los Dientes de Navarino

<sup>65</sup> INE, 2013, *Op-cit.* pp. 62-64

<sup>66</sup> Meyer; p. 8.

La Comuna de Cabo de Hornos constituye el puente ecológico y biogeográfico, a la vez que turístico, entre el extremo austral de América y el continente antártico, además, el sistema insular sub-antártico, en el archipiélago del Cabo de Hornos constituye un patrimonio natural, cultural e histórico para la humanidad. En términos de atractivos turísticos, sus hitos naturales e históricos-culturales califican para desarrollar un destino de turismo de especialidades de primer nivel mundial. La fragilidad de los ecosistemas de tundra, bosques y altoandinos, y el carácter remoto que se conserva todavía hoy en el Cabo de Hornos demanda la incorporación de criterios ambientales y sociales para garantizar la sustentabilidad de los proyectos turísticos.

Un desafío importante para la Reserva de la Biosfera es desarrollar un turismo que permita continuar experimentando lo remoto y prístino.

La zona es muy atractiva para el ecoturismo porque es un destino remoto, con extensas zonas prístinas, posee un intrincado sistema de canales de difícil acceso y un conjunto de atractivos paisajísticos dispersos geográficamente.

A continuación describiremos un análisis sobre la oferta turística existente en la comuna de Cabo de Hornos como destino. Para efectos expositivos, dividiremos la descripción en 3 secciones: recursos, servicios y productos turísticos.

## Recursos Turísticos de la comuna de Cabo de Hornos

### *Áreas Silvestres Protegidas*

Chile cuenta desde 1984 con la Ley 18.362 en la cual se crea un Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, SNASPE, la que contempla temas pertinentes a categorías de manejo, creación, administración, supervigilancia, de la concesión de uso, de las prohibiciones, y de las sanciones; entre otros, con la finalidad de proteger la riqueza natural del país y cuya administración corresponde a la Corporación Nacional Forestal, CONAF. Las Áreas Silvestres son aquellos ambientes naturales, terrestres o acuáticos, pertenecientes al Estado y que éste protege y maneja para la consecución

de los objetivos señalados en cada una de las categorías de manejo (Parques Nacionales, Reservas Nacionales o Monumentos Naturales).

La Ley 18.362 establece las siguientes definiciones:

Parque Nacional: Área generalmente extensa, donde existen diversos ambientes únicos o representativos de la diversidad ecológica natural del país, no alterados significativamente por la acción humana, capaces de auto-perpetuarse, y en que las especies de flora y fauna o las formaciones geológicas son de especial interés educativo, científico o recreativo. Los objetivos de esta categoría de manejo son la preservación de muestras de ambientes naturales, de rasgos culturales y escénicos asociados a ellos; la continuidad de los procesos evolutivos, y, en la medida compatible con lo anterior, la realización de actividades de educación, investigación o recreación.

Reserva Nacional: Área cuyos recursos naturales es necesario conservar y utilizar con especial cuidado, por la susceptibilidad de éstos a sufrir degradación o por su importancia relevante en el resguardo del bienestar de la comunidad. Son objetivos de esta categoría de manejo la conservación y protección del recurso suelo y de las especies amenazadas de fauna y flora silvestres, la mantención o mejoramiento de la producción hídrica, y el desarrollo y aplicación de tecnologías de aprovechamiento racional de la flora y la fauna.

Monumento Natural: Área generalmente reducida, caracterizada por la presencia de especies nativas de flora y fauna o por la existencia de sitios geológicos relevantes desde el punto de vista escénico, cultural, educativo o científico. El objetivo de esta categoría de manejo es la preservación de muestras de ambientes naturales y de rasgos culturales y escénicos asociados a ellos, y, en la medida compatible con esto, la realización de actividades de educación, investigación o recreación.

El SNASPE consta en la actualidad de 100 unidades, integrada por 36 Parques Nacionales, 49 Reservas Nacionales y 15 Monumentos Naturales, abarcando una superficie de 14,5 millones de hectáreas aproximadamente lo que representa el 20% del territorio nacional.

Parte de la actividad turística de la Región de Magallanes y Antártica Chilena se desarrolla en los territorios conformados por el SNASPE. A la fecha existen en Magallanes 5 Parques Nacionales, 3 Reservas Nacionales y 3 Monumentos Naturales (figura a continuación). En la comuna de Cabo de Hornos se ubican los Parques Nacionales Alberto de Agostini (940.160 hectáreas) y Cabo de Hornos (63.093 hectáreas), los que en conjunto abarcan un territorio de 1.003.253 hectáreas.

*Figura: Superficie de Áreas Silvestres Protegidas por el Estado en la Región de Magallanes (2014)<sup>67</sup>.*

Unidad SNASPE	Hectáreas
Parque Nacional Bernardo O'Higgins <sup>68</sup>	3.525.901
Parque Nacional Alberto de Agostini <sup>69</sup>	1.460.000
Parque Nacional Torres del Paine	181.414
Parque Nacional Cabo de Hornos	63.093
Parque Nacional Pali Aike	5.030
Reserva Nacional Alacalufes	2.313.875
Reserva Nacional Laguna Parrillar	18.814
Reserva Nacional Magallanes	13.500
Monumento Natural Cueva del Milodón	189
Monumento Natural Los Pingüinos	97
Monumento Natural Laguna de los Cisnes	25
Total Región de Magallanes	<b>7.581.938</b>
Total Nacional	<b>14.569.895</b>

<sup>67</sup> Cfr: CONAF.

<sup>68</sup> El P.N Bernardo O'Higgins ubica parte de su territorio en la Provincia del Capitán Prat, Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

<sup>69</sup> El P.N Alberto de Agostini abarca en total 1.460.000 hectáreas, y su territorio es compartido por las comunas de Punta Arenas (Provincia de Magallanes), Timaukel (Provincia de Tierra del Fuego) y Cabo de Hornos (Provincia Antártica Chilena).

## Parque Nacional Cabo de Hornos



El Parque Nacional Cabo de Hornos fue creado por Decreto Supremo Nº 995 del Ministerio de Agricultura el 26 de abril de 1945. Se extiende al sur de Tierra del Fuego (55°39'/56°00'S y 67°00'/67°52'W), su superficie es de 63.093 hectáreas y está conformado por las islas Hornos, Hermite, Wollaston, entre otras. Es posible acceder vía marítima desde la ciudad de Puerto Williams.

Entre la fauna existente se encuentran especies como focas leopardo, focas elefantes, delfines australes, ballenas jorobadas, lobos marinos y chungungos (en peligro de extinción) etc. En cuanto a aves están las gaviotas, fardelas, albatros, petreles, etc. Respecto a flora se encuentra el coigüe de Magallanes, canelo, leñadura, ñirre, etc. La cumbre más alta es el Monte Hyde, en Isla Wollastone, con 670 mts sobre el nivel del mar.

En materia de infraestructura Isla Hornos cuenta con un pequeño muelle para botes que permite el desembarco de personas. Desde este lugar se extiende una pasarela peatonal que se interna en la isla hasta llegar al punto más alto, donde se ubica el Faro Hornos, dependencias de la Armada de Chile (capilla y alcaldía de mar) y el monumento al Cabo de Hornos. Esta isla es un hito en la navegación mundial y ha sido paso obligado

para los navegantes desde el siglo XVII que deben cruzar desde el Océano Atlántico al Pacífico.

### *Parque Nacional Alberto de Agostini*



El Parque Nacional Alberto de Agostini fue creado el 22 de enero de 1965 y desde 1985 se suman a este los territorios de la antigua Reserva Forestal Holanda y parte del Parque Nacional "Hernando de Magallanes" siendo en la actualidad el tercer Parque Nacional de mayor extensión en Chile con 1.460.000 há (en primer lugar se encuentra el Parque Nacional Bernardo O'Higgins con 3.535.901 há y luego el Parque Nacional Laguna San Rafael con 1.742.000 há).

El P.N Alberto de Agostini permite a sus visitantes apreciar un sorprendente entorno natural compuesto de extensas penínsulas e islas fuertemente montañosas, cubiertas por campos de hielo. Existen bosques siempre verdes conformado principalmente por el coigüe de Magallanes y en el ámbito de la fauna es posible observar especies de delfines, ballenas, focas, etc y aves como gaviotines, cormoranes, petreles, etc.

En este Parque Nacional se encuentra la cadena montañosa Cordillera de Darwin encontrándose en el lado sur-oeste de la Isla de Tierra del Fuego un variado número de glaciares que caen hacia el Canal Beagle. Todo el territorio albergó a los pueblos yaganes y selknam, convirtiéndolo en uno de los más habitados de la región.

Para acceder a ambos Parques Nacionales es necesario un pago de entrada de \$3000 por persona, trámite que se realiza en dependencias de CONAF en Puerto Williams. La visita al P.N Cabo de Hornos por parte de cruceros debe efectuarse en Punta Arenas en oficinas de CONAF.

### *Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos*



Entrada del Parque Municipal Ukika

La Red Mundial de Reservas de la Biosfera comprende 631 reservas distribuidas en 119 países, teniendo como objetivo contribuir a la integración armónica entre comunidades y su entorno natural. Según destaca UNESCO, a través de esta declaratoria *“se predice las consecuencias de las acciones de hoy en día en el mundo de mañana y por lo tanto aumenta la capacidad de las personas para gestionar de manera eficiente los recursos naturales para el bienestar de las poblaciones humana y el medio ambiente”*<sup>70</sup>.

El Consejo Internacional de Coordinación del Programa sobre el Hombre y la Biosfera de la UNESCO aprobó, en su reunión anual del 27 de junio de 2005, nominar a la

<sup>70</sup> Cfr: Sitio Web Programa Mab-UNESCO

Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos ubicada en la Provincia Antártica Chilena, XII Región de Magallanes, postulada por el Gobierno de Chile. El territorio reconocido por la UNESCO tiene una extensión de 4.884.274 hectáreas, compuesto por 2.967.036 há marinas y 1.917.238 há terrestres. Las áreas terrestres comprenden los Parques Nacionales Cabo de Hornos y Alberto de Agostini, los que constituyen zonas núcleos, es decir, de máxima protección ambiental de acuerdo a la ley chilena. Esta Reserva es una de las diez designadas actualmente en Chile (las restantes Reservas de la Biosfera son Lauca, Fray Jorge, La Campana – Peñuelas, Juan Fernández, Araucarias, Laguna San Rafael, Torres del Paine, Bosques Templados Lluviosos de los Andes y Corredor Biológico Nevados de Chillán-Laguna del Laja).

A nivel nacional, la Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos se destaca por:

- Integrar por primera vez ecosistemas terrestres y marinos.
- Es la primera que incorpora terrenos ubicados fuera del SNASPE.
- Luego de 20 años desde la creación de la reserva anterior, Cabo de Hornos es la primera reserva de la biosfera chilena evaluada bajo el marco estatutario de la Estrategia de Sevilla de 1995.
- Su superficie triplica el área preexistente de reservas de la biosfera en el país, elevando la cifra nacional a un total de 7.301.739 há. La Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos se constituye también en la mayor reserva de cono sur de Sudamérica.

El desafío que implica la nominación de la Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos es muy alto, puesto que, por un lado, corresponde a un área remota que aumenta las dificultades logísticas y administrativas, y que al mismo tiempo está sujeta a crecientes presiones de desarrollo. Por otro lado. El extremo austral de Chile y de América representa un tesoro de diversidad biológica y cultural. Aquí se encuentran los bosques más australes del planeta (55° - 56° S), que crecen embebidos en un mosaico de ecosistemas prístinos de formaciones de tundra Magallánica, hábitat altoandinos, glaciares y campos de hielo, cumbres andinas, cursos de agua permanentes e intermitentes, bosques de algas pardas, fiordos, canales, corrientes e intrincados fondos marinos.

Estos ecosistemas surgen en un cruce de orígenes biogeográficas e interrelaciones ecológicas subantárticas, antárticas, altoandinas, neotropicales y templadas. Entre las regiones templadas del planeta (que son aquellas que han recibido el mayor impacto de la colonización europea en la modernidad), el territorio de la reserva sobresale por presentar la menor densidad poblacional). Constituye también el extremo latitudinal de distribución de numerosas variedades de animales y plantas, a nivel de especie, género, familia e incluso órdenes. Desde el punto de vista cultural y social, Cabo de Hornos constituye el territorio más austral del planeta con poblamiento precolombino.

El Pueblo Yagán continúa habitando esta zona, desarrollando actividades de pesca y artesanía. La Reserva de la Biosfera procura la continuidad de estas actividades tradicionales y propone su incorporación a un desarrollo turístico sustentable que beneficie a la población local, particularmente a la comunidad Yagán, y enriquezca las experiencias de los visitantes.

El desafío planteado por la Reserva de la Biosfera adquiere relevancia internacional<sup>v</sup> ya que el territorio insular de Cabo de Hornos, constituye hoy uno de los escasos lugares en el planeta que se encuentra libre de una abrupta transformación antrópica. Es un lugar remoto donde aún se despliegan las vidas singulares de miríadas de seres vivos, entramados en dinámicas ecológicas y humanas muy diversas y poco comunes en cuanto a su composición y relaciones.

### Cascada Los Bronces



### Servicios Turísticos

En la Comuna de Cabo de Hornos se encuentran disponibles una oferta de 82 servicios turísticos, de los cuales 13 corresponden a alojamientos, con una disponibilidad de 86 habitaciones, 192 camas con una capacidad total para 206 personas. Los 10 alojamientos disponibles son atendidos principalmente por familias o encargados que habitan la misma vivienda siendo el precio promedio de estos \$20.000 por persona.

Aproximadamente a 2 kilómetros al oeste de Puerto Williams se emplaza el único lodge de la comuna, el cual ofrece diversos servicios (pesca, navegaciones, trekking, entre otros), siendo el alojamiento con mayor número de habitaciones (24 unidades) y camas (48 unidades), con una capacidad total para 48 personas. Los 2 servicios de alojamientos que completan la oferta corresponden a 1 Refugio y 1 Departamentos Turísticos. Existen 11 Servicios de Alimentación con una variada oferta gastronómica destacando a 2 de ellos que complementan con la venta de souvenirs.

La oferta de Agencias de Viajes y Tour Operadores, que prestan sus servicios turísticos la componen 12 empresas en total, ofreciendo servicios de transporte, visitas guiadas a diversos lugares (Parque Etnobotánico Omora, Villa Ukiika, Ruta Escénica, transfer a aeropuerto, paseos náuticos, transporte terrestre, etc). Las principales actividades que efectúan estas empresas se relacionan con excursiones y actividades marítimas, motivadas por la cercanía a los Ventisqueros de la Cordillera de Darwin, Cabo de Hornos, y Ushuaia (Argentina).

En Puerto Williams se encuentran 24 Guías que efectúan diversos tipos de recorridos, como City Tours, Excursiones a Cerro de la Bandera, Ruta Escénica, entre otros. Se destaca el Circuito Dientes de Navarino, el cual tiene un valor promedio por persona de \$60.000 diarios, además se efectúan servicios de porteadores. En este último caso el valor de dicho servicio en la última temporada correspondió a \$40.000.

Existen 8 servicios orientados a la comercialización de Artesanía y Souvenirs, la cual se relaciona principalmente con la ubicación geográfica y la denominación “Fin del Mundo”, venta de libros sobre la historia de navegaciones, flora, fauna y cultura Yagán, destacándose este último punto al venderse artesanía de este pueblo originario realizado por personas con descendencia Yagán, la cual consiste en cestería, embarcaciones y otros utensilios fabricados principalmente en fibras vegetales, cuero y madera.

En la ciudad de Puerto Williams se localiza el Museo Antropológico Martín Gusinde (dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM), cuya “misión es conservar el patrimonio natural y cultural del archipiélago fueguino a través de una importante colección etnográfica”. El museo presenta a través de imágenes, objetos y textos una síntesis de la historia del pueblo Yagán, los más importantes viajes de exploración y navegación en Tierra del Fuego por parte de europeos y americanos, la progresiva instalación de los colonos entre los años 1890 y 1950, e historia reciente desde la fundación de Puerto Williams (ex Puerto Luisa) desde 1953 hasta la actualidad. Sumado a esto una muestra con la Flora y fauna del territorio. Cabe destacar que el museo cuenta con una serie de servicios para la comunidad que van desde internet gratuito, biblioteca especializada en estos temas, sala multiuso y cafetería. En terrenos del museo se ubica también la Casa Stirling, antigua vivienda utilizada por los evangelizadores europeos en la zona austral.

Aproximadamente a 3 kmts al oeste de la ciudad se ubica el Museo al Aire Libre Batería Róbalo, lugar en donde se emplazan antiguos cañones vestigios del “Conflicto del Beagle” el cual casi desencadena una guerra entre Chile y Argentina. Cabe destacar que este lugar se encuentra en estado de abandono, no cuenta con ningún tipo de servicio.

A 4 Kmts al oeste de Pto Williams, se encuentra el Parque Etnobotánico Omora, dicho parque pertenece a la fundación privada Omora en conjunto con la Universidad de Magallanes, ofreciendo un producto de turismo científico con circuitos de

aproximadamente 300 hectáreas, de las 1000 hectáreas, obtenidas a través del Ministerio de Bienes Nacionales, con que cuenta este parque cuya finalidad es la protección de la cuenca del río Robalo, que guían los mismos académicos e investigadores que trabajan en dicha organización, cuyas temáticas enfatizan la biodiversidad de la región sub-antártica, única en el mundo, compuesta por flora y fauna características de estas latitudes.

Aerovías DAP efectúa el transporte de carga y pasajeros desde Punta Arenas a Puerto Williams, con frecuencias diarias pudiendo ser aumentada de ser necesario, para tal efecto cuenta con aviones con capacidad para 8, 16 y 90 pasajeros, siendo el tiempo promedio de vuelo de 1:15 hrs. La tarifa a personas no residentes es de \$65 USD. El ferry Yaghán, de la empresa TABSA, realiza el transporte de carga y pasajeros una vez por semana hacia Puerto Williams desde Punta Arenas, posee una capacidad para 65 pasajeros, 40 semi-cama y 25 cama, cuyos valores son de \$90.00 y \$130.000 pesos respectivamente. La travesía tiene una duración de 30 horas. El último domingo de cada mes realiza viajes gratis a la localidad de Puerto Toro siendo necesaria la inscripción previa en dependencias de la municipalidad de Cabo de Hornos.

Las empresas argentinas Ushuaia Boating (embarcación Nene) y Piratour (embarcación Cruz del Sur) realizan la travesía que cruza desde Ushuaia (Argentina) hacia Puerto Navarino (Chile), con tiempo aproximado de 40 minutos entre estos punto para luego realizar vía terrestre el tramo correspondiente a Puerto Navarino – Puerto Williams, a cargo de empresa chilena Onaisin. También existe la posibilidad de vuelos esporádicos a través de avionetas o helicópteros desde Ushuaia por medio de las empresas argentinas Heliushuaia y Aeroclub Ushuaia.

En cuanto al tema de la asociatividad, y en base a información aportada por la Municipalidad de Cabo de Hornos, en la actualidad existen 41 organizaciones comunitarias vigentes en la comuna, de estas, la Cámara de Turismo de Cabo de Hornos AG (24 empresas y 7 personas naturales asociadas) y la Asociación de Guías son agrupaciones orientadas a la actividad turística, destacando además 2 organizaciones constituidas por personas del Pueblo Yagán, como son la Agrupación de Artesanos Yagán y la Comunidad Indígena Yagán de Bahía Mejillones, consideradas por la relevancia e implicancias del Patrimonio Cultural y su relación con el turismo.

## Síntesis de servicios de Turismo en la Comuna de Cabo de Hornos

Figura: Empresas de Servicios Turísticos en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Tipo de Servicio	Cantidad de Servicios
Alojamientos	13
Alimentación	11
Agencias y Tour Operadores	12
Guías de Turismo	24
Artesanía y Souvenirs	8
Museos y Parques Privados	5
Transporte	9
<b>Total de Servicios</b>	<b>82</b>

Figura: Museos y Parques en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Nombre	Servicios
Casa Stirling	Museo
Ex Radio Estación Wulaia	Muestras de Historia, poblamiento Yagán y Centro de Visitantes
Museo Antropológico Martín Gusinde	Muestras de Historia, Flora y Fauna, Pueblo Yagán. Internet, Centro de Documentación, Salón de Eventos
Museo de Artillería Róbalo	Museo de sitio
Parque Etnobotánico Omora	Visitas Guiadas
Total	5 Servicios de Museos y Parques

Fuente: Trabajo de campo del equipo consultor e información proporcionada por los actores sociales consultados.

Figura: Empresas de Servicios Turísticos en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Tipo de alojamiento		Alojamiento	Habitaciones	Camas	Capacidad
Hostal		<b>Akainij</b>	5	8	11
		<b>Beagle</b>	8	17	19
		<b>Cabo de hornos</b>	7	13	16
		<b>Coirón</b>	5	8	9
		<b>Forjadores del Cabo de Hornos</b>	9	35	35
		<b>Lajuwa</b>	4	12	12
		<b>Miramar</b>	4	5	7
		<b>Paso Mc kinlay</b>	6	12	13
		<b>Pusaki</b>	3	9	9
		<b>Yagan</b>	5	10	11
Departamentos turísticos		<b>Cabañas Darwin</b>	2	5	6
Lodge		<b>Lakutaia</b>	24	48	48
Refugio		<b>El padrino</b>	4	10	10
Total: 13 Servicios de Alojamientos			86	192	206

Fuente: Trabajo de campo del equipo consultor e información proporcionada por los actores sociales consultados.

Figura: Empresas de Servicios Turísticos en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Empresa	Servicios
<b>Bar Analij</b>	Alimentación
<b>Bar Club Naval de Yates Micalvi</b>	Alimentación / Bar
<b>Café Puerto Luisa</b>	Cafetería / Souvenirs / Eventos
<b>El Chachón Austral</b>	Amasadería / Café
<b>El Resto del Sur</b>	Alimentación
<b>La Picá del Castor</b>	Alimentación / Souvenirs
<b>Restaurant Alambique</b>	Alimentación
<b>Restaurant Albatros</b>	Alimentación
<b>Restaurant Dientes de Navarino</b>	Alimentación
<b>Restaurant Onashaga</b>	Alimentación / Comida Típica Chilena
<b>Restaurant Ventisqueros</b>	Alimentación / Bar
<b>Total</b>	<b>11 Servicios de Alimentación</b>

Fuente: Trabajo de campo del equipo consultor e información proporcionada por los actores sociales consultados.

Figura: Servicios de Agencias de Viajes y Tour Operadores en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Nombre del Servicio	Servicios
<b>Askhila Servicios Marítimos</b>	Agencia de viajes, Paseos Náuticos
<b>Cruceros Australis S.a.</b>	Excursiones Náuticas
<b>Expediciones Navarino</b>	Excursiones náuticas, transporte marítimo
<b>Forjadores del Cabo de Hornos</b>	Agencia de viajes, transfers, otros
<b>Navarino Travel</b>	Tour Operador Receptivo, Agencia de Viajes, Guía de Turismo, Paseos Náuticos.
<b>Raw Navarino</b>	Tour Operador
<b>Sim Expeditions</b>	Excursiones Náuticas
<b>Sur-Sur Turismo</b>	Agencia de viajes, Paseos Náuticos, otros
<b>Turismo Akainij</b>	Agencia de viajes, transfers, otros
<b>Turismo Aventura Shila</b>	Tour Operador Receptivo y Emisivo, Agencia de Viajes, Guía de Turismo, Souvenirs, Artesanías, Arriendo de equipos (Camping, trekking, bicicletas, pesca deportiva).
<b>Turismo Internacional Onaisin Travel Ltda</b>	Transporte terrestre, Paseos Náuticos
<b>Wulaia Expediciones</b>	Tour Operador Receptivo, Agencia de viajes, Paseos Náuticos, Arriendo de bicicletas
<b>Total:</b>	12 Servicios de Agencias de Viajes y Tour Operadores

Fuente: Trabajo de campo del equipo consultor e información proporcionada por los actores sociales consultados.

Figura: Servicios de Guías en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Nombres de Guías		
Carina Juhhova	Jaime Cárcamo	Luis Alberto Tiznado González
Carla Vega	Jaime Vargas	Marcelo Prat
Carlos Vega	John Cano Arias	Maurice van de Maele Bello
Cristián Donoso Christie	Jorge Caros Lara	Maurice van de Maele Silva
Denis Chevallay	Jorge Jofré Contreras	Miguel Gallardo
Diego Illanes	Jorge Quelín	Patricio Cano Arias
German Soto	José González	Patricio Chiguay
Héctor Maluenda	Luis Poblete	Tamara Ojeda
Total: 24 Servicios de Guías		

Figura: Artesanías y Souvenirs en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)

Nombre	Servicios
Julia González Calderón	Venta de artesanía yagan
Kipa Akar*	Venta de artesanía yagan
Museo Martín Gusinde	Venta de artesanía yagan
Restaurant La Picá del Castor	Souvenirs
Tienda Carpe Diem	Souvenirs
Tienda Fio Fio	Artesanía yagan, souvenirs artesanía autóctona
Turismo Shila	Artesanía, souvenirs
Wulaia Expediciones	Souvenirs
Total: 8 Servicios de Artesanías y Souvenirs	

\*Ubicado en Villa Ukika, debe solicitarse visita anticipadamente para acceder a la compra de artesanía Yagán.

*Figura: Servicios de transportes operativos en la Comuna de Cabo de Hornos (2014)*

Nombre	Servicio
<b>Aerovías DAP</b>	Transporte Aéreo Pta Arenas - Pto Williams
<b>Ferry Yaghán. Empresa TABSA</b>	Transporte Marítimo Pta Arenas - Pto Williams - Pto Toro
<b>Forjadores del Cabo de Hornos</b>	Transfers Aeropuerto
<b>Turismo Akainij</b>	Transfers Aeropuerto
<b>Turismo Internacional Onaisin Travel Ltda</b>	Transfers Pto Navarino - Pto Williams
<b>Aeroclub Ushuaia</b>	Transporte aéreo Ushuaia (Argentina) - Pto Williams (Chile)
<b>Heliushuaia</b>	Transporte aéreo Ushuaia (Argentina) - Pto Williams (Chile)
<b>Piratour</b>	Transporte Marítimo Ushuaia (Argentina)- Pto Navarino (Chile)
<b>Ushuaia Boating</b>	Transporte Marítimo Ushuaia (Argentina)- Pto Navarino (Chile)
<b>Total: 9 Servicios de Transportes</b>	

## Oferta general de servicios

### *Comercio y otros servicios*

Puerto Williams, principal centro urbano de la Comuna de Cabo de Hornos, ofrece los siguientes productos a los turistas: servicios de empresas de telefonía fija, celular, e internet para los residentes de la comuna (es debido acotar que la ciudad no cuenta con teléfonos en la vía pública). Cuenta además con los siguientes minimarkets y/o supermercados: “Simón y Simón”, “Temuco”, “Yagán”, “Forjadores del Cabo de Hornos”, “Cristóbal y Catalina”, “Supermercado Naval” (este supermercado es solo para las familias de la Armada). También es posible encontrar servicios de correos tales como: Correos de Chile, Chile express, envío de carga y correspondencia a través de DAP y TABSA. La Biblioteca Pública Municipal N°12 Pierre Chili y el Club de Yates Micalvi permiten la conexión gratuita de internet.

El acceso a la tecnología ha permitido que algunos negocios cuenten con sistema de pago online y 2 Cajas Vecina para el pago de cuentas o giro–depósitos de dinero. Existe una sucursal del Banco de Chile donde además de efectuar las transacciones comunes permite a turistas nacionales que posean cuenta en dicha entidad realizar la compra–venta de divisa extranjera y retiro de dinero en el único cajero automático de la ciudad. En el transcurso del 2010 entra en operación la estación de Radio Navarino (89.5 FM), principal medio de comunicación local.

### *Servicios de apoyo y utilidad pública*

En Puerto Williams se concentran los servicios públicos susceptibles de ser utilizados por el turista, entre estos se encuentran Carabineros de Chile, en cuyas dependencias es necesario realizar el registro en caso de efectuar algún tipo de excursión, por ejemplo, el Circuito Dientes de Navarino o Lago Windhond y posteriormente efectuar aviso de regreso a Pto Williams; Policía de Investigaciones (PDI), Aduanas y Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), orientadas al registro del ingreso o egreso de turistas desde el extranjero. Dichos trámites se realizan en oficinas del edificio de la Gobernación Provincial la cual cuenta además con oficinas del Registro Civil, Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), y Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI). La Corporación Nacional Forestal (CONAF) también posee oficinas en Puerto Williams en caso de ser necesario gestionar actividades a realizar en algunos de los Parques Nacionales de la Comuna (PN Cabo de Hornos o PN Alberto de Agostini). Cabe señalar la inexistencia de una oficina del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), esto

debería atenderse prontamente si se quiere potenciar a la comuna de Cabo de Hornos como un destino turístico, ya que la falencia de la presencia de dicha institución no permite articular de manera fluida las demandas de la comuna con el trabajo y los programas que desarrolla dicha institución en materia netamente turística.

La Municipalidad de Cabo de Hornos dispone de una Oficina de Información Turística la cual entrega material publicitario y mapas necesarios para las consultas de los turistas. En materia de salud se encuentra un Centro Comunitario de Salud Familiar (CECOSF) de uso principalmente de los habitantes locales y un Hospital Naval, recinto en el cual se realizan atenciones e intervenciones médicas menores.

### *Infraestructura*

La principal infraestructura vial de Isla Navarino es la Ruta Y-905 ubicada en su ribera norte y une Puerto Navarino (extremo oeste), Pto Williams y Caleta Eugenia (extremo este), tramo que consta de 80 kmts. El Aeropuerto Guardiamarina Zañartu, dispone de pista de aterrizaje de 1.440 mts de largo y 29 mts de ancho, permitiendo su uso por aviones de tipo Boeing 737-200. Depende administrativamente de la Dirección de Aeronáutica Civil y Fuerza Aérea.

En cuanto a infraestructura marítima la comuna cuenta en Puerto Williams con el Muelle Naval Arturo Prat, propiedad de la Armada de Chile, el cual permite el atraco de naves tanto de la marina como civiles; Rampa en sector de Avenida Costanera, (principal medio de transporte para el trayecto Punta Arenas-Puerto Williams) construida con el fin de favorecer el embarco y desembarco de carga y pasajeros a través de barcazas y lanchas pesqueras; Club de Yates Micalvi, permite atracar a yates, veleros y catamaranes, depende administrativamente de la Armada de Chile, ofreciendo servicios de agua potable, duchas y baños, y electricidad.

En las localidades de Puerto Navarino también se encuentra habilitado un muelle, con el fin de recibir y despachar desde y hacia la ciudad argentina de Ushuaia; pero debe mencionarse la inexistencia de infraestructura en servicios sanitarios y resguardo para los turistas que vienen desde Ushuaia. En Isla Hornos también se encuentra disponible un muelle para uso de tripulantes y pasajeros, en la localidad de Yendegaia, en el sector Caleta 2 de Mayo, se dispone de rampa para faenas de trabajo de Barcazas. Wulaia y Puerto Toro también cuentan con muelles posibles de utilizar en el ámbito turístico.

## Productos Turísticos

### *Circuitos Náuticos<sup>71</sup>*

La Armada de Chile autoriza por un período de 24 meses (a partir del 2014), la navegación de naves mercantes de pasajeros y deportivas, de bandera chilena, a través del Canal Murray. El resto de las rutas son de libre acceso para embarcaciones internacionales, que zarmando desde o recalando en Puerto Williams o Puerto Navarino, naveguen por cualquiera de las siguientes rutas de aguas interiores chilenas: Circuito Cabo de Hornos, Circuito Ventisqueros y Circuito Navarino.

### *Circuito Cabo de Hornos*

Consiste en el recorrido marítimo a través del Canal Beagle, Paso Picton, Paso Goree, Bahía Nassau, Paso Mantellero, Canal Franklin, Paso Mar del Sur, Cabo de Hornos, Paso Richmond, Paso Picton y Canal Beagle, y viceversa. Es una ruta de navegación efectuada en mayor parte por cruceros y veleros hacia Isla Hornos, hito geográfico y reto náutico y deportivo reconocido a nivel mundial y que cada año motiva a miles de visitantes a embarcarse en la aventura de llegar hasta el mítico Cabo de Hornos, encontrándose además en el paso de las expediciones que viajan a la Antártica.

### *Circuito Ventisqueros*

Circuito que recorre el Canal Beagle, Brazo Norweste, Canal Thomson, Brazo Surweste y Canal Beagle, y viceversa.

Ruta de navegación efectuada en mayor parte por cruceros y veleros hacia el sector sur-oeste de la Cordillera de Darwin (Isla de Tierra del Fuego), lugar que concentra glaciares que caen hacia aguas del Canal Beagle, por esta característica también es conocida como “Avenida de los Glaciares”. Existen empresas que incluyen esta ruta en viaje hacia Cabo de Hornos o Antártica. Es posible el desembarco en algunas bahías y realizar excusiones en sus alrededores.

---

<sup>71</sup> Cfr: DGTM. Y MM. ORD. EXENTA N° 12600/ 86 VRS. “Autoriza en Forma Temporal la Navegación por Rutas que se Indica”, 2014.

### *Circuito Navarino*

Es un circuito para embarcaciones nacionales que rodea Isla Navarino navegando a través del Canal Beagle, Canal Murray, Bahía Nassau, Paso Goree, Paso Picton y Canal Beagle, y viceversa. En esta excursión marítima se aprecian los islotes Snipe, Islas Picton, Lennox y Nueva, entre otras, la localidad de Puerto Toro, Bahía Wulaia, y Puerto Navarino, por mencionar algunos sitios.

### *Rutas Patrimoniales*

El Ministerio de Bienes Nacionales en concordancia con su política de gestión del patrimonio fiscal, entre cuyos lineamientos estratégicos se encuentra el disponer de terrenos fiscales para la habilitación y gestión de espacios públicos patrimoniales, se crea en el año 2001 el programa “Rutas Patrimoniales”, con el objetivo de “*socializar espacios fiscales de alto valor social, natural, paisajístico y/o histórico culturales, desarrollando en ellos recorridos transitables en vehículo, a pie, bicicleta y cabalgata. Valorizando, conservando el paisaje y las tradiciones culturales, a través del turismo sostenible*”<sup>72</sup>. Lo anterior tiene como objetivo constituirse en un medio de acceso de todos los chilenos en el conocimiento de la belleza de nuestro territorio, de nuestras expresiones locales para su disfrute; contribuir al desarrollo y proyección de las identidades locales en un mundo de creciente globalización y fomentar el desarrollo y diversificación de la pequeña y mediana empresa a nivel local y regional, potenciando el turismo sustentable; a la vez que amplía y mejora las alternativas de uso del tiempo libre de la población. Se han habilitado 65 Rutas a lo largo de todo el país, variadas localidades, ecosistemas, ambientes naturales, sitios arqueológicos o riquezas urbanísticas posibles, dotadas de señalética de mínimo impacto y básica, y complementada con la impresión de una guía bilingüe que permite un recorrido autoguiado, seguro e informado.

En la Región de Magallanes se han habilitado 7 Rutas Patrimoniales, ubicándose 4 de ellas en la Comuna de Cabo de Hornos.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Cfr: Min. de Bienes Nacionales; 2014.

<sup>73</sup> La Ruta Patrimonial Charles Darwin. Travesía al fin del mundo – Ruta Patrimonial Nº52, contempla un tramo en la costa norte del Estrecho de Magallanes y otro en Isla Navarino.

## *Cabo de Hornos - Dientes de Navarino*

*Ruta Patrimonial Nº1 del Ministerio de Bienes Nacionales*



Primera de la Rutas Patrimoniales implementadas en Isla Navarino (2001). Consta de 53 kmts, iniciándose en la ciudad de Puerto Williams a través de 3 kilómetros de camino de ripio hasta el inicio a los pies del Cerro La Bandera. El circuito finaliza en la antigua pesquera Mc Lean, a un costado de la ruta Y-905. Desde este último punto hasta Puerto Williams se deben recorrer 8 kilómetros.

Este circuito rodea en dirección este-oeste el cordón montañoso llamado Dientes de Navarino, macizo con cumbres graníticas agudas y dentadas de 1.200 mts de altitud, que permite gozar de una vista del archipiélago de las islas Wollastone, en donde se ubica el Cabo de Hornos, y recorrer a través de valles y laderas que vierten hacia el Canal Beagle por el Norte y la Bahía Nassau por el Sur. Consta de 5 tramos, los que pueden ejecutarse en un período de 4 a 5 días.

Esta ruta fue diseñada por el australiano Clem Lindenmayer publicándose por primera vez el año 1992 en el libro de la editorial Lonely Planet “Trekking in the Patagonian Andes”.

Durante el 2012 se instalan nuevos hitos y se efectúa mejoramiento de la ruta. La Municipalidad de Cabo de Hornos tiene la concesión del sendero.

---

*Archivo KMZ de mapa de la ruta:*

<https://mapsengine.google.com/map/viewer?mid=zT5jVWE-9Ojc.kVOcj0fSkA6U>

## *Cabo de Hornos - Lago Windhond*

*Ruta Patrimonial Nº7 del Ministerio de Bienes Nacionales*



Segunda ruta patrimonial trazada en Isla Navarino (2003), atravesando el cordón montañoso Dientes de Navarino de norte a sur. Tiene una extensión de 41 kmts en total, con una duración estimada de 3 o 4 días, pudiendo iniciarse en el valle del río Róbalo y finalizando en el valle del río Ukika, o vice versa. Durante el recorrido se introduce por el hábitat propio de la estepa andina y apreciando aves como cóndores, patos salvajes, caiquenes, entre otros, con vistas de los bosques sub antárticos, turbales y castoreras, siendo posible practicar la pesca deportiva en ríos y en el Lago Windhond.

Se compone de siete tramos definidos en función de sus características geográficas, existencia de áreas para acampar y de rutas ya trazadas y marcadas, ante lo cual se tiene la posibilidad de realizar diversas alternativas de trekking o caminatas debido a la conectividad de este circuito con la ruta Dientes de Navarino.

Parte del tramo incluido en el circuito corresponde a un camino habilitado y usado por la Infantería de Marina de la Armada de Chile, quienes construyeron en 1962 el Refugio Charles, reparado en el año 2000, y el Ex Refugio Beaucheff (destruido en el terremoto blanco de 1995).

## *Cabo de Hornos - Walaia*

*Ruta Patrimonial Nº16 del Ministerio de Bienes Nacionales*



La Ruta Patrimonial Wulaia (Wulaia: bahía hermosa en lengua Yagán), data desde el año 2002; se ubica en el sector noroeste de la Isla de Navarino, y se divide en dos circuitos: Puerto Navarino-Wulaia y Lum-Wulaia. Ambos unen la costa del canal Beagle con Wulaia. A estos dos circuitos se agrega una extensión hacia el monte King Scott (600 mts de altura) desde Wulaia, de 18,6 Km (desde y hasta Wulaia) con un día de duración hasta su cumbre, la cual ofrece una panorámica espectacular del lugar. Wulaia fue lugar de encuentro entre yaganes y europeos, y es posible apreciar una antigua radioestación de la Armada de Chile.

El circuito Puerto Navarino- Wulaia, de 29 km con 2,5 a 3,5 días de duración, sigue la costa permitiendo contemplar la belleza del lugar, y es posible encontrarse con numerosos sitios donde los yaganes disponían sus campamentos. El circuito Lum-Wulaia, de 18,3 km con 1 a 1,5 días de duración, y se interna en profusos bosques costeros. Ambos recorridos pueden efectuarse desde el mes de octubre a mayo, no obstante dadas las condiciones meteorológicas de la zona es recomendable efectuarlo entre diciembre y marzo. Según el tiempo disponible, condición física y ánimo, el visitante puede modular su recorrido con duraciones de caminata de 1 día hasta 6 días.

---

Archivo KMZ de mapa de la ruta:

<https://mapsengine.google.com/map/viewer?mid=zT5jVWE-9Ojc.kdZE6siBBHaM>

## *Charles Darwin: Travesía al fin del mundo*

*Ruta Patrimonial N°52 del Ministerio de Bienes Nacionales*



La Ruta Patrimonial “Charles Darwin Travesía al fin del mundo” fue diseñada por el Ministerio de Bienes Nacionales en la conmemoración del Bicentenario del nacimiento del célebre naturalista inglés, quien visitó la Región de Magallanes entre diciembre de 1832 y febrero de 1833 en un primer recorrido y entre febrero y marzo de 1834 en una segunda exploración como parte de su viaje alrededor del mundo en el bergatín HMS Beagle.

La ruta está estructurada en dos circuitos. El primero transcurre por la costa norte del Estrecho de Magallanes, en el área continental de la región. El segundo circuito, de carácter insular, corresponde a la unidad territorial Isla Navarino, donde se concentra un relevante patrimonio natural que integra la Reserva de la Biosfera Cabo de Hornos y un valioso patrimonio relacionado con las ancestrales culturas canoeras. La principal referencia geográfica de este territorio es el canal Beagle, descubierto por el capitán Robert Fitz-Roy durante su anterior viaje a la región Magallánica, y que Darwin describe como un “notable carácter de la geografía de este país y hasta pudiera decirse de todos los países”. La caracterización de los hitos que integran cada unidad territorial tiene como referencia básica las descripciones contenidas en la segunda edición del Diario del viaje de un naturalista alrededor del mundo escrito por Charles Darwin y publicado por primera vez en 1845. Con el fin de entregar una visión más completa del viaje de Darwin, la Guía Patrimonial también incluye información sobre la relevancia que la expedición del Beagle tuvo para el conocimiento de la zona austral y una cronología de los itinerarios de Charles Darwin por la Región de Magallanes.

El recorrido que se detalla en la ruta, en su despliegue por dos zonas geográficas con características excepcionales (Estrecho de Magallanes y Cabo de Hornos), ofrece la posibilidad de contemplar los impresionantes paisajes marinos del Estrecho de Magallanes, de los canales australes y de la Isla Navarino, en donde la espectacular geografía de la zona de Cabo de Hornos se expresa en uno de los paisajes marinos más bellos y asombrosos del mundo; por sus condiciones ambientales y su carácter de ámbito histórico y cultural de rasgos únicos. Todo lo anterior subrayando los cambios ocurridos desde que Darwin visitó la región, hace 175 años. La ruta también invita a visitar importantes museos en la Isla Navarino y Punta Arenas, donde se conservan objetos y documentos sobre los pueblos originarios de la Patagonia y otras expresiones culturales de la época en que Darwin estuvo en la zona.

---

*Archivo KMZ de mapa de la ruta:*

<https://mapsengine.google.com/map/viewer?mid=zT5jVWE-9Ojc.ke7cigW5weOg>

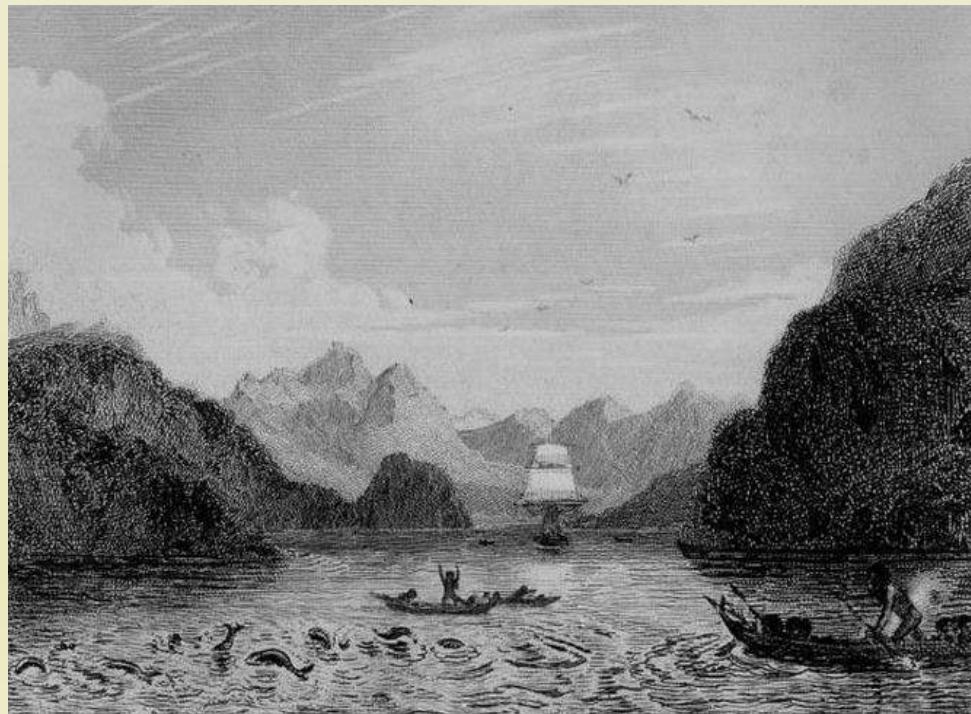


Ilustración de Robert Fitz-Roy (1839) del Estrecho de Murray y Canal Beagle

## *Ruta Escénica: “Hualalanuj: Ruta de Belleza Escénica en la Isla Navarino”*



Ruta que forma parte del proyecto *“Ecoturismo en la Provincia Antártica Chilena: una oportunidad por el desarrollo sustentable de Cabo de Hornos”*, ejecutado por la Fundación EuroChile y co-financiado por Innova Chile Corfo durante el año 2009.

Se inicia en Villa Ukika extendiéndose por el camino costero hacia el oeste hasta Puerto Navarino, dividiéndose en 4 sectores (Puerto Williams, Caleta Róbalo, Punta Guerrico y Bahía Mejillones, y Santa Rosa a Puerto Navarino), en donde se identifican 14 sitios de interés, cada uno con su respectivo “hito” que lo identifica. En su recorrido se buscan destacar sitios de índole histórico (Proa del Yelcho, Casa Stirling, Museo Histórico Batería Róbalo, Estancia Santa Rosa, Puerto Navarino), naturales y/o medioambientales (Seno Lauta, Parque Etnobotánico Omora, Cascada Los Bronces, Turbal y Castorera, Bahía Honda) y relacionados al Pueblo Yagán (Villa Ukika, Varaderos de Canoas y Corrales de Pesca, Punta Guerrico, Bahía Mejillones).

9 de los hitos dispuestos incluyen textos en español e inglés.

A modo de conclusión, podemos señalar que la oferta turística presente en la Comuna de Cabo de Hornos desarrolla sus actividades en una zona reconocida por sus atractivos naturales y culturales, contempla 2 Parques Nacionales, cuenta con la denominación de Reserva de la Biosfera, a la vez de ser considerada una de las ecoregiones más prístinas del mundo y ser territorio del pueblo que habitó las latitudes más australes del planeta, los Yaganas. Por otra parte, diversos hechos históricos acontecidos relacionados con la navegación y el comercio han determinado que Cabo de Hornos sea considerado un lugar mítico para navegantes de todo el mundo.

- En cuanto a los 82 Servicios Turísticos, estos se ubican en mayor parte en la ciudad de Puerto Williams, destacando el número total de estos ya que una misma empresa puede ofrecer diversas alternativas de servicios al visitante.
- Existen 2 agrupaciones de índole turística, la Agrupación de Guías de Cabo de Hornos y la Cámara de Turismo de Cabo de Hornos A.G (21 afiliados), lo que representa el 26% de los servicios turísticos. No obstante, sólo la segunda de éstas se encuentra debidamente reconocida por el Ministerio de Economía como “asociación gremial”<sup>74</sup>.
- Del total de servicios en actividad en la comuna ninguno posee el Sello de Calidad otorgado por SERNATUR, este mismo organismo a octubre del 2014<sup>75</sup> registra 9 servicios de alojamientos, 2 servicios de alimentación, 4 servicios de tour operadores y agencias, 1 de transporte y 4 guías de turismo. No se registran servicios turísticos en las categorías de esparcimiento y turismo aventura.

---

<sup>74</sup> Cfr: Min. Economía, 2014.

<sup>75</sup> Cfr: SERNATUR, 2014.

Figura: Servicios Turísticos de la Comuna de Cabo de Hornos Registrados en SERNATUR (2014)<sup>76</sup>

Tipo	Servicio turístico
<b>Alojamiento</b>	Akainij
	Beagle
	Forjadores del Cabo de Hornos
	Lajuwa
	Paso Mc kinlay
	Pusaki
	Yagan
	Lakutaia
<b>Alimentación</b>	El padrino
	Café Puerto Luisa
<b>Tour Operadores y Agencias</b>	La Picá del Castor
	Navarino Travel
	Turismo Aventura Shila
	Turismo Internacional Onaisin Travel Ltda
<b>Transporte</b>	Wulaia Expediciones
	Wulaia Expediciones
<b>Guías de turismo</b>	Carlos Vega
	John Cano Arias
	Luis Alberto Tiznado González
	Maurice van de Maele Silva

<sup>76</sup> Elaboración propia en base a SERNATUR, 2014.

Finalmente, puede señalarse que un hecho relevante es que una mayor parte de quienes se dedican a la actividad turística son personas que no poseen formación en el área, limitándose algunos a jornadas de capacitación y dividiendo su tiempo entre trabajos estables y las actividades turísticas (situación que está particularmente extendida en el caso de los guías). Así mismo, en general las empresas no participan de ferias turísticas, ni mantienen una relación de trabajo permanente en conjunto con instituciones públicas presentes en la comuna (Gobernación, Ilustre Municipalidad). En un mayor grado, las empresas del rubro no cuentan con procesos diseñados para generar sus servicios y/o acciones de marketing que busquen otorgar servicios de calidad al turista.

*Figura: Oferta Turística de la Comuna de Cabo de Hornos en los tipos de turismo definidos para la región por la Estrategia Regional de Desarrollo (2012)<sup>77</sup>*

<b>Tipo de turismo</b>	<b>Atractivos y/o productos actualmente existentes</b>
Turismo de Intereses Especiales	“Turismo con lupa” (Parque Omora)
	Ruta escénica Hualalanuj
	Otro turismo científico (estudio de aves, ambiente antártico, etc.)
	“Filosofía ambiental de campo” <sup>vi</sup>
Turismo de Naturaleza	Observación de flora y fauna
	Circuitos de navegación
	Rutas de trekking de baja dificultad
Turismo Deportivo	Rutas de trekking de media y alta dificultad
	Deportes náuticos (velero principalmente)
	Pesca deportiva
	Montañismo (menor medida)
Turismo Cultural	Atractivos relacionados con el Pueblo Yagán
	Rutas patrimoniales

<sup>77</sup> Elaboración propia en base a ERD, 2012. p. 23

### 3. Zonificación de atractivos

#### Catastro y zonificación territorial de los atractivos turísticos área turística.

El siguiente catálogo es de vital importancia para conocer las posibilidades y condiciones que ofrece la comuna de Cabo de Hornos para la generación o puesta en valor de los elementos naturales y culturales competentes para atraer flujos turísticos y así diversificar la oferta actual. El propósito es desarrollar los atractivos turísticos (elementos únicos con potencial) para convertirlos en recursos turísticos (puesta en valor del atractivo a través de su adecuación en infraestructura y demanda) y finalmente en un producto turístico (conjunto de recursos turísticos y servicios a comercializar para un público específico en el largo plazo).

Recordemos que el concepto de atractivo turístico se basa en el conjunto “elementos determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, la elección del destino de la actividad turística. (Art 5º. Ley 20.423)” de esta forma son aptos de ser transformados en un recurso turístico con la importancia para provocar el desplazamiento del turista hasta el destino, en este caso la comuna de Cabo de Hornos.

Así mismo el recurso turístico es cualquier elemento paisajístico y/o natural, actividad cultural o características históricas, antropológicas y/o arqueológicas, en conjunto con los servicios con que cuenta el destino, esto implica el uso potencial del patrimonio de los atractivos de la zona con la finalidad de generar un producto turístico para la demanda potencial.

Por tanto el producto turístico es lo esencial en la actividad turística y surgirá de la armoniosa integración entre atractivos, recursos y servicios. Este conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer las expectativas de los turistas son la mayor riqueza para el desarrollar del turismo comunal.

Como se trata de un catálogo en desarrollo ya que contiene todos aquellos atractivos y recursos que implican su aprovechamiento como recursos turísticos de mayor envergadura con la finalidad de responder a una demanda dispuesta a pagar por ellos, hemos confeccionado este catálogo por medio de la realización de una Ficha de Atractivos Turísticos que aborda los principales atractivos y recursos incluyendo los datos básicos necesarios para su consideración como recursos turísticos explotables, gracias a este formato es posible coordinar y nivelar la información obtenida de cada Atractivo.

Para el inventariado en el catálogo de los atractivos y recursos naturales y culturales potenciales y utilizables de manera sostenible como recursos turísticos de la comuna de Cabo de Hornos se ha empleado la tipificación de la Organización de Estados Americanos (OEA) que clasifica los recursos y/o atractivos en 5 categorías.

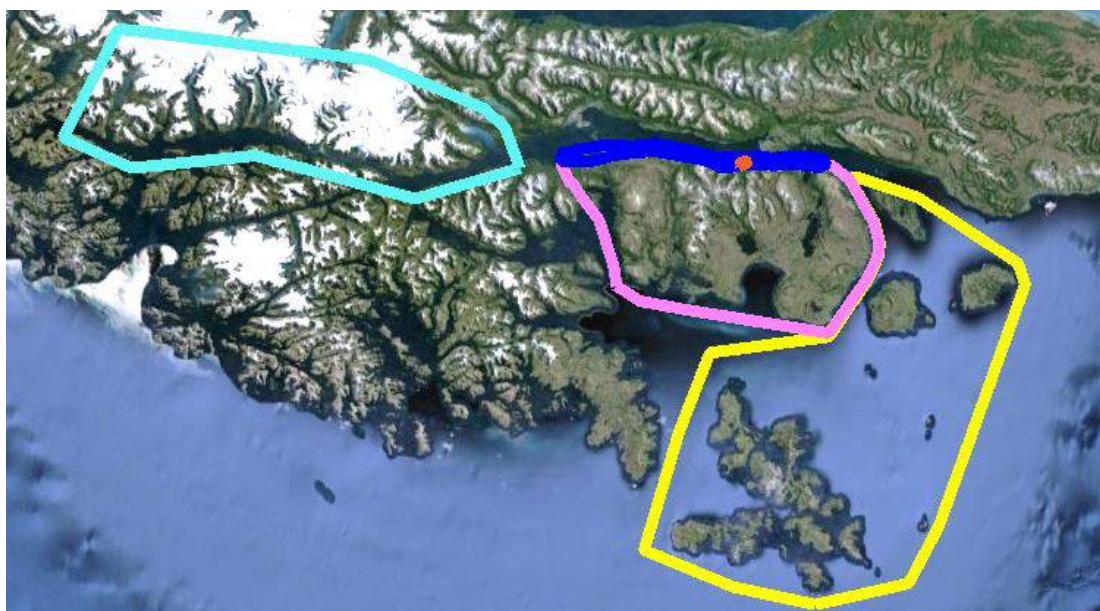
Por tanto para constituir la real utilidad de los atractivos y recursos turísticos sobre bases objetivas y análogas se le ha asignado el siguiente criterio propuesto por la OEA:

- Jerarquía 4: Atractivo excepcional y gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por si solo de motivar una importante corriente de visitas (actual o potencial).
- Jerarquía 3: Atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes nacionales o extranjeros, ya sea por sí solo, o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- Jerarquía 2: Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia que hubiesen a su zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas locales.
- Jerarquía 1: Atractivo sin mérito suficiente para considerarlo al nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forma parte del patrimonio turístico o recreativo como elemento que puede completar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo de complejos turísticos.

La comuna de Cabo de Hornos presenta una gran diversidad de atractivos y recursos turísticos y otros de carácter potencial que han sido identificados y caracterizados según el número de visitas, tipología, geografía, dificultad de acceso y existencia de productos turísticos asociados a éstos. Según dichos criterios, descritos en la ficha de cada atractivo, se ha decidido agruparlos en 5 zonas.

Cabe añadir que en el caso de existir Atractivos Turísticos comunes a algunas áreas, estos se han incluido sólo en una de ellas con el fin de evitar la repetición. A modo de ejemplo, Canal Beagle se ha considerado en la Zona 2 Costa Norte Isla Navarino el cual además es común a las restantes zonas.

Figura: Mapa zonificación Territorial de los Atractivos Turísticos de la comuna de Cabo de Hornos<sup>1</sup>



- Zona 1: "Ruta Urbana Puerto Williams"
- Zona 2: "Costa Norte Isla Navarino"
- Zona 3: "Isla Navarino, Interior y Costas"
- Zona 4: "Ruta Ventisqueros"
- Zona 5: "Ruta a Cabo de Hornos"

<sup>1</sup> Elaboración propia

## Zona 1: “Ruta Urbana Puerto Williams”

Esta zona abarca la ciudad de Puerto Williams y su entorno geográfico más cercano concentrando la mayor parte de la población y los servicios que posee la comuna abarcando casi en su totalidad la oferta de alojamiento de la zona. Esta zona ofrece museos, comercio, oferta gastronómica, alojamiento, atractivos naturales. Es de tráfico alto. Ruta que comprende 19 Atractivos Turísticos presentes en el área urbana de Puerto Williams.

Figura: Mapa Referencial Zona 1: “Ruta Urbana Puerto Williams”<sup>2</sup>



### Monumentos Históricos Nacionales (4)

Proa del escampavía Yelcho	Casa Naval #1
Antigua Comandancia Naval	Casa Stirling

### Plazas (3)

Bernardo O'Higgins	Arturo Prat
Plaza de la Virgen	

### Otros Atractivos Turísticos (8)

Fiesta de la Nieve	Parque Ukika
Iglesia Naval Nuestra Sra. Del Carmen	Club de Yates Micalvi
Seno Lauta	Cementerio de Puerto Williams
Mirador Yelcho	Paso Turbal Suboficial Héctor Maluenda Cortés

### Atractivos Turísticos relacionados al Pueblo Yagán (4)

Villa Ukika	Varaderos de Canoas en Avenida Costanera
Kipa Akar	Museo Antropológico Martín Gusinde

<sup>2</sup> Elaboración Propia, no contiene la totalidad de los Atractivos, solo para referencia geográfica.

## Zona 2: "Costa Norte Isla Navarino"

Zona que incluye Atractivos Turísticos localizados en la costa norte de Isla Navarino, principalmente aledaños a la Ruta Y-905. Algunos de estos son considerados en la "Ruta Escénica Hualalanuj: Ruta de Belleza Escénica en la Isla de Navarino". El uso actual de esta zona está relacionado con el movimiento interno de la Isla de Navarino y su tráfico es de carácter medio. Para efectos prácticos se excluyen los situados en la Zona 1 Ruta Urbana Puerto Williams. Se catalogaron un total de 19 Atractivos Turísticos para la zona "Costa Norte Isla Navarino".

Figura: Mapa Referencial Zona 2: "Costa Norte Isla Navarino"<sup>3</sup>



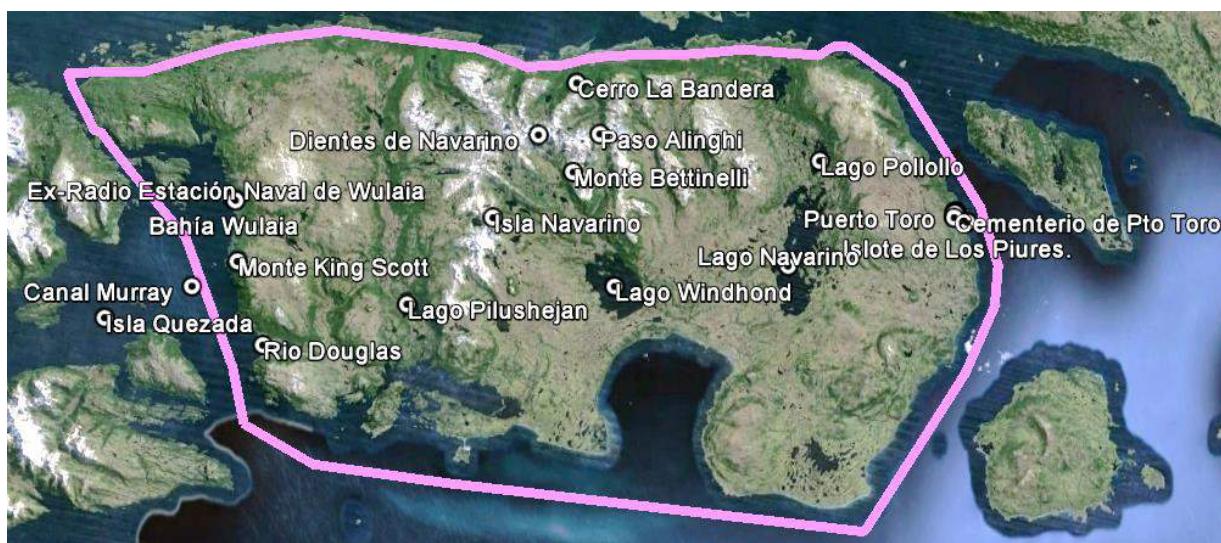
<b>Atractivos Turísticos relacionados al Pueblo Yagán (4)</b>	
Cementerio Indígena Bahía Mejillones (MH)	Ensenada Villarino, Varadero de Canoas y Corrales
Bahía Mejillones	Lewiaia
<b>Otros Atractivos Turísticos (15)</b>	
Bahía Honda	Bahía Róbalo
Bahía Virginia	Caleta Eugenia
Punta de Gusano	Canal Beagle
Casacada los Bronces	Corrales Viejos
Estancia Santa Rosa	Museo Artillería Róbalo
Parque Etnobotánico Omora	Puerto Navarino
Punta Guerrico	Punta Truco
Turbal y Castorera Ruta Escénica	

<sup>3</sup> Elaboración Propia, no contiene la totalidad de los Atractivos, solo para referencia geográfica.

## Zona 3: "Isla Navarino, Interior y Costas"

El ámbito geográfico de esta Zona está compuesto por el resto del territorio de la Isla Navarino, Isla Quezada e Islote de los Piures (se excluyen zonas 1 y 2). El tráfico de esta Zona es bajo. Entre los productos turísticos establecidos se encuentran 4 Rutas Patrimoniales de Bienes Nacionales. Ruta que comprende 21 Atractivos Turísticos.

Figura: Mapa Referencial Zona 3: "Isla Navarino, Interior y Costas"<sup>4</sup>



### Interior Isla Navarino (11):

Cerro la Bandera	Dientes de Navarino
Lago Pilushejan	Lago Navarino
Lago Windhond	Lago Polollo
Monte Bettinelli	Paso Alinghi
Isla Quezada	Rio Douglas
Cascada la Virgen	

### En ribera Este de Isla Navarino (6):

Puerto Toro	Cementerio Puerto Toro
Iglesia de Puerto Toro	Mirador La Piedra
Islote de los Piures	La Puntilla

### En ribera Oeste de Isla Navarino (4):

Bahía Wulaia	Canal Murray
Ex radio Estación Naval de Wulaia	Monte King Scott

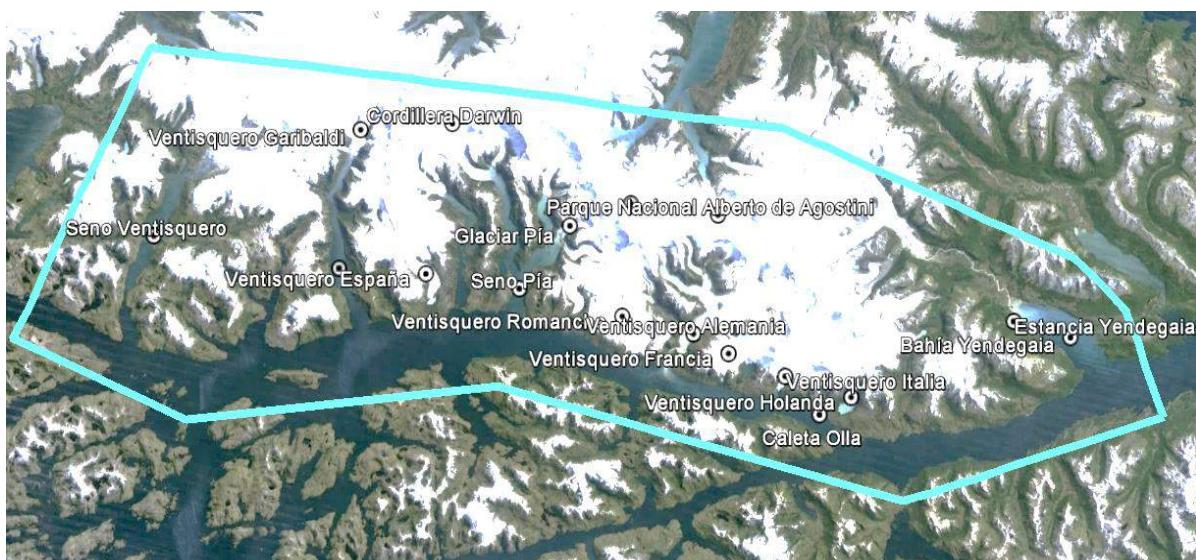
<sup>4</sup> Elaboración propia, no contiene la totalidad de los Atractivos, solo para referencia geográfica.

## Zona 4: "Ruta Ventisqueros"

Zona que comprende el Brazo Noreste del Canal Beagle y sus alrededores. Es publicitado por algunas agencias y guías de viajes con la denominación "Avenida de los Glaciares" o "Avenida de los Ventisqueros". La mayoría de los visitantes llegan a esta zona por vía marítima.

Total de Atractivos Turísticos para esta zona: 17.

Figura: Mapa Referencial Zona 4: "Ruta Ventisqueros"<sup>5</sup>



### Ruta Ventisqueros (17):

Parque Nacional Alberto de Agostini	Cordillera de Darwin
Bahía Yendegaia	Estancia Yendegaia
Caleta Olla	Glaciar Pía
Monte Darwin	Seno Garibaldi
Seno Pía	Seno Ventisquero
Ventisquero Francia	Ventisquero Alemania
Ventisquero España	Ventisquero Garibaldi
Ventisquero Holanda	Ventisquero Italia
Ventisquero Romanche	

<sup>5</sup> Elaboración propia, no contiene la totalidad de los Atractivos, solo para referencia geográfica.

## Zona 5: "Ruta a Cabo de Hornos"

Zona que contempla los Atractivos Turísticos que se encuentran en la Ruta hacia el Cabo de Hornos. Ruta utilizada principalmente por cruceros y veleros. Tal como se mencionó anteriormente para efectos de evitar la repetición se han excluido atractivos turísticos como Puerto Toro, Canal Beagle, Wulaia, entre otros, y han sido considerados en otras zonas. Esta zona comprende un total de 14 Atractivos Turísticos.

Figura: Mapa Referencial Zona 5: "Ruta a Cabo de Hornos"<sup>6</sup>



### Ruta Cabo de Hornos (14):

Isla Hornos	Cabo de Hornos
Capilla Naval Stella Maris	Faro Monumental de Cabo de Hornos
Isla Deceit	Isla Hermite
Isla Lennox	Isla Nueva
Isla Picton	Isla Wollastone
Monumento Cabo de Hornos	Naufragio del "Logos"
Parque Nacional Cabo de Hornos	Isla Hershel

<sup>6</sup> Elaboración propia, no contiene la totalidad de los Atractivos, solo para referencia geográfica.

## Zona de Interés Turístico

Mediante el desarrollo de talleres con los actores sociales involucrados en la actividad turística de la comuna de Cabo de Hornos<sup>7</sup>, se identifica como visión común que la Zona de Interés Turístico se compone a partir de los siguientes territorios:

- Zona urbana de Puerto Williams (denominada zona 1), que concentra la mayor oferta de servicios e infraestructura del destino, dadas las características geográficas y de desarrollo existentes en la comuna de Cabo de Hornos.
- Zona de la costa norte de la isla Navarino (denominada zona 2), concentra variados atractivos de relevancia internacional (Turismo Científico del Parque Etnobotánico Omora) y nacional (Bahía Mejillones), junto con la ruta Y-905 que representa la infraestructura de conectividad existente en el territorio.

Se consideraron estas áreas dado que los centros poblados con mayor número de servicios se concentran en la ciudad de Puerto Williams (localizado en zona 1), desde dónde se pueden distribuir la oferta de servicios turísticos y las vías de acceso que conecten con los atractivos y recursos turísticos principales de la comuna de Cabo de Hornos. Sumado a lo anterior, la ciudad de Puerto Williams y sus alrededores son el centro turístico que alberga la planta de alojamiento de la comuna, por lo tanto tiene mayor potencial para atraer y lograr que el turista concurra al destino.

Como hemos descrito largamente en páginas previas, uno de los principales focos de atracción de turistas está dado por el turismo de intereses especiales, el cual se desarrolla casi totalmente en esta zona. Así mismo, el turismo de tipo cultural encuentra en el canal Beagle la casi totalidad de los vestigios arqueológicos del Pueblo Yagán, por lo que esta zona también representa el mayor interés de tipo etnológico y patrimonial.

<sup>7</sup> Talleres realizados los días 04/11/14 en Puerto Williams y 08/11/14 en Villa Ukika.

## Área de Desarrollo Indígena

Las Áreas de Desarrollo Indígena (ADI) surgen de la preocupación del Estado por integrar y mejorar la calidad de vida de las personas de origen indígena que viven en los territorios establecidos por la Ley N° 19.253 en su artículo 26º aprobada en Octubre de 1995, dichas áreas son propuestas por la Corporación Nacional de Desarrollo CONADI que depende del Ministerio de Desarrollo Social.

El territorio completo de la comuna de Cabo de Hornos responde a los siguientes criterios establecidos, y su situación actual es de tramitación para la obtención del estatus de ADI<sup>8</sup>:

- Espacios territoriales en que han vivido ancestralmente las etnias indígenas
- Alta densidad de población indígena;
- Existencia de tierras de comunidades o individuos indígenas;
- Homogeneidad ecológica, y
- Dependencia de recursos naturales para el equilibrio de estos territorios, tales como manejo de cuencas, ríos, riberas, flora y fauna.

Figura: La totalidad de la comuna de Cabo de Hornos es planteada como Área de Desarrollo Indígena<sup>9</sup>

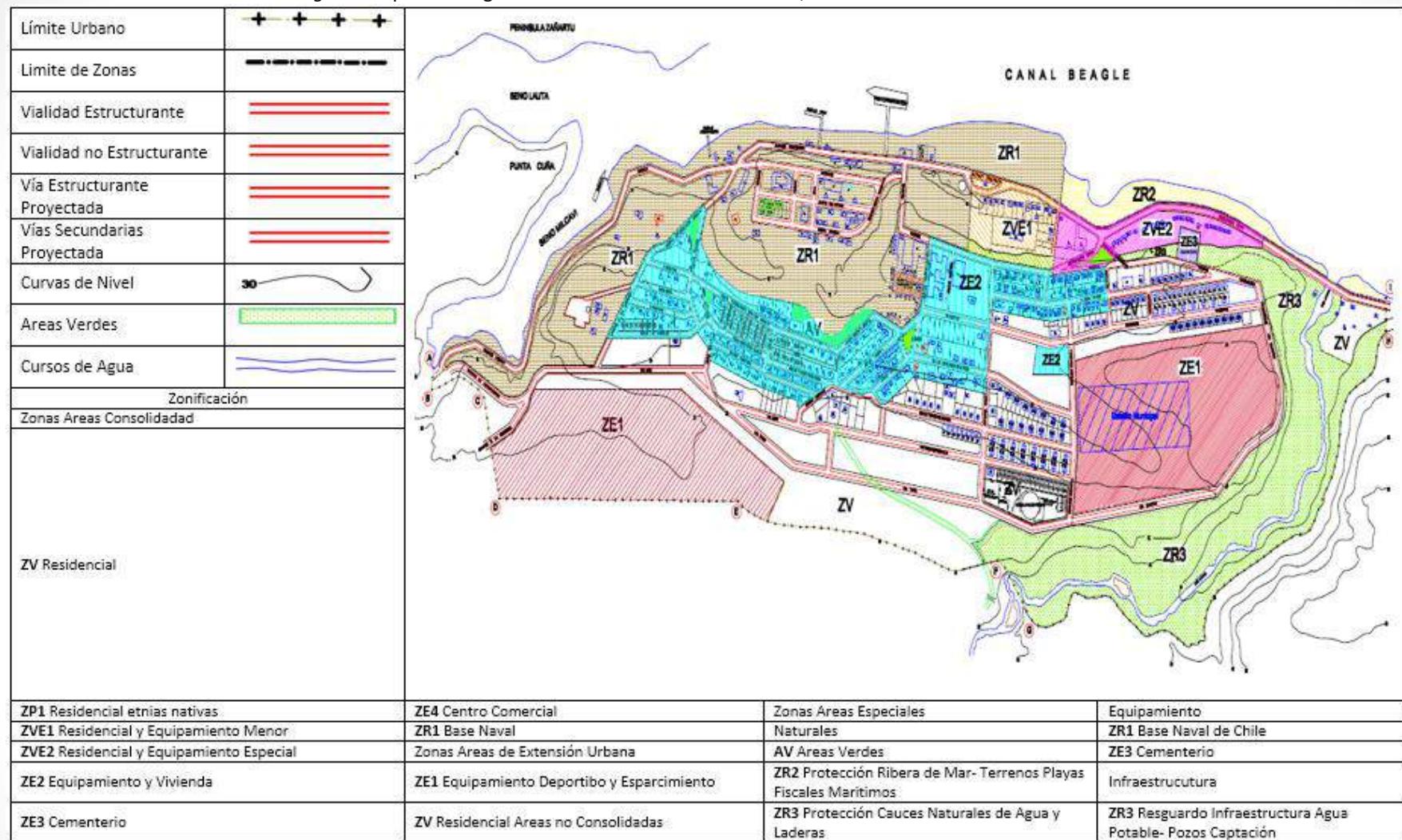


<sup>8</sup> CONADI, Registro ADI.

<sup>9</sup> *Íbid.*

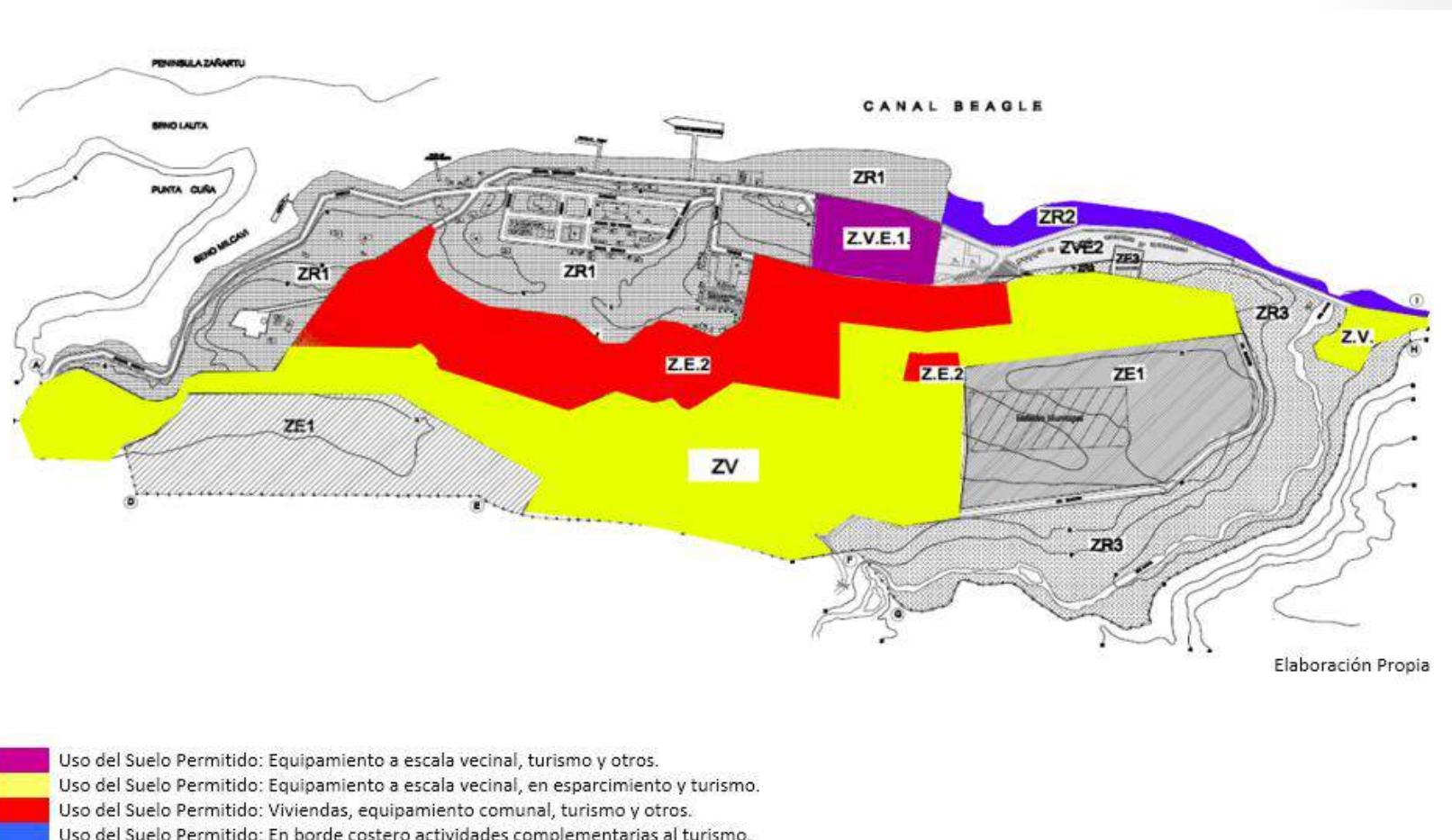
## Otros mapas relevantes.

Figura: Mapa Plan Regulador Comunal de Cabo de Hornos, localidad de Pto.Williams<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Provisto por Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos

Figura: Mapa Plan Regulador Comunal de Cabo de Hornos, Localidad de Pto.Williams, Áreas permitidas para el uso del Turismo<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Elaboración propia a partir del Plan Regulador de la Comuna de Cabo de Hornos.

## 4. Caracterización de demanda turística



Vista de la Bahía Virginia

### Antecedentes pre-existentes

El sector turístico de la comuna de Cabo de Hornos contaba ya con un informe de estudio de mercado (perfil del turista), de manera previa al presente estudio: Jampen, L. 2006. En dicho reporte, los autores describen una serie de datos estadísticos descriptivos que caracterizan la situación turística. A continuación resumiremos algunas de sus conclusiones relevantes.

- Se identifica que los turistas provienen principalmente de Francia, Alemania y Chile. Por su parte, los pasajeros de cruceros que transcurren algunas horas por la ciudad, provienen de Alemania y Estados Unidos.
- Los pasajeros de cruceros poseen elevados niveles de escolaridad, estando casi la mitad de éstos ya jubilados.
- La motivación principal de los turistas que visitan la isla es directamente conocer el lugar, en el entendido que se trata de una de las zonas más australes del planeta y que ofrece una experiencia de visita diferente de las rutas turísticas masivas.
- Resulta fundamental la importancia como atractivo turístico del trekking en la cadena montañosa de Dientes de Navarino.

Figura: Perfil general del turista de Cabo de Hornos en 2006<sup>1</sup>.

Características	Turistas tradicionales	Pasajeros de cruceros
<b>Promedio de edad</b>	40 años	50 años
<b>Nivel de educación</b>	Medio alto	Alto
<b>Presupuesto diario</b>	61 USD	11 USD
<b>Promedio de estadía</b>	4.5 días	2 horas 54 minutos
<b>Principal actividad</b>	Trekking	Museo
<b>Fuente de información</b>	Libros de guías	Charlas en cruceros

Según el perfil general descrito por Jampen, los turistas que visitan la zona tienen entre 40 y 50 años en promedio, con elevado nivel educacional. Los pasajeros de los cruceros permanecen 3 horas en el destino, mientras los turistas restantes poseen un promedio de estadía superior a los 4 días, siendo el excursionismo y trekking su principal actividad. Se identifica que la presencia del destino en medios de promoción como libros de guías resulta altamente efectiva a nivel de usuario final.

A modo de conclusión, dichos autores recalcan que para desarrollar y controlar efectivamente la actividad turística, es fundamental contar con un adecuado registro de información sobre el destino, describiendo su evolución y proporcionando conocimiento objetivo al respecto. En consecuencia, concluyen proponiendo que es preciso desarrollar una “cuenta satélite” del turismo local<sup>2</sup>, proyecto de sistematización estadística que debería actualizarse permanentemente con fuentes de datos como libros de registro de hostales, pasajeros de cruceros, entre otros<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Extraído de: Jampen, L. (2006) p. 22

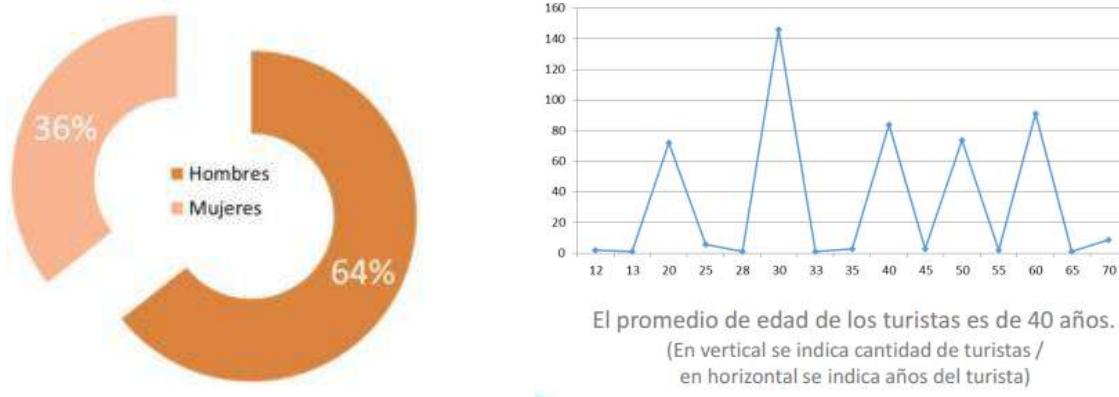
<sup>2</sup> Una cuenta satélite es una descripción un sector económico compuesto por varias actividades diferentes. El turismo es un ejemplo de ello: amalgama de industrias tales como el transporte, el alojamiento, los servicios de alimentación y bebidas, las actividades recreativas y el entretenimiento y las agencias de viajes.

<sup>3</sup> *Íbid.* pp. 23

## Información de la Oficina Turística (Ilustre Municipalidad)

La Oficina de Turismo de la Ilustre Municipalidad lleva un conteo de registro sobre las consultas recibidas y determinadas características de los turistas que acuden a la oficina. A continuación expondremos una sistematización de dichos registros, realizada por el equipo consultor, que abarca los datos de entre enero y junio de 2014.

*Figura: Aspectos demográficos de los turistas que acuden a la Oficina de Turismo de Cabo de Hornos entre enero y junio de 2014<sup>4</sup>.*

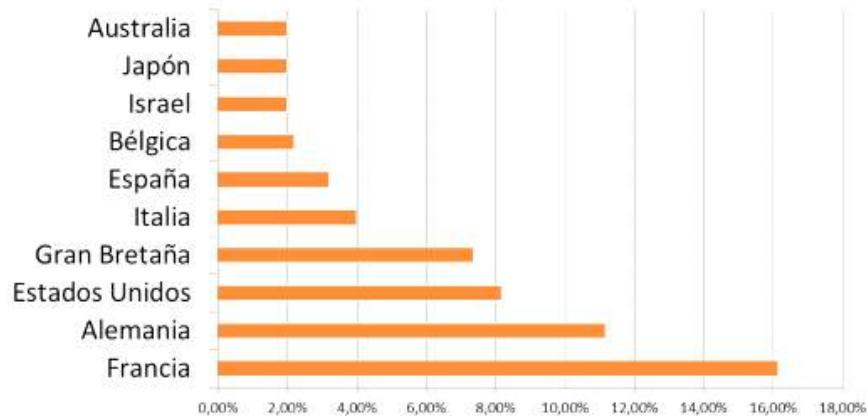


Como puede observarse en la gráfica, la Oficina de Turismo Municipal recibió principalmente consultas de turistas hombres, alcanzando éstos el 64% del total. El promedio de edad se registró en los 40 años, pero es importante mencionar que la mayor parte de las consultas provenían de turistas de 30 años.

Del total de turistas que concurren a realizar consultas, el 24,5% son de nacionalidad chilena. En la gráfica a continuación se indican los 10 países más frecuentes de los cuales provienen los turistas, siendo el primer de éstos Francia con el 16,14% del total, y otras principales Alemania y Estados Unidos. Éstos datos permiten confirmar la vigencia de lo descrito por Jampen en 2006, situación que se mantiene estable en este sentido.

<sup>4</sup> Elaboración propia en base a planillas impresas de la Ilustre Municipalidad.

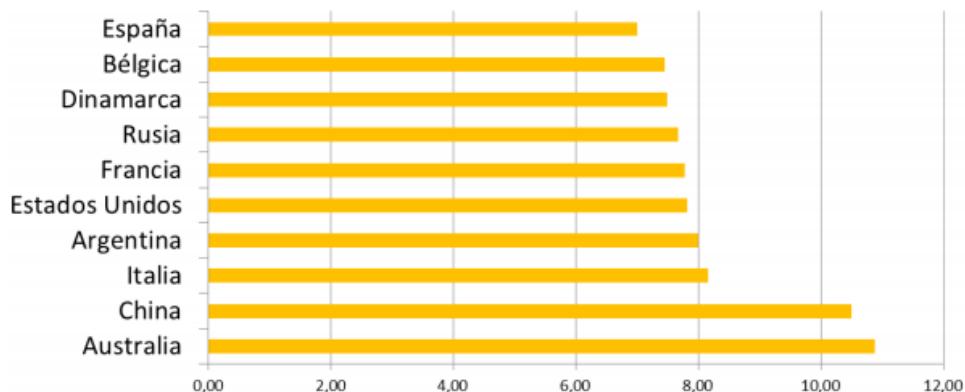
Figura: País de origen de los turistas que acuden a la Oficina de Turismo de Cabo de Hornos entre enero y junio de 2014<sup>5</sup>.



(En la imagen, de modo vertical se indica el país de los turistas y en horizontal se indica el porcentaje del total).

El promedio general de estadía se registra en 7,1 días, mientras los turistas chilenos permanecen aproximadamente 8 días en promedio en la comuna. A continuación se expresa una gráfica que indica los principales 10 países de visitantes, en cuanto a cantidad de días promedio de permanencia en el destino. Encabezan la lista los turistas de Australia, quienes alcanzan una permanencia promedio de 11 días (según los registros disponibles).

Figura: Permanencia promedio según país de origen (Consultas Oficina de Turismo de Cabo de Hornos entre enero y junio de 2014)<sup>6</sup>.



(Vertical indica el país de los turistas y en horizontal se indica promedio de días que se quedan en la comuna).

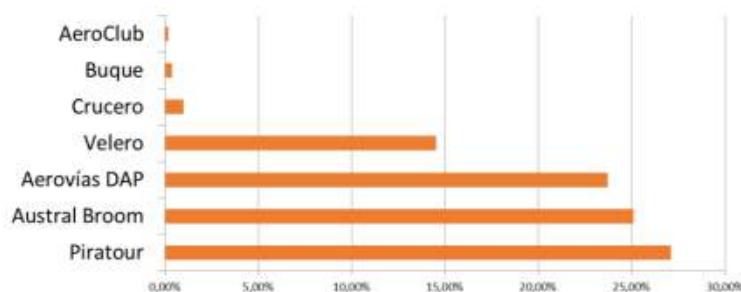
<sup>5</sup> Elab. propia: *Íbid.*

<sup>6</sup> Elab. propia: *Íbid.*

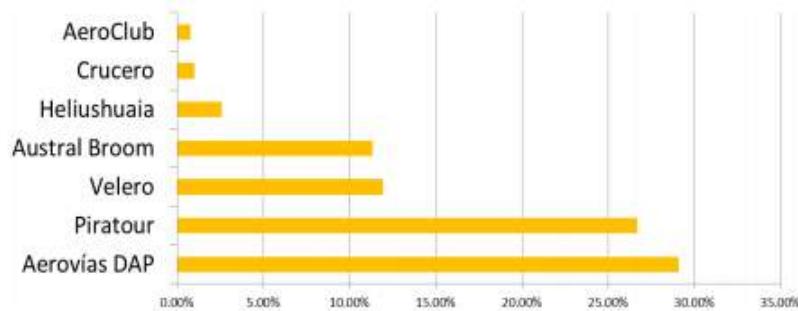
En cuanto a los medios de transporte utilizados principalmente por los turistas, los registros de la Oficina de Turismo indican que los arribos se efectúan principalmente a través de la navegación, a través de los operadores Piratour y Austral Broom. En tercer lugar encontramos la vía aérea, mediante el servicio de Aerovías DAP. En cuanto a la salida de los turistas, principalmente se realiza por vía aérea a través de Aerovías DAP, estando en segundo lugar Piratour y bajando considerablemente Austral Broom. Cabe señalar que metodológicamente, éstos resultados no tienen la representación suficiente como para la generalización estadística, sin embargo, si indican notoriamente una tendencia: el circuito geográfico del turismo, tiende a incrementar la vía aérea al momento de salida, proveniendo parte importante de los turistas de rutas marítimas.

*Figuras: Medios de transporte utilizados por los turistas (Consultas Oficina de Turismo de Cabo de Hornos entre enero y junio de 2014)<sup>7</sup>.*

*Medios de transporte de entrada:*



*Medios de transporte de salida:*



<sup>7</sup> Elab. propia: *Íbid.*

En cuanto a la trayectoria de viaje de los turistas, la mayor parte de los registros indica salida y entrada del destino hacia la ciudad de Punta Arenas, alcanzando esta ruta el 42,6% del total. En cuanto al alojamiento que utilizan los turistas, la mayor parte los registros indica alojamiento en un hostal (60,36%). En cuanto a las consultas que dichos turistas realizan en particular a la Oficina de Información Turística de la Ilustre Municipalidad, la mayor parte de éstas se refieren a la oferta de servicios a nivel general, la segunda mayoría a consultas por senderos de baja dificultad que duren un día, y la tercera mayoría se refiere a información acerca de las rutas patrimoniales de la comuna de Cabo de Hornos.

Figura: Trayectoria de viaje de los turistas (entrada y salida)<sup>8</sup>.



Figura: Tipo de alojamiento de los turistas<sup>9</sup>.

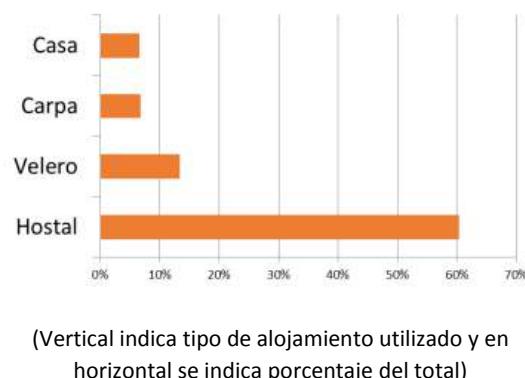
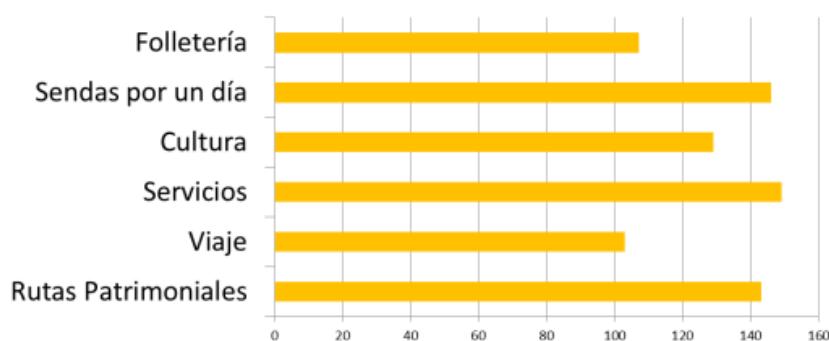


Figura: Trayectoria de viaje de los turistas (entrada y salida)<sup>10</sup>.



<sup>8</sup> Elab. propia: *Íbid.*

<sup>9</sup> Elab. propia: *Íbid.*

<sup>10</sup> Elab. propia: *Íbid.*



Vista desde mirador La Niebla de Puerto toro

## Perfil General del turista en 2014

A continuación enumeraremos las principales características observadas, luego de aplicar un cuestionario entre los(as) turistas de la comuna. Es preciso señalar que el bajo número muestral plantea problemas para la generalización estadística hacia el universo, por lo que las conclusiones aquí descritas no pasan de lo meramente indicativo<sup>11</sup>. No obstante, la confirmación de las tendencias observadas en una aplicación anterior (Jampen, 2006) otorga confiabilidad a los resultados del perfil que describimos a continuación:

- Turistas de distintas nacionalidades. Países extranjeros principales: Países Bajos, España, Alemania, Francia, Estados Unidos e Inglaterra. Turistas nacionales son mayoría durante temporada baja.
- El Promedio de edad de los visitantes 46,8 años.
- Los grupos de visitantes se componen en promedio por 3 integrantes.

---

<sup>11</sup> El trabajo de campo sólo consiguió reunir 25 respuestas de turistas a cuestionarios. Como es lógico, la información reunida no posee la cuantía suficiente como para representar al conjunto poblacional del cuál provienen los casos. Nos permitimos exponer los resultados dada la verosimilitud de los productos obtenidos, sumado a la coincidencia general con la medición previa (cuyos resultados estaban disponibles).

- El 75% de los(as) turistas tiene educación superior completa.
- La permanencia promedio de los turistas en la comuna de Cabo de Hornos se cifra en 4,6 días.
- El 37,5% de los(as) encuestados(as) llegó a la zona por vía aérea. El mismo porcentaje llegó por vía marítima, proveniendo desde Ushuaia. Los viajes marítimos desde Punta Arenas, por su parte, alcanzaron el 18,8% del total.
- El 56,2% de los turistas se informó acerca del destino de Cabo de Hornos a través de Internet. El 43,8% lo hizo a partir de la recomendación de un amigo o conocido.
- La casi totalidad de los turistas visita la zona con objeto de realizar una expedición de trekking.

Figura: Comparación entre perfiles de turista (2006-2014)<sup>12</sup>.

Dimensión	Jampen (2006)	PLADETUR (2014)
Promedio de edad	40	40
Nivel de educación	Medio-alto	Alto
Presupuesto diario en USD	61	63
Días promedio de estadía	5	7,1
Principal actividad	Trekking	Trekking
Fuente de información del destino	Guías	Internet

Como se señaló previamente, no se observan alteraciones sustantivas del perfil del turista descrito por Jampen en 2006, al momento de aplicar un cuestionario en temporada baja del 2014. A pesar de ello, si puede identificarse un aumento de la cantidad de días promedio de estadía (estimados) respecto de lo observado en 2006. Igualmente destaca la emergencia de Internet como fuente de información de destino, situación no registrada notoriamente en la medición de 2006. También es posible señalar un incremento en el nivel educacional de los visitantes.

<sup>12</sup> Elaboración propia en base a resultados de la encuesta descrita y Jampen (2006).

Figura: Atractivos más visitados según distintos perfiles de encuestado<sup>13</sup>

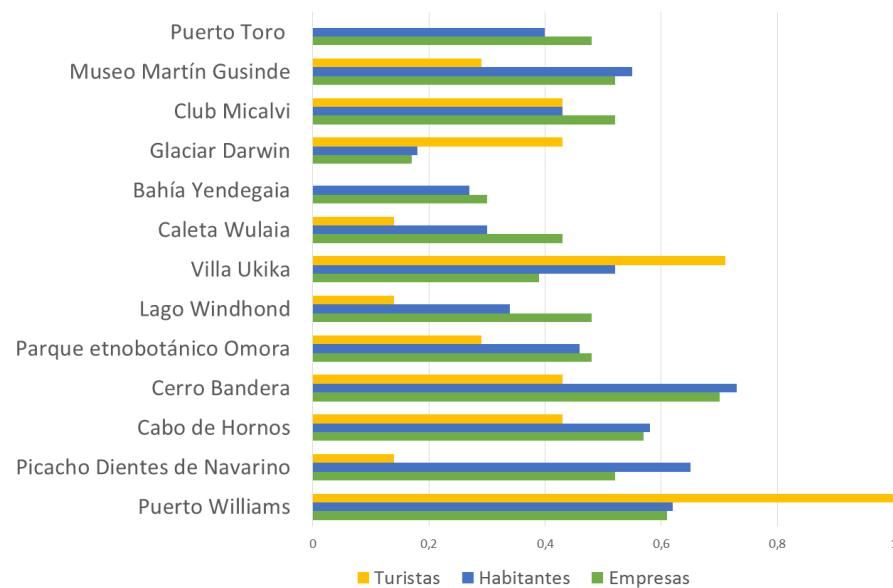
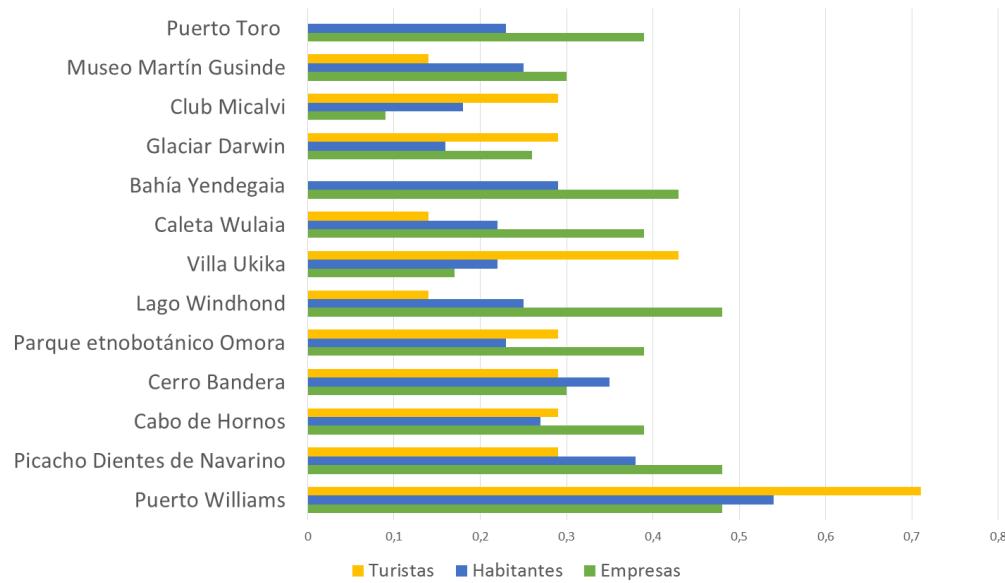


Figura: Atractivos con más Potencial turístico según distintos perfiles de encuestado<sup>14</sup>

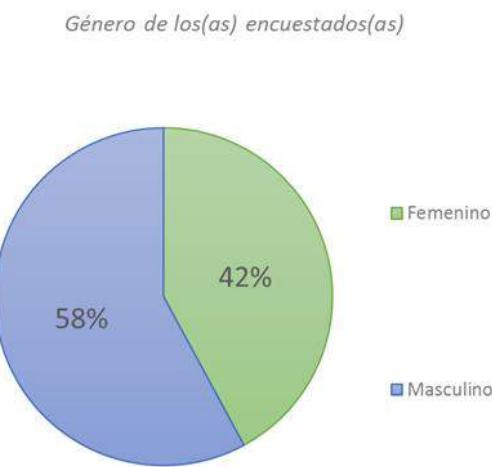
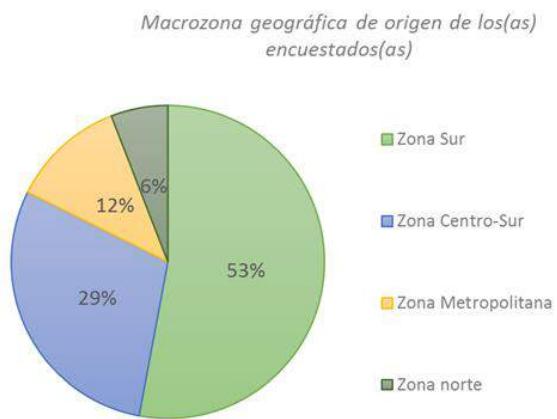


(Nota: Eje vertical indica atractivos principales, eje horizontal indica porcentaje de los encuestados que lo señala ante la pregunta)

<sup>13</sup> Encuesta aplicada por el equipo consultor en el contexto del estudio.

<sup>14</sup> Ídem.

## Encuesta aplicada al sector turístico



*Los gráficos y datos corresponden a elaboración propia en base a la encuesta aplicada a la industria turística por parte del equipo consultor.*

La denominada industria turística<sup>15</sup> o el sector productivo asociado al turismo local, se encuentra compuesto principalmente por personas oriundas de la Macro Zona Sur del País<sup>16</sup>, siendo la región de Magallanes (29,41%) la más numerosa. Además de Punta Arenas, otras ciudades de las cuales provienen los empresarios y trabajadores, son: Castro, Concepción, La Unión, Puerto Montt, Puerto Natales, Rancagua, Santiago, Valdivia, Valparaíso y General San Martín en Argentina.

Los(as) encuestados(as), que participan de la aplicación son principalmente propietarios(as) de las empresas (46,67%), gerentes (26,67%), y socios o representantes (20%). La representación femenina es bastante considerable, tal y como puede observarse en el gráfico del costado izquierdo.

<sup>15</sup> Por supuesto, es común que asociemos la palabra “industria” a una actividad altamente complejizada y cuantitativamente importante. No obstante, la mayor parte de los manuales y documentos consultados optan, por el contrario, en utilizar el concepto de “industria turística” de forma independiente al tamaño efectivo de la actividad productiva. En este texto hemos optado por dicha interpretación, en conformidad con SERNATUR: “La industria turística es el conjunto de unidades productoras, o establecimientos, cuya principal actividad productiva es la elaboración de bienes y servicios relacionados con el turismo” (2008, pp. 9).

<sup>16</sup> Se optó por la clasificación en macrozonas utilizada por la Encuesta EME del Ministerio de Economía (2011): Zona norte (I, II, III, IV y XV); Zona Centro-sur (V, VI, VII y VIII); Zona Sur (IX, X, XI, XII y XIV); y Región Metropolitana.

La edad promedio de los(as) encuestados(as) se cifra en 41,8 años. El 65% de éstos(as) declaró usar internet y correo electrónico, mientras el 35% restante no lo hace.

*Figura: Tabla de contingencia entre Niveles Educativos y Rol o Función en la Empresa (2014)<sup>17</sup>*

	Otros	Encargado	Gerencia	Propietario	Socio o representante	Total
(No contesta)	9%	0%	0%	0%	0%	9%
Básica	0%	0%	0%	9%	0%	9%
Media	14%	0%	0%	9%	5%	27%
Superior Técnica	9%	5%	9%	5%	9%	36%
Superior Universitaria	0%	0%	9%	9%	0%	18%
<i>Total</i>	<b>32%</b>	<b>5%</b>	<b>18%</b>	<b>32%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>

Como puede observarse en la figura, la presencia de educación terciaria o superior entre los(as) encuestados(as) es bastante alta, aunque relativamente concentrada en los niveles de gerencia y propiedad de la empresa. Los propietarios de la industria turística presentan todos los niveles educativos de forma bastante homogénea, tanto educación básica o primaria, como media o secundaria y superior o terciaria.

En cuanto a la presencia de estudios formales de modo específico en competencias relacionadas con el turismo, los(as) encuestados(as) presentan una muy baja tasa de especialización, siendo sólo un 27,78% aquellos que si tienen estudios en la materia, mientras un 72,22% no tiene ningún tipo de estudios formales relacionados con el turismo. Entre aquellos que sí tienen estudios, son señaladas las carreras de Técnico Universitario en Turismo (Universidad de Playa Ancha), Administrador de Turismo y Gastronomía (INACAP) y Capacitaciones de Guía de Turismo e Inglés Turístico.

De modo general en virtud de lo expuesto, podemos señalar que las brechas en materia de Capital Humano en la industria turística de Cabo de Hornos no se relacionan con un aspecto cuantitativo medido en años de escolaridad, sino, por el contrario, en un aspecto cualitativo relacionado con la pertinencia de la formación recibida, de la cual

<sup>17</sup> Elaboración propia en base a encuesta del equipo consultor.

existen brechas particularmente notorias en la capacitación y educación formal en competencias turísticas.

Durante la encuesta se contó con la colaboración de los distintos establecimientos turísticos de la comuna, tanto de alojamiento, alimentación, tour operadores y agencias, cómo de transporte y guías de turismo. En la descripción de los productos turísticos actualmente desarrollados por su parte, los(as) encuestados(as) señalaron:

- Hostales y alojamientos turísticos, incluyendo desayuno y/o comidas.
- Servicios de alimentación, considerando restaurantes, restaurantes de turismo, y provisión de comida tradicional chilena.
- Gestión y desarrollo de tours, por parte de agencias de turismo y tour-operadores.
- Transporte de carga y de pasajeros, medios de transporte náutico y guía de navegación.
- Guías de turismo, excursionismo y trekking especializado, enseñanzas de cartografía y observación de flora y fauna.
- Venta de artesanía y souvenirs, información turística, pesca deportiva, cabalgatas y alquileres de bicicletas.

El promedio de trabajadores de las empresas encuestadas es de 2,4 para cada una, siendo los servicios de alojamiento (23%) y alimentación (14%) quienes tienden a concentrar mayor fuerza de trabajo. Luego se pueden identificar las agencias de viajes y venta de souvenirs y artesanía con un 9% del total de trabajadores (cada una).

## 5. Determinación de brechas del destino



Fotos de talleres de diagnóstico realizados con la comunidad.

## Metodología

A continuación describiremos y sistematizaremos las técnicas de investigación social involucradas en el desarrollo del presente Plan de Desarrollo Turístico para la comuna de Cabo de Hornos, tanto para el levantamiento de información primaria (caracterización socio demográfica de la comuna y de la oferta-demanda turística) como para la participación social en el diagnóstico y la planificación participativa.

Conforme a la convención habitual, expondremos el marco metodológico en función de una formulación del problema y definición del tipo de investigación. Luego, caracterizaremos las técnicas consideradas para el muestreo y producción de los datos.

Es importante destacar que el énfasis transversal de la metodología y las técnicas empleadas es el enfoque de tipo participativo, imprescindible según las recomendaciones indicadas por SERNATUR<sup>1</sup> y ONU (Agenda 21)<sup>2</sup>, junto con la experiencia de otros PLADETUR Comunales. En ese sentido, es fundamental que se desarrolle un proceso que involucre los siguientes aspectos: participación de los grupos locales; análisis de temas clave para la comunidad; y desarrollar un proceso de planificación, implementación y seguimiento<sup>3</sup>.

### *Planteamiento del problema:*

El presente Plan de Desarrollo Turístico se fundamenta principalmente en base a la identificación de una visión local respecto del turismo y su porvenir (objeto de estudio) producida como insumo para la institucionalización de distintos efectos posteriores (planificación estratégica, diseño de implementación y evaluación, etc.). En ese sentido, la pregunta principal se plantea del siguiente modo: “*¿Cuál es la visión comunitaria de prognosis de la actividad turística?*”. Por tanto, el problema de investigación se describe con el siguiente objetivo general: *Establecer una visión compartida (comunitaria) acerca de las condiciones en que se espera se desarrolle la actividad turística de la Comuna de Cabo de Hornos.*

---

<sup>1</sup> SERNATUR (2008), p. 45

<sup>2</sup> ONU (2003), c. 8 y 28

<sup>3</sup> SERNATUR, *Op-cit.* p. 21

### *Descripción del tipo y diseño del estudio:*

*Tipificación: Estudio exploratorio-descriptivo de tipo no experimental y corte transversal, con enfoque mixto cuantitativo y cualitativo.*

En una primera instancia, el estudio se enfocó en identificar las características del fenómeno turístico de la zona, con el fin de observar y analizar el comportamiento de la situación, lo que se define como un nivel “exploratorio” de investigación. Se trabajó fundamentalmente a partir de “notas de campo” y de aplicación de tres cuestionarios estandarizados de tipo encuesta, uno para turistas, otro para representantes de los servicios turísticos de la comuna, y un tercero para habitantes de la comunidad. A continuación y sobre dicha base, la información producida se sistematizó en virtud de las propiedades identificadas, sus herramientas y carencias, para así poder medir cada una de éstas tanto de manera independiente como agrupada. Mediante esta segunda aproximación, se accede al nivel “descriptivo”. En ambos casos, el enfoque del estudio se despliega conjuntamente en los terrenos cuantitativo y cualitativo, con el fin de ilustrar debidamente el problema de investigación.

En cuanto al diseño del estudio, se define el tipo “no experimental”, ya que se observa la situación del turismo sin alterar o intervenir en las condiciones de su desarrollo o al comportamiento de los actores sociales participantes. A esta definición, cabe añadir que se trata de una aplicación de tipo “transversal”, puesto que recolecta datos en un solo momento dado y a través de distintos cuestionarios, sin aplicaciones sucesivas longitudinales.

### *Aspectos muestrales:*

*Tipificación: Muestreo no-probabilístico con enfoque dirigido y distintas aplicaciones (censal, por cuotas).*

El método de muestreo definido (en función de los recursos disponibles) es de tipo “no probabilístico”, con enfoque “dirigido o de juicio” compuesto intencionadamente con elementos representativos de la población. En el caso de las técnicas de investigación social, se trabaja con una muestra “por cuotas”, la que es identificada como pertinente

específicamente para estudios de mercado y opinión<sup>4</sup>. Para el caso de los proveedores, dado el requerimiento de SERNATUR, se propone una aplicación “censal”.

Para el caso de la participación ciudadana (talleres presenciales y técnica prospectiva de panel “Delphi”), como se describirá más adelante, se trabaja con una muestra de “informantes clave” y “sujetos expertos”, parte de la diversidad de actores involucrados en la comunidad local y el mercado.

### *Técnicas de recolección o producción de la información.*

Para el adecuado logro de los objetivos propuestos, la recolección de los datos se desarrolla mediante técnicas validadas y pertinentes al objeto de estudio. Se realiza una exhaustiva revisión de fuentes bibliográficas sobre la experiencia de otros estudios similares (PLADETUR), en virtud de lo cual se obtiene el fundamento requerido para las etapas de diseño y trabajo campo del levantamiento de información. Desde una perspectiva metodológica, la revisión de fuentes bibliográficas reveló el rendimiento y potencial específicos para el sector turismo que posee la técnica de prospectiva mediante paneles “Delphi”, razón por la cual ésta se selecciona como insumo complementario para la fase de participación ciudadana.

En una segunda etapa y para abordar los aspectos de caracterización socio-demográfica y de mercado en los distintos actores de la población (antes descritos), se utiliza un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de tres cuestionarios o encuestas, como herramienta de investigación destinada a identificar y medir las variables relevantes o de interés para la comunidad en función del PLADETUR. Los cuestionarios se componen principalmente mediante preguntas de carácter cerrado con alternativas de respuesta de tipos dicotómico, jerarquización, escala Likert (afinidad ante afirmaciones), selección única y múltiple. No obstante lo anterior, se mantienen preguntas abiertas destinadas al ingreso no estructurado de información por parte de los encuestados. La aplicación de los cuestionarios se realizará mediante entrevista personal (presencial o telefónica) para el caso de los turistas (o consumidores) y la comunidad local; y mediante cuestionario auto-administrado (impreso) para el caso de los proveedores u ofertantes del producto turístico.

Por su parte, adicional al desarrollo de 5 talleres presenciales de diagnóstico y planificación participativa con sujetos expertos e informantes clave, se determinó

<sup>4</sup> Hernández, R. et Al. (2001) pp. 228

como insumo complementario el uso de técnica de “Panel Delphi”, en la medida que constituye una herramienta para la estructuración de la comunicación grupal, que ha verificado su pertinencia y rendimiento específico en el sector turismo. A este respecto, existen experiencias con ésta técnica en el ámbito PLADETUR nacional<sup>5</sup> e internacional<sup>6</sup>. Del mismo modo, cabe señalar que la Organización Internacional del Turismo la confirma como una herramienta de investigación pertinente al sector<sup>7</sup>. La técnica de panel Delphi es una herramienta prospectiva de obtención de información cualitativa o subjetiva que tiene resultados precisos en situaciones en donde la información es incompleta, dado que combina la experiencia de expertos y sujetos tipo, provenientes de diversos campos en la realización de una discusión grupal no presencial, que expone reiterativamente los tópicos de interés en función de la búsqueda de un consenso que se cuantifica estadísticamente. Las mayores ventajas de la técnica están dadas porque tiene las características de los “métodos grupales”, pero sin algunos de sus inconvenientes (psicológicos): liderazgo, autoridad o influencia entre los(as) participantes; temor a cambiar de opinión al no haber anonimato entre los(as) asistentes; coerción o comportamiento de masa, entre otros.

Para la aplicación de la técnica descrita, se seleccionará un grupo de expertos(as) y sujetos tipo característicos de la comunidad local, los cuales participan en dos etapas: la primera de ellas se compone únicamente de preguntas abiertas y la segunda con preguntas cerradas, construida en base a los resultados de la aplicación del cuestionario anterior. El objetivo es la disminución de la dispersión de las opiniones, y para ello, los resultados del grupo serán informados a cada participante previo a su respuesta del nuevo cuestionario. La participación se realiza de modo no-presencial a través de una plataforma especialmente habilitada para el Plan de Turismo de Cabo de Hornos: [www.panel.pladetur.com](http://www.panel.pladetur.com).

<sup>5</sup> Cfr: Monsalve, 2003

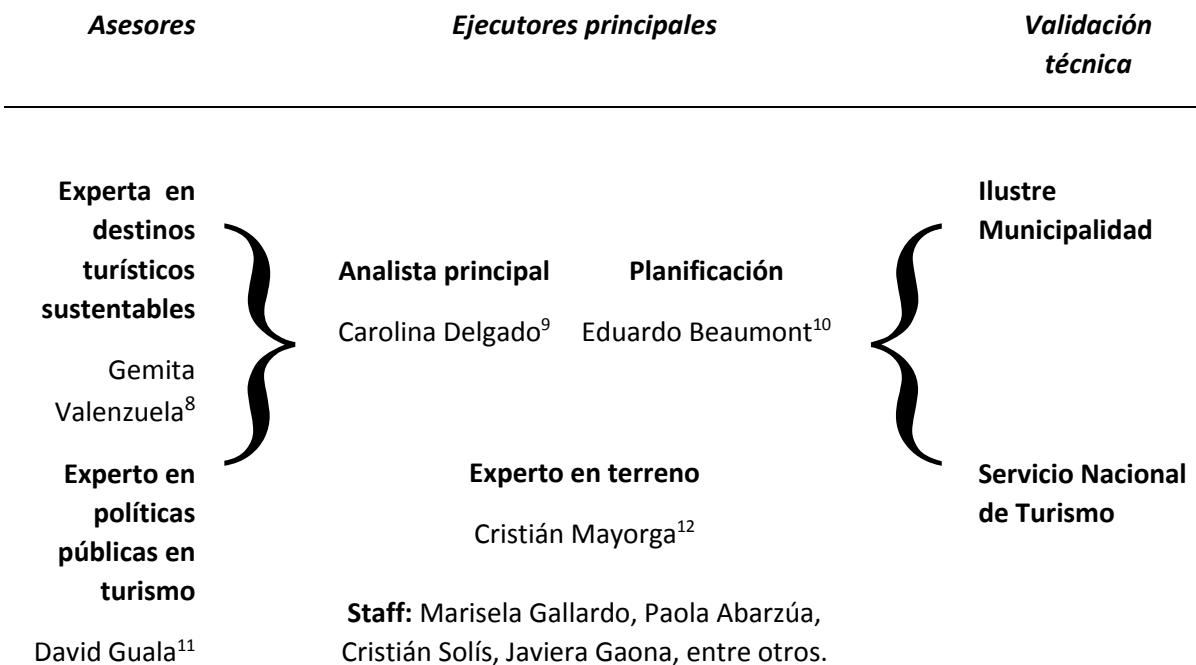
<sup>6</sup> Cfr: Pulido, 2007; Balls, 2007

<sup>7</sup> Sancho (2001) p. 241

Figura: Plataforma Web de la técnica de participación complementaria utilizada (Panel Delphi).



Figura: Estructura organizativa que coordina y supervisa elaboración de PLADETUR.



<sup>8</sup> Técnico Superior en Turismo. Diplomada en Gestión Turística (Nueva Zelanda).

<sup>9</sup> Licenciada en Sociología, Magíster (c) en Filosofía.

<sup>10</sup> Sociólogo.

<sup>11</sup> Ingeniero en Gestión Turística. Master en Dirección y Gestión Turística (España).

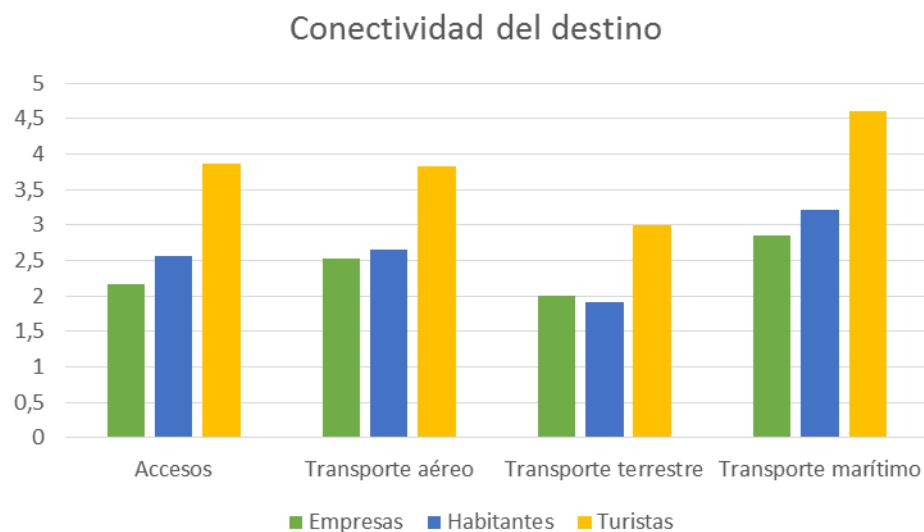
<sup>12</sup> Profesional Administrador Turístico Cultural.

## Índices de satisfacción

A partir de la aplicación de la encuesta antes descrita, se elabora un índice de satisfacción que permite representar la evaluación que hacen los distintos grupos poblacionales (turistas, empresarios y residentes) en las distintas materias que componen el desarrollo turístico. El método de cálculo de los índices se encuentra basado en el modelo Lombardo et A (2008) y su descripción detallada se consigna en el informe de anexos del presente estudio.

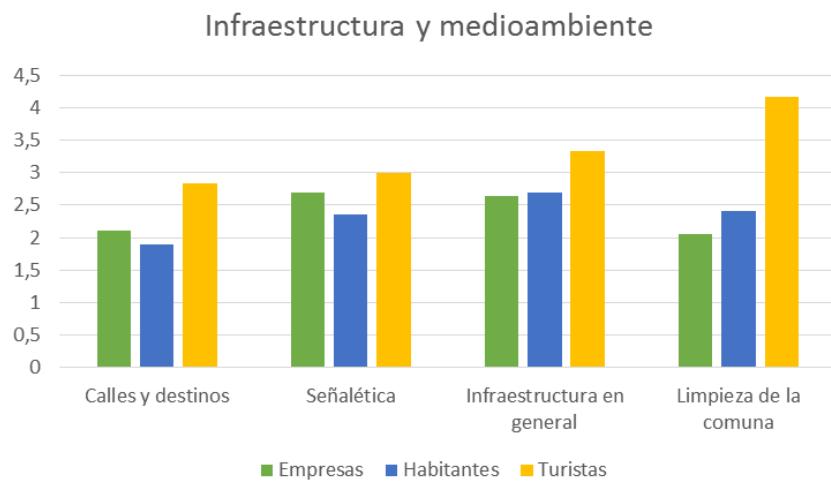
En todos los gráficos que expondremos en esta sección, el eje vertical de las figuras indica la escala de satisfacción, en dónde el 0 representa la peor evaluación sobre la dimensión (“Muy mala”) y el 5 indica la mejor evaluación (“Muy buena”).

*Figura: Índice de satisfacción comparado - Conectividad*



De modo general, es posible comentar que la mayor satisfacción respecto de la conectividad se ubica en el transporte marítimo, el cual posee altos niveles de satisfacción en todos los perfiles. Por el contrario, el aspecto de conectividad respecto del cual hay menos satisfacción es el transporte terrestre, sobre el cual los habitantes son particularmente críticos.

Figura: Índice de satisfacción comparado – Infraestructura y medioambiente



En materia de infraestructura y medioambiente, podemos señalar un notorio desajuste entre los altos niveles de satisfacción con la limpieza comunal expresados por los turistas consultados, en comparación con la opinión de las empresas y los habitantes. A nivel general, los distintos aspectos involucrados en esta dimensión bordean el puntaje 3 del eje vertical, lo que representa un estado “regular” de satisfacción. Por su parte, la satisfacción con los atractivos turísticos alcanza niveles altos entre habitantes y empresas, siendo ésta uno de las pocas variables respecto de las cuales dichos actores presentan una buena opinión de satisfacción.

Figura: Índice de satisfacción comparado – Oferta turística

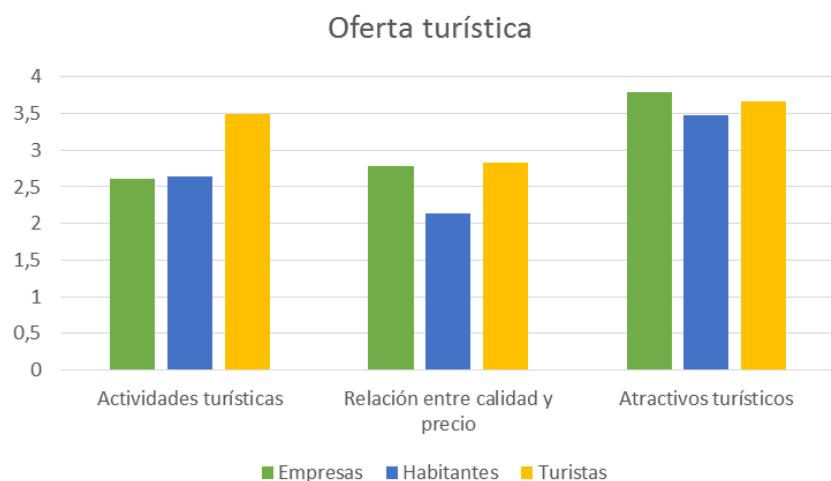


Figura: Índice de satisfacción comparado – Servicios turísticos

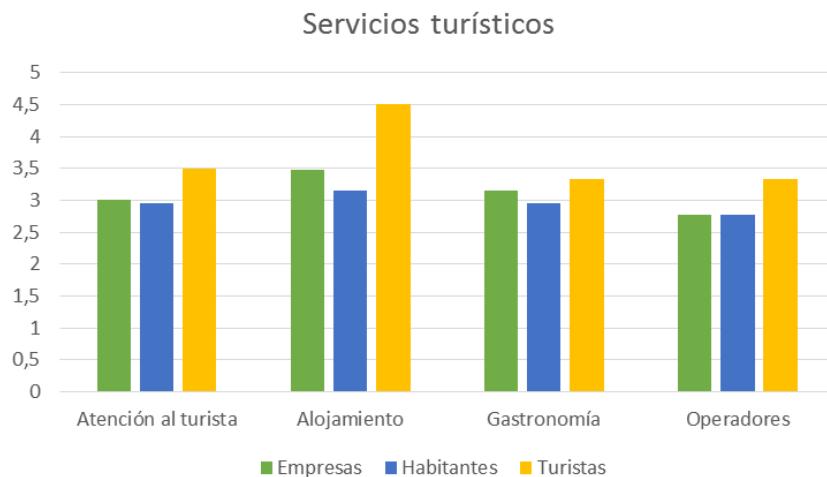
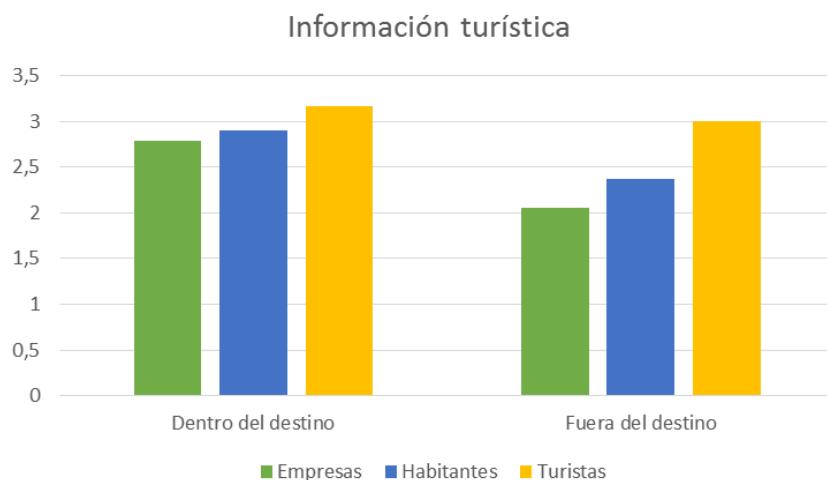
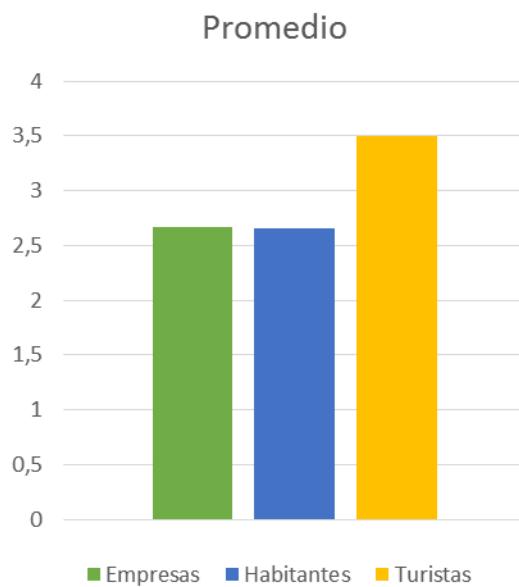


Figura: Índice de satisfacción comparado – Información turística



Las figuras expuestas más arriba expresan los niveles de satisfacción que se registran en materias de servicios e información turística. Los turistas parecen especialmente conformes con la oferta de alojamiento, no así con los servicios de gastronomía y operadores turísticos. En cuanto a la disponibilidad de información turística, la evaluación registra mayor satisfacción con aquella disponible dentro del destino, en comparación con la que se accede remotamente desde fuera de éste.

Figura: Índice de satisfacción comparado – Promedio de todas las dimensiones



De modo sumario, podemos señalar que los niveles de satisfacción más altos a nivel promedio se registran entre los turistas, siendo la satisfacción en las empresas y los habitantes considerablemente más baja, casi equivalente entre ambas. La satisfacción más alta de los turistas se ubica en función del transporte marítimo, oferta de alojamiento y estado de limpieza de la comuna. También existen niveles destacables en cuanto a accesos disponibles, transporte aéreo y atractivos turísticos.

En perspectiva de los empresarios turísticos de la comuna de Cabo de Hornos, la satisfacción más alta se registra en relación a los atractivos turísticos, la oferta de alojamiento y la gastronomía. Los niveles de satisfacción más bajos se registran en torno al transporte terrestre, la limpieza de la comuna y la información turística sobre Cabo de Hornos disponible fuera de la comuna.

Finalmente, desde el punto de vista de los habitantes de la comuna de Cabo de Hornos, los niveles de satisfacción más altos se registran en los atractivos turísticos existentes y en la oferta de alojamiento (similar a los empresarios). El transporte marítimo también posee elevados índices de satisfacción. Por el contrario, los aspectos sobre los cuales existe mayor disconformidad entre los habitantes son el estado de conservación de las calles y el transporte terrestre.

## Diagnóstico participativo

El componente participativo principal de la elaboración del Plan de Turismo se estructura en los talleres realizados con la comunidad. A continuación se identifican las distintas ediciones realizadas:

*Figura: Talleres participativos realizados con la comunidad*

Taller	Fecha	Lugar	Objetivo
1	03/10/14	Villa Ukika	Diagnóstico comunitario
2	10/10/14	Puerto Williams	Diagnóstico comunitario
3	04/11/14	Puerto Williams	Zonas de interés turístico
4	07/11/14	Puerto Williams	Planificación participativa
5	08/11/14	Villa Ukika	Zonas de interés turístico y planificación participativa

La realización de los talleres se desenvuelve en virtud de una planificación previa, contando con proyección de material informativo de apoyo y estimulando la participación de los asistentes mediante la intervención de un monitor, quién procura que los talleres no sean una sola exposición individual, sino una interacción efectiva entre los asistentes. Los medios por los cuales se realiza la convocatoria son mediante: envío de correo impreso certificado a actores relevantes; correo electrónico a actores relevantes; afiches en la vía pública; y anuncios en radioemisora local. En total se logra contar con la participación de 31 personas, no obstante haber sido convocados un centenar de actores sociales pertinentes.

En el contexto del Plan de Desarrollo Turístico de Cabo de Hornos, los talleres de diagnóstico comunitario suponen el eje estructural en virtud del cual se realiza el análisis de la situación del destino y el programa de propuestas prácticas de proyectos. A través de la realización de estos talleres, fue posible representar una visión compartida de los actores sociales participantes, identificando su punto de vista en cuanto a los aspectos presentes y futuros, tanto positivos como negativos en su valoración. A continuación esbozaremos sintéticamente un resumen de los dos talleres principales de diagnóstico comunitario, uno realizado con la asistencia de distintos

representantes de la comunidad y el sector turístico, mientras el otro contó con la participación de representantes del Pueblo Yagán.

### Diagnóstico participativo con la Comunidad de Puerto Williams

- Destinado a actores locales interesados en participar del Plan de Turismo: operadores turísticos, funcionarios(as) públicos y habitantes de la comuna de Cabo de Hornos. Se invita a una cincuentena de personas, se logra contar con la participación de 10 asistentes.
- Realizado el día viernes 10 de octubre entre las 18:00 y las 20:00 hrs. en dependencias de la Ilustre Municipalidad (Sala del Concejo Municipal).

#### 1. Contexto general

El turismo es la principal "carta de negocios" que debe impulsarse en la Comuna de Cabo de Hornos.

Todos los asistentes coinciden en la importancia que el turismo se desarrolle de manera sustentable y se enmarque en un flujo de baja cantidad de visitas de turistas.

#### 2. Descripción de imagen-objeto

- Mantener el concepto sub-antártico, asumido gracias a la investigación científica y al hecho de ser reserva de la biosfera.

- Potenciar la Comuna como lugar prístino, de manera ecológica y sustentable, que permanezca intacto en el tiempo para las próximas generaciones. Puerto Williams debe ser una comuna "verde" en todos los sentidos: aseo y ornato, cableado en calles, calefacción, tratamiento de la basura, etc. Reciclar el 70 % de la basura (papeles, plásticos, vidrios). Los parques nacionales deben mantenerse bien conservados y a salvo de los incendios. Debe restringirse la existencia de caminos desordenados y hoteles en lugares que intervienen el medio ambiente, con un plan regular estricto en ese sentido.

- Mantener una oferta turística de calidad y reconocida a nivel regional, nacional y a la larga a nivel mundial. La promoción del destino debe realizarse sobre la base de la riqueza paisajística y cultural del lugar, en tanto destino inigualable.
- Resguardar la Comuna de Cabo de Hornos de una posible saturación de turistas, restringiendo la capacidad de alojamiento a un máximo de 500 camas.
- "Que los empresarios sean de la zona porque solo así vamos a poder preservar nuestra comuna, ya que los recursos se quedarán acá".
- Como principal referente se señala la experiencia general de desarrollo del turismo en Ushuaia en los últimos 30 años. También se identifica el turismo sustentable de Nueva Zelanda y las experiencias más recientes de Perú y Ecuador.
- Tipos de turismo a desarrollar: deporte náutico, velero, pesca. Turismo aventura (trekking), turismo científico de observación de naturaleza y cultura Yagán. Esto se perfila como un turismo Premium y muy atractivo para el mundo.

### **3. Análisis FODA**

#### **Fortalezas: Enfoque Actual-Positivo**

- Tener 3 Parques Nacionales en la Comuna (Parque nacional Alberto de Agostini, Parque nacional Cabo de Hornos y el nuevo parque nacional Yendegaia).
- Lo más importante culturalmente sería el cementerio Mejillones, Villa Ukika; lo representativo son la naturaleza, los Dientes de Navarino y la montaña, más los lagos (para la pesca deportiva).
- El hecho de ser una isla entrega una ventaja para preservar, porque no hay caminos que muchas veces son los que destruyen el paisaje y podemos controlar de cierta manera el flujo de visitantes.
- Experiencia extrema, pocos lugares así en el mundo.
- "Se conserva eso que es magnífico, que caminas menos de 10 cuadras y te encuentras en medio de la naturaleza".

- El lugar tiene 4 estaciones, (en 1 solo día) no muchos lugares en mundo pueden tener ese privilegio.

- El parque Omora ha significado la promoción de la Isla a un nivel científico, eso nos ha valido como atracción a nivel mundial.

- De cierta manera la falta de señalética de los senderos ha ayudado para que el turista pueda por sí mismo hacer un auto-turismo guiado. Esto quiere decir que tampoco se debe llenar la isla de letreros, solo los suficientes. Los senderos permiten ser un puente entre Puerto Williams y la selva fría del bosque sub-antártico.

#### **Debilidades: Enfoque Actual-Negativo**

- Débil identidad por tener un número significativo de población flotante.

- "Falta de profesionalización del rubro, ya que un turista bien acogido son diez turistas que llegan, en cambio un turista mal acogido son veinte o treinta turistas que no van a llegar". "Algunos Hostales no hablan inglés, no usan correo electrónico ni tienen un calendario de reserva". Horarios de funcionamiento y precios no establecidos de manera formal. Falta de comunicación y confianza entre quienes trabajan en el rubro, falta más capacitación, faltan más talleres.

- Falta de conectividad, para que los turistas puedan entrar o salir de la isla, a veces pasa que en varios días la gente no puede salir o entrar y eso afecta mucho al turismo.

- El sector turístico carece de información y estadísticas, como lugares más visitados, satisfacción, etc. Las estadísticas de migración son poco fiables porque son turistas que viajan en crucero y no se bajan en Puerto Williams. Los turistas acceden a información errónea: atractivos turísticos en folletería SERNATUR; frecuencia de entrada o salida de botes o vuelos (en invierno no es diaria); entre otros.

- Precaria conectividad de internet, dificulta responder a tiempo consultas de turistas interesados y ello hace perder oportunidades.

- Escasez de Guías turísticos locales de la Comuna además de la certificación de los existentes.

- Puerto Williams no cuenta con la infraestructura y servicios para recibir turistas. En cuanto a camas, existen 206 disponibles, de las cuales la mitad está actualmente ocupada por trabajadores de las constructoras.

- Contaminación visual de cables de tendido eléctrico. Insuficiente mantención del aseo y ornato, contaminación por leña.

- Débil identidad por tener un número significativo de población flotante.

#### **Oportunidades: Enfoque Futuro-Positivo**

- Tomar decisiones y reglamentar el turismo que se desarrolle en la Comuna. Ejemplo: Restringir la operación de Guías extranjeros en la Comuna; Ordenanzas que limiten el cableado eléctrico.

- Destacar la historia Yagán como cultura aborigen más austral del mundo.

- Implementar tecnologías de energías no renovables y eficiencia energética para mejorar situación de la calefacción.

- Continuación del desarrollo del turismo científico.

- Explotar turísticamente el camino Navarino.

- Replicar buenas prácticas de turismo sustentable desarrolladas en Nueva Zelanda, Ecuador y Perú.

#### **Amenazas: Enfoque Futuro-Negativo**

- "Que llegue un empresario de fuera y obtenga todos los beneficios".

- Que se vulnere el patrimonio histórico y arqueológico de la Comuna. Se pone como ejemplo los sitios arqueológicos de Wulaia, los cuales están actualmente destruidos producto de una explotación turística no sustentable.

- Que se contamine la naturaleza prístina de la Comuna.

- Que exista un gran flujo de turistas a la Comuna que sature el paisaje y dañe el medio ambiente, con lo cual no sería posible ofertar el destino turístico como categoría Premium.
- Que ante la falta de profesionalización del turismo de la Comuna, los turistas se hospeden en Ushuaia y viajen por el día a Puerto Williams.

#### **4. Planificación participativa**

Proyectos propuestos directamente por los(as) asistentes:

- Enterrar cableado eléctrico. (Hay que verlo bien porque es una inversión muy grande)
- Incentivar a alumnos (desde primero básico) y jóvenes sobre la importancia de la naturaleza y cultura de la Comuna. Incluir también temas de ecología y reciclaje en el proceso de enseñanza. Considerar excursiones al cerro la Bandera para observación de flora y fauna; y navegación en Kayak (colaboración con Agrupación).
- Resolver problemas de alcantarillado y aguas servidas. Villa Ukika no tiene alcantarillado, hay lugares sin agua potable. Se pone como ejemplo el tratamiento aeróbico en unidades compactas en Alemania y Canadá, para 5000 habitantes y después se reutilizan los residuos y sirven de abono.
- Imitar buenas experiencias del norte del país como la “escenificación” de la pesca de centolla (durante período de veda) para los turistas.
- Fortalecer la asociatividad, la conciencia turística y la sustentabilidad. Desarrollo de cursos o talleres de psicología que ayuden a trabajar las confianzas ("eso es lo más importante que le falta a Williams, las confianzas porque nadie confía en nadie, el tema es como mejoramos esas confianzas para poder tener esa asociatividad que nos hace falta").
- Habilitar senderos de dificultad baja o media, con el menor impacto posible en la marcación.

- Generar guías en la comunidad local, que sean capaces de mostrar el lugar y transmitir la cultura.
- Que un operador turístico o agencia entregue información de Cabo de Hornos en Ushuaia. Apoyarse en el consulado para este efecto.
- Explorar con Pro-Chile la difusión internacional del destino Cabo de Hornos. Un turista posible es el brasileño, quién gusta de un turismo invernal.
- Contar con servicios apropiados para atender delegaciones de adultos mayores o delegaciones de escolares.
- Desarrollar capacitaciones fortaleciendo la pertinencia al contexto Cabo de Hornos y la factibilidad de participación (ejemplo: muchas veces sus horarios no son accesibles para asistir a estos eventos de formación). Algunos temas mencionados: turismo, inglés, reciclaje. Para el caso de turismo, ejemplo, que la enseñanza del idioma inglés este dirigida a las necesidades de vocabulario o de cómo escribir y contestar una reserva, mostrar el Hostal.
- Contar con un lugar de venta de artesanías. (Nota: Esto está considerado en programa actualmente implementado por MINVU).
- Desarrollar un plan de reciclaje para plásticos, papeles y vidrios.
- Contratar a una empresa para que haga limpieza general de la Isla.
- Potenciar el apoyo de SERNATUR a nivel de programas o capacitaciones en la Comuna.
- Establecer cuáles van a ser los sectores de Puerto Williams y los alrededores destinados para el turismo, hotel, hostal y servicios turísticos.
- Contar con un liceo que imparte carreras técnicas. (Nota: Esto ya está cubierto por proyecto en curso).
- Que todos los hostales cuenten con correo electrónico y calendario de reserva.
- Política estatal que dé prioridad a ciertas actividades productivas de la comuna, en cuanto a terrenos y concesiones marítimas (muchas las tienen privados o la Armada y no las ocupan).

- Informar a los turistas sobre las condiciones del lugar: para una excursión a los dientes de Navarino necesitas 4 días y una mochila de 50 litros y los turistas con alto poder adquisitivo no tiene eso incorporado, en cambio los turistas de trekking si saben las condiciones y necesidades de un lugar así, viene muy claros de lo que quieren.
- Desarrollar proyectos de energías renovables y eficiencia energética.
- Capacitar guías locales y regularizar con una normativa que sólo guías chilenos puedan operar en la Comuna.

### Diagnóstico participativo con la Comunidad de Villa Ukika

- Destinado a residentes de la comuna pertenecientes al pueblo originario Yagán. Asisten 5 miembros del pueblo Yagán.
- Realizado el día viernes 03 de octubre entre las 18:00 y las 19:10 hrs. en dependencias de la sede comunitaria Yagán de Villa Ukika.

#### 1. Contexto general

El Pueblo Yagán es una cultura ancestral que permanece viva luego de más de dos mil años de existencia. A pesar que la Comuna de Cabo de Hornos constituye su hogar geográfico original, la mayor parte de los miembros de esta etnia se encuentra residiendo en distintas regiones del país (PONER DATO DE REFERENCIA)

La participación de esta etnia en el turismo ha sido bastante marginal hasta la fecha, a pesar que existen determinadas experiencias exitosas en la materia como: réplicas de ceremonias tradicionales de iniciación, proyectos de rutas canoerías, artesanía de primer nivel, entre otros.

El Pueblo Yagán es actualmente, según registros de INE, la etnia originaria del país con menos integrantes. En palabras de uno de los asistentes al taller de participación ciudadana, miembro de la etnia Yagán: "es una cultura viva que tiene ganas de trabajar con la gente de la propia isla, pero nos desconocen (...) la gente cree que está casi extinto el pueblo, que casi no queda gente del pueblo".

## 2. Descripción de imagen-objeto

- Desarrollar un turismo con un flujo medio-bajo de visitantes, no masivo en donde los turistas objetivos sean respetuosos de la naturaleza y cultura local.
- Potenciar un turismo sustentable en donde la identidad del turismo en la Comuna de Cabo de Hornos este basada en la cultura Yagán, para esto se debe trabajar en conjunto con la comunidad Yagán, a través de proyectos de incentivo y capacitación del turismo comunitario para pueblos originarios.

Al potenciar el concepto “Cabo de Hornos puerta de entrada a la Antártica” se atrae un turismo de cruceros, que en opinión de los miembros de la comunidad Yagán, sería un turismo invasivo y masivo poco respetuoso del entorno y las costumbres locales.

## 3. Análisis FODA

### Fortalezas: Enfoque Actual-Positivo

- El turismo es una actividad económica importante para los(as) habitantes de la Comuna, aunque no la principal.
- La Isla posee la ventaja comparativa de la cultura Yagán, pueblo con más de 2000 años de historia.

### Debilidades: Enfoque Actual-Negativo

- Existen muchos prejuicios y desconocimiento sobre el pueblo Yagán y su historia.
- Débil implementación de políticas públicas en cuanto a: tenencia responsable de animales, aseo y ornato, infraestructura vial.
- Débil relación del sector público con el pueblo Yagán.

### Oportunidades: Enfoque Futuro-Positivo

- Definir la identidad turística de la Isla a partir de la cultura Yagán.
- Recorridos culturales como circuito canoero y otros.

### Amenazas: Enfoque Futuro-Negativo

- Turismo masivo que "invade" la Isla. Por ejemplo: sacan fotos de forma irrespetuosa en Villa Ukika. Este riesgo se asocia más al turismo de cruceros que a los otros tipos de visitante.
- Daño patrimonial a partir del turismo. Por ejemplo: vulneración de sitios arqueológicos.
- Que se instrumentalice la cultura del pueblo Yagán en beneficio de la actividad turística, sin considerar a los miembros yaganes en las políticas y utilidades de dicha actividad.
- Que construyan "edificaciones que no tengan que ver con el Pueblo Yagán cerca de la Villa Ukika".
- Problemas de calefacción a partir de la declaratoria UNESCO, específicamente con el tema de la leña.

#### **4. Planificación participativa**

##### **Proyectos propuestos directamente por los(as) asistentes:**

- Definir la identidad turística de la Isla en torno a la cultura Yagán.
- Centro cultural y/o museo en Villa Ukika.
- Propender a un acercamiento del sector público hacia el pueblo Yagán en la forma de capacitación y asesoría para proyectos, etc.
- Mejoramiento del cementerio, solo de la infraestructura deteriorada, sin transformar ni intervenir el entorno del lugar.
- Para la comunidad y los turistas en general crear una zona de picnic con baños, agua y lugares para acampar.
- Elevar un monumento al pueblo Yagán.
- Potenciar y difundir la historia de la cultura Yagán.
- Preservar los sitios arqueológicos.
- Para la comunidad en general mejorar determinadas políticas públicas: aseo y ornato, vialidad, etc.

## Escenarios de prospectiva

Aplicación de técnica de participación ciudadana especialmente validada como herramienta complementaria para el desarrollo de Planes de Turismo. Se realiza con actores locales altamente informados y con capacidad de pronóstico de los futuros acontecimientos para el sector turístico: operadores turísticos, funcionarios(as) públicos y habitantes de la comuna de Cabo de Hornos.

La presente técnica de prospectiva se estructura en un proceso de comunicación grupal, en dónde el tratamiento del tema se hace primero de manera individual y luego grupal. La primera ronda del cuestionario se enfoca en articular opiniones o conocimiento subjetivo. A continuación un resumen de la información producida:

### Desarrollo participativo de pronósticos sobre el turismo comunal

- La convocatoria se realiza mediante invitación privada a actores locales (sujetos expertos), seleccionados mediante muestreo de tipo “bola de nieve” (los seleccionados van sugiriendo a los siguientes), logrando la participación de 8 personas.
- La primera aplicación del Panel Delphi se desarrolla entre los días 20/07/14 y 25/07/14, por vía electrónica a través de una plataforma virtual especialmente habilitada: [www.panel.pladetur.com](http://www.panel.pladetur.com)

#### 1. Contexto general

Los participantes del Panel coinciden en una visión similar respecto de la actividad, sin encontrarse grandes diferencias entre los puntos de vista.

El objetivo transversal consiste en que la actividad turística se desarrolle de forma sustentable y que haga partícipes a los habitantes de la Comuna de Cabo de Hornos.

## 2. Descripción de imagen-objeto

Turismo cultural y de naturaleza que sea sostenible con el estilo de vida de los habitantes de la Comuna de Cabo de Hornos, basado en atractivos propios que diferencien de otros destinos (por ejemplo de Ushuaia).

Contar con lineamientos estratégicos claramente establecidos para el desarrollo de la actividad turística, acordados por los distintos actores pertinentes: sector público (Gobierno Regional, Municipalidad, etc.), sector productivo (empresarios, trabajadores, Cámara de Turismo, etc.), y habitantes de la Comuna de Cabo de Hornos.

Contar a mediano plazo con una oferta de turismo de verano sólidamente instalada (estable y posicionada) y a largo plazo con una oferta de turismo invernal de calidad.

El sector público y el sector turístico se plantean de forma proactiva ante el desarrollo del turismo Comunal, el cual se identifica como inevitable: *“si no tomamos medidas hoy, mañana será demasiado tarde, los turistas van a llegar sí o sí, y si no nos preparamos estamos jodidos”*.

## 3. Análisis FODA

### Fortalezas: *Enfoque Actual-Positivo*

Es la zona más cercana al casquete polar sur, única en el paralelo que se encuentra a nivel mundial.

Naturaleza prístina, existiendo variada diversidad de atractivos turísticos en la Comuna de Cabo de Hornos.

La distinción o reconocimiento de la UNESCO como “Reserva de la Biósfera”.

El sector público ha dado algunas luces de apoyar el desarrollo turístico en la Comuna, en concreto, el Ministerio de Bienes Nacionales ha entregado la concesión de algunos terrenos para fines turísticos.

El sector privado ha realizado esfuerzos concretos para mejorar la oferta de servicios, por ejemplo en el mejoramiento de algunos hostales, tienda de souvenir, apertura de un café, entre otros.

Las construcciones de la Comuna poseen una adecuada calefacción para contrarrestar el clima muy frío.

#### **Debilidades: *Enfoque Actual-Negativo***

Insuficiente compromiso y propuestas del Estado para el desarrollo de la Comuna.

Lejanía geográfica en tanto destino turístico, con débil conectividad a nivel de transporte y telecomunicaciones. Insuficiente capacidad de transportar la entrada y salida de los turistas.

Falta de profesionalización del sector turístico en la Comuna, el cual presenta una escasa oferta de servicios. Igualmente, posee una débil asociatividad. Los recursos humanos locales empleados son escasos, existen debilidades concretas de capacitación como la falta de dominio de idioma inglés funcional por parte del personal de los hostales y restaurantes. Ningún servicio turístico de la Comuna de Cabo de Hornos está certificado, los empresarios y trabajadores del sector indican una desinformación al respecto. Los horarios de atención de los locales son muy flexibles y poco estandarizados, la mayor parte de los servicios no posee letrero identificatorio o bien uno que se encuentra deteriorado (pintura descascarillada).

Hitos turísticos deteriorados con el clima y el tiempo. Fachadas de casas en ruinas, con vidrios rotos y en sector estratégico (frente a plaza principal). Insuficiente aseo y ornato de la Comuna.

La población posee una débil conciencia turística y poca visión de futuro. *“La inserción de la gente en el turismo es lenta porque no conoce cómo funciona y siente que no tiene las competencias requeridas”*.

En el Museo Antropológico hay insuficiente dotación de personal, en concreto, no hay quién reciba a los visitantes.

#### **Oportunidades: *Enfoque Futuro-Positivo***

La declaración de una parte del territorio de la Comuna como Zona de Interés Turístico sería una oportunidad concreta para el desarrollo turístico.

El desarrollo del turismo en la Comuna significaría mayores oportunidades de empleo a nivel local.

En los próximos años el destino turístico de Cabo de Hornos podría representar un enorme interés para determinada demanda internacional.

El desarrollo de una oferta de turismo sustentable promovería la calidad ambiental en general en la Comuna de Cabo de Hornos.

#### **Amenazas: *Enfoque Futuro-Negativo***

Erosión de áreas y/o ecosistemas frágiles, incluyendo en este riesgo a los Parques Nacionales existentes en la Comuna de Cabo de Hornos.

Que los cruceros sigan trayendo basura a la Comuna de Cabo de Hornos.

Que la Comuna se convierta en un “oasis de inversiones extranjeras”, poniendo en riesgo las MIPES y PYMES de la Comuna, junto con la identidad de Puerto Williams.

#### **4. Planificación participativa: Proyectos propuestos por los(as) participantes**

Mejorar conectividad digital y aérea.

Establecer reglas claras y permanentes en cuanto a la navegación (lo que resulta muy importante en invierno).

Iniciativa de inversión privada: identificar un lugar apto para el esquí en la montaña y desarrollar un centro deportivo invernal.

Aumentar la promoción del destino: ferias del rubro, medios de comunicación escritos y audiovisuales, agencias, entre otros.

Regular que los cruceros no puedan dejar basura en la isla, situación que actualmente está sucediendo.

Buscar las acciones y medidas para que las visitas a los Parques Nacionales no malogren los lugares, considerando la fragilidad de dichos ecosistemas.

Realizar un apoyo a los pequeños y medianos empresarios para que mejoren sus servicios, considerando un proceso de capacitación y certificación de servicios turísticos. Este proceso podría ser liderado por actores como Cámara de Turismo, Omora-UMAG, entre otros.

Crear una mesa de trabajo público-privada, considerando un plan para incentivar a la población a involucrarse en este desarrollo y un proceso permanente de difusión de las oportunidades concretas que se abren con la industria turística.

Crear ordenanzas municipales que incentiven el cuidado y desarrollo local del turismo comunal, al igual que la preservación de los atractivos de la Comuna de Cabo de Hornos.
Desarrollo de obras de infraestructura con financiamiento público: camino a Yendegaia, baños públicos, arreglo de rutas y caminos, señalética turística estandarizada (rutas y senderos), entre otros.
Desarrollo de obras y servicios con financiamiento privado: lavandería, servicios de entretenimiento, arriendo de vehículos, taller mecánico, aumentar el abastecimiento de alimentos frescos, potenciar confección de souvenirs y artesanía, fortalecer medios de transporte de pasajeros.
Implementar un plan que considere puntos de reciclaje a ser utilizados por hostales y restaurantes, junto con acciones de enseñanza sobre manejo de basura a adultos y niños de la Comuna.
Desarrollar una puesta en valor de las casas antiguas, el cementerio, entre otros.
Fortalecer la oferta de servicios turísticos mediante nuevos recorridos culturales y capacitación de nuevos guías.
“Es importante tener presente los aciertos y desaciertos de otros lugares turísticos del mundo, en especial tener en cuenta lugares como Tasmania (Australia), Nueva Zelanda, Islas Galápagos (Ecuador), entre otros.
Desarrollar una página web oficial centralizada de turismo en la Comuna de Cabo de Hornos.

A continuación expondremos los resultados de la segunda ronda, la cual procura realizar proyecciones al futuro en base a la opinión de los actores, y someter éstas prognosis a un método semi-cuantitativo:

Acontecimientos	Probabilidad de ocurrencia	Influencia para el sector
Situación 1: "La mayoría de las personas interesadas en el turismo de Cabo de Hornos se ponen de acuerdo en constituir una mesa público-privada para dialogar y tomar medidas concretas para desarrollar el turismo en la Comuna. Ésta instancia se desarrolla de forma permanente y logra que participen los empresarios y la Cámara de Turismo, la Ilustre Municipalidad, el Gobierno Regional y otros interesados"	Incierta	Positiva
Situación 2: "Se decide implementar un plan de apoyo a los pequeños y medianos empresarios turísticos de la Comuna de Cabo de Hornos, que consiste en brindar capacitación pertinente para sus trabajadores y en certificarlos como servicios turísticos ante SERNATUR. No obstante que el plan de apoyo considera cierta flexibilidad en cuanto a horarios de la capacitación, sí exige que empresarios y trabajadores realicen un gran compromiso y esfuerzo"	Incierta	Positiva
Situación 3: "Luego de implementar distintas medidas en materia de sustentabilidad, el Municipio genera un reglamento en materia de aseo que obliga a los operadores turísticos a implementar prácticas de reciclaje como separar los desechos entre vidrio, plástico, papel y cartón"	Possible	Muy positiva
Situación 4: "En el futuro próximo se construirá en Cabo de Hornos el Centro de Investigación Subantártico, lo que atraerá nuevas visitas de científicos y turistas. Esto desencadena un estímulo para la actividad del sector turístico local: operadores, restaurantes, artesanos, etc."	Possible	Muy positiva
Situación 5: "El referido proyecto de Centro Subantártico considera la posibilidad de impartir carreras técnicas de nivel superior en materias relacionadas con turismo y sustentabilidad. En estas carreras se inscribirán gran cantidad de jóvenes de la Comuna, lo que proveerá al sector turístico local de un importante capital humano"	Incierta	Muy positiva

## 6. Planificación estratégica



Fotos de talleres de planificación realizados con la comunidad.

## Definiciones estratégicas para Cabo de Hornos

### Imagen objeto

Desarrollar turísticamente la comuna de Cabo de Hornos sobre la base de la competitividad y la sustentabilidad en los aspectos naturales, ambientales, económicos y sociales, logrando incorporar a la comunidad en una participación activa y permanente en la oferta de servicios turísticos.

### Misión

El Plan de Desarrollo Turístico de Cabo de Hornos es un esfuerzo de planificación público-privado, cuyo objetivo es fomentar el desarrollo turístico sustentable de la comuna de Cabo de Hornos, desarrollando acciones en las siguientes materias: sustentabilidad y patrimonio; calidad y competitividad; Infraestructura y territorio; e institucionalidad.

### Visión

Alcanzar el desarrollo turístico sustentable de la comuna de Cabo de Hornos a un nivel competitivo y de calidad en lo económico, social y ambiental.

## Contexto estratégico y normativo

En el ámbito de las políticas públicas, la estrategia principal que orienta (actualmente) el presupuesto de inversión del gasto público es el Plan Especial de Desarrollo para XII Región o “Plan de Zonas Extremas” de junio de 2014. Según la presidenta Michelle Bachelet: “(...) digo estrategia de Estado supera los cuatro años de este Gobierno, porque es ambicioso, porque es permanente, no es una intervención pequeñita, individual (...) acá estamos hablando de impulsar las regiones extremas en serio”<sup>1</sup>. La cartera de iniciativas de inversión se focaliza en los siguientes proyectos en el caso de Puerto Williams:

Figura: Proyectos del Plan de Zonas Extremas (2014) para Puerto Williams

Proyectos
Programa de Soluciones Integrales de Habitabilidad
Diseño y Construcción Infraestructura Portuaria Multipropósito
Reposición terminal Aeródromo Guardia Marina Zañartu
Construcción de Costanera

Al momento de la presentación del Plan, realizado en la ciudad de Punta Arenas el 17 de junio de 2014, la Presidenta abordó la descripción de dichos proyectos, destacando en particular la dimensión turística que revierte el desarrollo comunal: “*Porque de lo que se trata aquí es que el desarrollo llegue a todos y todas, y porque si además vamos a hacer un esfuerzo importante de mejora del puerto en Puerto Williams, de mejora del aeródromo, una costanera en Puerto Williams, bueno, también eso va a atraer no sólo turismo, personas y vamos a tener que tener condiciones para realmente asumir todas las personas y todo ese repoblamiento que puede existir, o la cantidad de turistas que puedan llegar a esta región*”<sup>2</sup>.

Adicional a lo descrito y de modo general a nivel nacional, es importante destacar la implementación de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, presentada por el Ministerio de Economía a partir de 2014. De modo particular en cuanto a turismo, dicha estrategia plantea el desarrollo de un Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, que en la práctica significa la creación del “Fondo de Desarrollo Turístico”, línea de financiamiento que destinará recursos públicos para “actividades de

<sup>1</sup> Cfr: Sitio Web de la Presidencia.

<sup>2</sup> Ibid.

*promoción turística nacional e internacional, infraestructura habilitante, desarrollo de productos turísticos y actividades para el mejoramiento de la calidad de servicios y capacitación sectorial*<sup>3</sup>.

A continuación detallamos otras definiciones estratégicas de políticas públicas, que resultan relevantes para efectos de la planificación y la inversión regional:

Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Magallanes	2010
<p>El Plan supone una “bajada” de la Estrategia Nacional de Turismo de 2012, y se plantea vigente para el plazo 2011-2014. Se articulan los siguientes ejes a la realidad de la Región: promoción, fortalecimiento de la competitividad, mecanismos de inteligencia de mercado, iniciativas de inversión, sustentabilidad y calidad. La imagen que se fija para la región se centra en privilegiar la calidad de la demanda más que la cantidad. Para la comuna de Cabo de Hornos, señala iniciativas en materia de infraestructura turística (marítima) co-financiadas entre FNDR y presupuesto sectorial MOP.</p>	
Política Regional de Ciencia, Tecnología e Innovación	2010
<p>Es de interés destacar la gran importancia que otorga éste lineamiento al desarrollo de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones Sociales (NTICS) y en particular de su relación con el turismo. Así por ejemplo: “<i>(...) los nuevos desarrollos de aplicaciones TIC para el turismo o las perspectivas de ordenación de nuevos territorios en la Región, para el desarrollo del Turismo de Intereses Especiales, auguran nuevos campos para la aparición de nuevas actividades, que contribuyan a la diversificación económica y la incorporación de valor agregado</i>” (pp. 7-8). Otro ámbito relevante es que la política identifica una explotación de recursos naturales sin regulación ambiental, lo que tiene efectos perjudiciales sobre el turismo y los bio-recursos.</p>	
Plan Regional de Infraestructura (...) al 2021	2012
<p>El turismo se plantea como uno de los ejes en torno a los cuáles se plantea el desarrollo de infraestructura de la región, dado que se identifica un gran potencial en el sector para contribuir al desarrollo social y económico. Las propuestas en materia de infraestructura dicen relación con: desarrollar nueva infraestructura portuaria, mejorar la conectividad aérea y disponer de más y mejores lugares para apreciar sectores turísticos aledaños en las inmediaciones de las obras de vialidad.</p>	

<sup>3</sup> Cfr: Min. Economía, 2014.

Plan Regional de Ordenamiento Territorial	2014
El lineamientos estratégicos L.1 establece el fortalecimiento del turismo regional, indicando: “El Fortalecimiento del Turismo estará asociado a los Destinos Turísticos de “clase mundial” como es el caso de Torres del Paine y nuevos destinos turísticos de intereses especiales (Dientes de Navarino, Cordillera de Darwin, Antártica, Campos de hielo, entre otros)” (p. 37).	

En el ámbito normativo específico de la situación local, es posible señalar que la “temporada turística” se encuentra regulada por la Ilustre Municipalidad según fecha de inicio el 01 de Noviembre y la fecha de término el 28 de Febrero 2014 (Decreto Alcaldicio N° 0909 de 2013). El Plan Regulador actual rige desde 2004, y establece normas de estableciendo normas sobre el límite urbano, zonificación, uso del suelo, condiciones de subdivisión de predios, de edificación, de urbanización y vialidad que rigen dentro del territorio de Puerto Williams<sup>4</sup>.

La “Actualización Plan de Desarrollo Comunal (Pladeco) 2012 – 2017” de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos considera dentro del ámbito económico productivo el desarrollo turístico. Si bien no se presenta una formulación de lineamientos estratégicos exclusivos para el turismo, limitándose a exponer de manera general algunos atractivos presentes en la comuna (declarando el potencial de estos, su singularidad y la variada fauna existente), es posible asociarlo a lineamientos como “Estimular el desarrollo económico sustentable, con énfasis en el trabajo en red” y “Promover la protección del patrimonio medioambiental de la comuna”, ambos concernientes a Fomento Productivo y Medioambiente, respectivamente. En este sentido, y dentro de los lineamientos de acción se encuentran el potenciar a las pymes en el desarrollo del turismo, difundir los cuidados específicos de las zonas patrimoniales de la comuna, promover el cuidado medioambiental a los habitantes de la comuna y difundir la cultura Yagan a nivel local, regional y nacional, esta última en el ámbito de Desarrollo Social, todos los anteriores son vinculados a los proyectos de inversión “Campaña de Difusión de la Cultura Yagan”, “Señalética para Visitantes en las Zonas de Protección Medioambiental de la Comuna” y “Talleres de Protección del Medioambiente para la Comuna”.

<sup>4</sup> Una presentación gráfica de la normativa descrita es ofrecida en el capítulo de “sistematización de atractivos turísticos y territorio” del presente informe.

Adicional a lo anteriormente descrito, es preciso señalar que, de modo general, las estrategias planificadas para la región corresponden o se enmarcan en políticas públicas de alcance nacional. A continuación mencionaremos las políticas nacionales que enmarcan los lineamientos para la región:

Estrategia Nacional de Turismo 2012 – 2020	2012
<p>Se fundamenta en la relevancia del turismo para la economía nacional, en la promoción de la conservación del medio ambiente y del patrimonio e identidad cultural de las comunidades, permitiendo a través del turismo llevar a la práctica los valores que inspiran la sustentabilidad y transmitirlos al resto de la sociedad. En esta estrategia se plantea que “<i>Al 2020, Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad</i>”, y se establecen los pilares fundamentales para el desarrollo turístico del país, estos son: Promoción, Sustentabilidad, Inversión y Competitividad, Calidad y Capital Humano, e Inteligencia de Mercado.</p>	

Política Cultural 2011 – 2016	2011
<p>Definida por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, uno de los objetivos a nivel nacional es promover el patrimonio cultural material e inmaterial como fin turístico, vinculante con el desarrollo socio-económico regional. Relacionada a la anterior, la Política Cultural 2011-2016 Región de Magallanes y Antártica Chilena, tiene como uno de sus ejes estratégicos el “Producir una mayor valoración, cuidado, promoción y difusión del Patrimonio Material, Inmaterial y Natural regional”, cuyo objetivo es fortalecer el Turismo Cultural Sustentable incentivando el rescate y valorización del patrimonio regional ancestral, natural y material, contemplando dentro de la temática de Patrimonio Cultural a las Rutas Culturales y Atractivos Turísticos.</p>	

Adicional a lo descrito, es importante destacar (de modo más general) que las distintas políticas públicas del período 2011-2014 que son aplicables a la Región de Magallanes, parten del reconocimiento de la importancia del turismo y su incidencia en el desarrollo. Este ámbito es contemplado como uno de los ámbitos transversales en los diversos planes elaborados en los últimos años en materia gubernamental, entre los cuales se cuentan el “Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Magallanes y Antártica Chilena 2010”, “Estrategia Regional de Desarrollo. Magallanes y Antártica Chilena 2012 – 2020” y en la “Política Regional para el Desarrollo de Localidades

Aisladas Región de Magallanes y Antártica Chilena 2012 – 2030". A través de los documentos mencionados, el Turismo se aborda como una instancia estratégica en lineamientos concernientes a la competitividad, incluyéndose ámbitos relacionados a la cultura, patrimonio, pueblos originarios, infraestructura, conectividad, Antártica y medio ambiente.

A continuación consigamos sintéticamente los dos elementos más importantes del marco legal de la comuna de Cabo de Hornos, en particular en cuanto a aspectos tributarios, aduaneros y de navegación se refiere:

DGTM. Y MM. Ord. Exenta N° 12600/ 86	2013
<p>La Dirección General de Territorio Marítimo y Marina Mercante autoriza a partir del año 2014, y por un período de 24 meses, la navegación de naves mercantes de pasajeros y deportivas, de bandera chilena, que zarpando de o recalando a Puerto Williams o Puerto Navarino, naveguen por cualesquiera de las rutas comprendidas por Circuito Cabo de Hornos, Circuito Ventisqueros y Circuito Navarino. Dicha navegación podrá realizarse parcialmente y/o combinando dos o más de los circuitos antes señalados, extendiendo dicha autorización a las naves deportivas de bandera extranjera sin fines comerciales, que se encuentren debidamente agenciadas, y con un máximo de 12 personas a bordo, debiendo ellas dar inicio y término a su navegación en Puerto Williams o Puerto Navarino. Se especifican también los fondeaderos correspondientes a los dos primeros circuitos antes señalados.</p>	

Ley Navarino N° 18392	1985
<p>Explica una serie de franquicias tributarias y aduaneras a favor de los contribuyentes radicados en el territorio de la XII Región de Magallanes y Antártica Chilena, fundamentalmente en la Isla de Tierra del Fuego, Cabo de Hornos y parte de la costa sur del Estrecho de Magallanes. Está dirigido a las empresas que desarrollen exclusivamente actividades industriales, mineras, de explotación de riquezas del mar, transporte y turismo, siempre que su actividad signifique la racional utilización de los recursos naturales y que se asegure la preservación de la naturaleza y del medio ambiente.</p>	

De modo complementario, a continuación reseñamos sintéticamente el marco normativo legal y operativo que rige en materia turística a nivel nacional en Chile:

Ley de Turismo Nº 20423	2010
<p>Establece el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales. En su artículo 2º estipula que “El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de Estado, por lo que éste deberá promoverla de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país”. En esta ley se definen algunos términos de turismo y se contemplan temas pertinentes del desarrollo turístico en las áreas silvestres protegidas del estado, del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos, se señala la inscripción obligatoria que deben efectuar los prestadores de servicios de alojamiento turístico y los servicios de turismo aventura en el Registro responsabilidad de SERNATUR, entre otros.</p>	
<p>Conjunto de Normas que nacen de la iniciativa impulsada por el Instituto Nacional de Normalización (INN), en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), cuyo fin es normar los distintos servicios vinculados a la actividad turística. Se han establecido 49 normas chilenas de turismo, de las cuales 24 se orientan a Actividades de Turismo Aventura, 18 a Alojamientos Turísticos, 2 a Agencias de Viaje y Tour Operadores, y 5 a Guías de Turismo. En el caso de optar a la certificación de Calidad Turística la implementación es obligatoria, dependiendo del servicio y normas pertinentes.</p>	
<p>Aprueba Reglamento para Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, el que comprende el registro, clasificación y calificación, cuando corresponda, de los prestadores de servicios turísticos y, la constatación del cumplimiento de los criterios de calidad y estándares de seguridad, según corresponda a cada tipo de servicio turístico, como asimismo, el otorgamiento y uso del Sello de Calidad Turística, define además en su Artículo 3º los tipos de Servicios Turísticos.</p>	

Finalmente y de manera más general a lo descrito previamente, es pertinente señalar que la conservación del patrimonio y su relación con el turismo, ha sido ampliamente trabajada en la forma de organismos y convenios internacionales de protocolos de acuerdo para políticas en la materia. En ese sentido, el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS, por la sigla en inglés - International Council on Monuments and Sites) es una asociación civil no gubernamental, ubicada en Francia y ligada a la ONU y UNESCO, que ha trabajado de forma sostenida dichos temas. A continuación ofrecemos un extracto de la “Carta de Turismo Cultural” de 1999 (Ciudad de México), indicando sus principios fundamentales<sup>5</sup>:

1	Desde que el Turismo nacional e internacional se ha convertido en uno de los más importantes vehículos para el intercambio cultural, su conservación debería proporcionar oportunidades responsables y bien gestionadas a los integrantes de la comunidad anfitriona así como proporcionar a los visitantes la experimentación y comprensión inmediatas de la cultura y patrimonio de esa comunidad.
2	La relación entre los sitios con Patrimonio y el Turismo es una relación dinámica y puede implicar valoraciones encontradas. Esta relación debería gestionarse de modo sostenible para la actual y para las futuras generaciones.
3	La Planificación de la conservación y del turismo en los Sitios con Patrimonio debería garantizar que la Experiencia del Visitante le merezca la pena y le sea satisfactoria y agradable.
4	Las comunidades anfitrionas y los pueblos indígenas deberían involucrarse en la planificación de la conservación del Patrimonio y en la planificación del Turismo.
5	Las actividades del Turismo y de la conservación del Patrimonio deberían beneficiar a la comunidad anfitriona.
6	Los programas de promoción del Turismo deberían proteger y ensalzar las características del Patrimonio natural y cultural.

<sup>5</sup> Elaboración propia en base a ICOMOS (1999)

## Cartera de proyectos e inversiones

A continuación enumeraremos la totalidad de los proyectos definidos para la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico de Cabo de Hornos, como resultado del proceso de elaboración participativa y considerando los ejes y sub ejes estratégicos en torno a los cuales se estructuran estos. Cada proyecto se asocia con un número que identifica al proyecto, para mayor abundamiento consultar el informe anexo que detalla las fichas de cada caso.

### Eje: Infraestructura y territorio

#### Sub eje: Desarrollo de infraestructura y servicios asociados al destino turístico

- Ampliar capacidad de alojamiento 1.1.3
- Diseño y fabricación de nueva señalética turística estandarizada para la comuna de Cabo de Hornos 1.1.2
- Fomentar nuevas inversiones y emprendimientos 1.1.4
- Implementar dos puntos de información turística electrónicos ubicados en el Aeropuerto Guardiamarina Zañartu y en el Club de Yates Micalvi 1.1.1

#### Sub eje: Mantenimiento y recuperación de infraestructura turística existente y servicios básicos asociados

- Desarrollar acciones de mejoramiento y hermoseamiento de las plazas públicas de la comuna 1.2.3
- Fortalecimiento de la unidad encargada de aseo y ornato a nivel municipal en Puerto Williams. 1.2.7
- Mantención de senderos existentes 1.2.6
- Plan anual de mantención de la señalética turística comunal 1.2.2
- Plan de mejoramiento de cercos, patios y fachadas de Puerto Williams 1.2.1
- Reconstruir el refugio Beauchef 1.2.4
- Restaurar el “Monumento a Cabo de Hornos”, ubicado en la Isla Hornos 1.2.5

## **Eje: Calidad y competitividad**

**Sub eje: Contribuir a la mejora continua de la oferta turística actualmente existente en la comuna de Cabo de Hornos, junto con potenciar el nacimiento de nuevas ofertas en el destino.**

- Aplicaciones gastronómicas de las algas 2.1.4
- Fomentar prácticas y proyectos de estudiantes universitarios en carrera Técnico Universitario en Turismo de UMAG en la comuna de Cabo de Hornos 2.1.1
- Nuevas rutas de senderos turísticos en la isla Navarino 2.1.2
- Programar actividades invernales coordinadas de todo el sector turístico 2.1.3

**Sub eje: Contribuir al incremento sustantivo de la competitividad de la comuna de Cabo de Hornos como destino turístico, a través de actividades de gestión, difusión y programación.**

- Campaña de marketing digital del destino Cabo de Hornos 2.2.2
- Difundir Cabo de Hornos en ferias turísticas internacionales 2.2.1
- Difundir destino Cabo de Hornos entre turistas de Ushuaia 2.2.3

**Sub eje: Mejorar el capital humano que da soporte a la oferta turística de la comuna de Cabo de Hornos**

- Diseñar y desarrollar un programa de capacitación personalizado para las necesidades de cada empresa del sector turístico de la Comuna 2.3.1
- Programa de formación y certificación de guías locales expertos en el destino turístico de Cabo de Hornos (aspectos turístico, cultural y natural) 2.3.2

## **Eje: Sustentabilidad y patrimonio**

### **Sub eje: Conciencia turística sustentable**

- Incorporar curricularmente un componente de "conciencia turístico-sustentable" en la comunidad educativa del Liceo Almte Donald McIntyre Griffiths 3.1.1

### **Sub eje: Fomento actividades Pueblo Yagán**

- Contribuir al fomento de la artesanía local de Cabo de Hornos 3.4.2
- Reparación de la sede Yagán Kipa Akar 3.4.1

### **Sub eje: Historia del Pueblo Yagán**

- Apoyar la realización del Encuentro Internacional de Arqueología e Historia del Canal Beagle 3.5.2
- Construcción de un monumento conmemorativo al Pueblo Yagán 3.5.1

### **Sub eje: Medioambiente**

- Asistencia científico-técnica experta en materia de fauna dañina 3.2.2
- Implementar iniciativas de Energías Renovables No Convencionales 3.2.1

### **Sub eje: Preservación arqueológica**

- Catastro patrimonial 3.3.1
- Cementerio Yagán 3.3.2

## **Eje: Institucionalidad**

### **Sub eje: Disponer conductos más efectivos de comunicación entre la industria turística local y la institucionalidad pertinente**

- Retomar la presencia de profesionales de SERNATUR en terreno en Cabo de Hornos 4.3.1

**Sub eje: Fortalecimiento de la asociatividad local y seguimiento e implementación del Plan de Turismo**

- Desarrollar una iniciativa de "Observatorio Turístico" que convoque a los actores sociales involucrados con el fin de analizar el desarrollo del turismo comunal 4.2.1

**Sub eje: Fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión relacionada con el turismo**

- Capacitación de los funcionarios del sector público que se relacionan con el turismo 4.1.2
- Crear un Departamento Municipal de Turismo o Corporación de Turismo Comunal 4.1.3
- Estudiar la elaboración de distintas normativas 4.1.4
- Implementar un software desarrollado a la medida para la oficina de turismo de la Ilustre Municipalidad 4.1.1



Albatros en vuelo durante una tormenta en el Cabo de Hornos

Figura: Proyectos que apoyan específicamente a los tipos de turismo definidos por la Estrategia Regional de Desarrollo para la comuna de Cabo de Hornos<sup>6</sup>:

Tipos de turismo a potenciar	Turismo de Intereses Especiales	Apoyar la realización del Encuentro Internacional de Arqueología e Historia del Canal Beagle / Fomentar prácticas y proyectos universitarios en Turismo de UMAG
	Turismo de Naturaleza	Programa de formación y certificación de guías locales expertos / Restaurar el “Monumento a Cabo de Hornos”, ubicado en la Isla Hornos
	Turismo Deportivo	Reconstruir el refugio Beauchef / Nuevas rutas de senderos turísticos en la isla Navarino / Mantención de senderos existentes
	Turismo Cultural	Catastro patrimonial / Contribuir al fomento de la artesanía local de Cabo de Hornos / Construcción de un monumento conmemorativo al Pueblo Yagán

De modo complementario a la cartera de proyectos descrita previamente, hay algunas conclusiones transversales que enumeraremos de modo preliminar. Dado que éstas no parecen inmediatamente estructurables en términos de proyectos, nos limitamos a destacar la necesidad de los distintos actores de encargarse de los siguientes temas:

- Enfoque de equidad de género: Se destaca positivamente la experiencia de programas de capacitación con enfoque de género (PRODEMU) en Puerto Williams, y se recomienda ampliamente que éstos continúen, dado que se verifica un impacto positivo en el desarrollo del turismo sustentable local.
- Horarios restringidos durante temporada turística: En temporada turística las empresas del área de alimentación por lo general presentan la deficiencia de iniciar sus actividades alrededor del mediodía, lo cual imposibilita a los turistas a acceder a este tipo de servicios, además de permanecer generalmente cerrados los días domingo.

<sup>6</sup> Elaboración propia, basado en los objetivos declarados en GORE (2012), p. 23.

## 7. Orientaciones para la implementación y seguimiento



Bahía Virginia

### Organismo de Gestión del Destino

A continuación se detallan los antecedentes relativos al proyecto que se encargará de la organización y gestión del destino, conforme a los lineamientos establecidos por el presente Plan de Desarrollo Turístico.

Eje del Plan	Institucionalidad
Sub eje	Fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión relacionada con el turismo
Identificación	Crear un Departamento Municipal de Turismo o Corporación de Turismo Comunal (4.1.3)
Objetivo	Crear el Departamento o Corporación de Turismo de la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos, con el fin de realizar una intervención integral de interés público en materia de desarrollo turístico en la comuna

Descripción	<p>Se crea un nueva entidad en la Ilustre Municipalidad, cuyo objetivo específico de funcionamiento es el desarrollo integral del turismo, considerando labores relacionadas con las gestiones de apoyo a la industria turística, aspectos de tipo estratégico y de planificación, gestión de convenios de colaboración, organización y coordinación de eventos que convoquen al sector turístico, suministro de información a través de redes sociales de internet, entre otros. Esta entidad opera como "secretaría ejecutiva" de la implementación, seguimiento y evaluación del presente Plan de Turismo, y constituye el tipo de organismo denominado "Organización de Gestión del Destino" por SERNATUR. La Ilustre Municipalidad debe analizar la pertinencia de la figura de un Departamento o de una Corporación, y si se trata de esta última, debe encontrarse estrechamente relacionada con la Ilustre Municipalidad, tal como si fuera un departamento dependiente de ésta (sería importante que la máxima autoridad municipal (sra. Alcaldesa) fuera parte del directorio de la Corporación).</p> <p>Es pre-requisito para todo Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) que éste se ejecute a través de una Organización de Gestión del Destino. En la actualidad, la única organización que podría eventualmente desarrollar dicha actividad en Cabo de Hornos es la Cámara de Turismo local. Aún así, durante el desarrollo del estudio se identificó que ello representaría un elemento de divergencia para la comunidad (antes que un factor de unidad), por lo que es recomendable crear un nueva organización basada en el consenso público de los actores sociales.</p>
Beneficiarios directos	Sector turístico comunal en su conjunto
Organismos responsables o involucrados	Sector turístico de la comuna en general / Ilustre Municipalidad / SERNATUR
Período de ejecución	4 años

Presupuesto de inversión estimativo	Dependerá del alcance definido para la implementación del proyecto. Presupuestos estimados para remuneración mensual: \$1.100.000.- Gerente; \$700.000.- Apoyo profesional.
Perfil de la propuesta	Por definir (depende si se trata de Departamento o Corporación)
Fuentes de financiamiento	Financiamiento público (Departamento) Cofinanciamiento público/privado (Corporación)
Situación deseada	Existe un Departamento de Turismo en Cabo de Hornos, el cuál es un actor líder en el desarrollo económico, social y cultural a nivel local del turismo sustentable
Justificación	Es pre-requisito para todo Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) que éste se ejecute a través de una Organización de Gestión del Destino. En la actualidad, la única organización que podría eventualmente desarrollar dicha actividad en Cabo de Hornos es la Cámara de Turismo local. Aún así, durante el desarrollo del estudio se identificó que ello representaría un elemento de divergencia para la comunidad (antes que un factor de unidad), por lo que es recomendable crear un nueva organización basada en el consenso público de los actores sociales.

## Enfoque de marketing

El marketing del destino turístico de Cabo de Hornos deberá enfocarse en desarrollar actividades que permitan la difusión de los atractivos existentes en la comuna de Cabo de Hornos, junto con las actividades y servicios ofertadas, apuntando al objetivo de un aumento controlado de las visitas, mayores aportes en el gasto diario de los visitantes, aumento de los días de permanencia en la comuna, entre otras.

Al reconocer la relevancia del turismo para la comuna de Cabo de Hornos y con el objetivo de consolidar la actividad en el largo plazo, es imprescindible contar con una serie de acciones planificadas que potencien las ventajas competitivas que la comuna posee como destino. En consecuencia, el equipo profesional de gestión antes descrito<sup>1</sup> además de efectuar las labores propias correspondientes, deberá velar estratégicamente que existan iniciativas permanentes en materia de marketing.

Entre los elementos de Marketing y acciones a considerar se encuentran las siguientes, las cuales podrán ser reevaluadas y/o complementadas con otras acciones a futuro:

- **Producto:** Se considera como tal a la Comuna de Cabo de Hornos. Se contemplan aquellos componentes del Sistema Turístico presentes en el territorio enfatizando en sus atractivos turísticos de índole natural y cultural, los productos turísticos asociados a éstos (rutas patrimoniales, travesías náuticas, visitas a lugares de interés histórico, antropológico, etc.), incluyendo también la infraestructura y los servicios públicos y privados disponibles.
- **Plaza:** Está asociada a la localización de la Comuna y las particularidades que presenta dada su ubicación geográfica.
- **Promoción:** Debe dirigirse a nivel nacional e internacional, generando vínculos con diversos organismos públicos / privados. La corporación de Turismo debe convertirse en el eje articulador para la participación en ferias de turismo (por ejemplo Chile es Tuyo, VYVA, entre otras), gestionar press trip (por ejemplo con APTUR), fam trip, y poseer sitio web constantemente actualizado con

---

<sup>1</sup> Como apoyo profesional, son pertinentes carreras como: Administrador Turístico-Cultural, Relacionador Público, Publicista, Periodista, y/u otros relacionados al área.

cooperación de los diversos actores relacionados al turismo en la comuna. Es necesario establecer alianzas estratégicas con otras comunas de la región y del país, donde exista difusión mutua y la elaboración de material publicitario. Otra instancia que se sugiere es la celebración anual del Día Mundial del Turismo en la cual se invite a la comunidad a recorridos guiados a través de Puerto Williams.

- Personas: En este elemento de Marketing es imprescindible contar con profesionales del ámbito turístico que integren el equipo de la Corporación de Turismo de la comuna. También se refiere a la capacitación del personal municipal, de otros servicios públicos, empresas del rubro y comunidad en general en temas turísticos. Lo anterior es posible llevarlo a efecto por medio de la gestión con instituciones como SERNATUR, por mencionar alguna, además de realizarla por el propio personal del Departamento de Turismo aprovechando que existe un medio de comunicación local (Radio Navarino).
- Procesos: Para garantizar una adecuada ejecución de los procesos es necesario establecerlos con anterioridad. Entre algunos se sugieren definir proceso de entrega de información al Turista, procesos de actualización de sitio web, proceso de atención a visitantes potenciales vía online, procesos de elaboración de informes estadísticos comunales, entre otros.
- Evidencia Física: La importancia de la Evidencia Física radica en que esta conforma la atmósfera o ambiente en donde se desarrollan las actividades del visitante siendo de vital importancia la buena impresión que este tenga de la Comuna de Cabo de Hornos, por ello se requiere un trabajo a nivel comunal que permita proyectarla como destino turístico, transmitiendo de manera veraz los atractivos, servicios y productos turísticos existentes, es decir, que la información que se difunde por parte del Departamento de Turismo en su sitio web corresponda realmente a la que el turista encuentre al llegar a Isla Navarino, por ejemplo.

Como parte de los productos asociados al presente Plan de Desarrollo Turístico, se realiza un trabajo de identidad gráfica para la comuna de Cabo de Hornos, la cual se expone detalladamente en informe adjunto. A continuación expondremos brevemente algunos ejemplos del tratamiento gráfico-publicitario propuesto para estandarizar las gráficas:

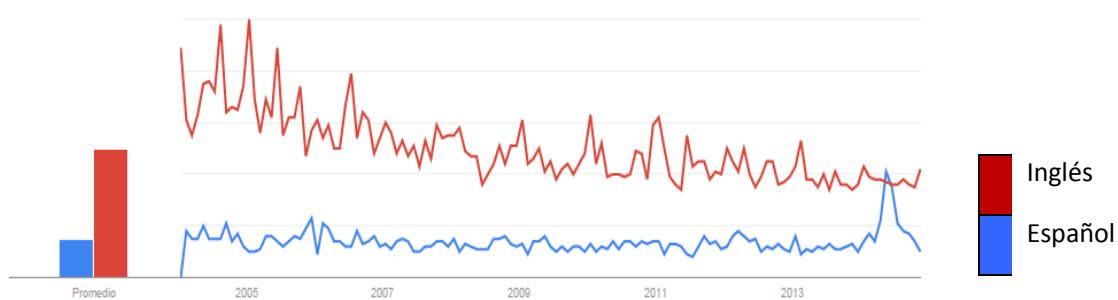


**Cabo de  
HORNOS**

Los dos logotipos de arriba se plantean para la difusión del destino turístico a nivel nacional e internacional. El logotipo del costado izquierdo (albatros) se plantea para usos de tipo institucional como informes, seminarios, tarjetas, etc.

Adicional a lo descrito, en el contexto actual, uno de los aspectos centrales del enfoque de marketing es realizar un análisis de la presencia del destino turístico en las redes de Internet. A modo de ejemplo de esta importancia, podemos citar a la Política Regional de Ciencia, Tecnología e Innovación: *“Potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el sector productivo para mejorar su competitividad en los sectores estratégicos de la región, especialmente en el sector turismo de intereses especiales”*<sup>2</sup>. Para el caso de Cabo de Hornos, toda la evidencia analizada en el presente estudio, tiende a ratificar dicha conclusión general. En función de ello, ofreceremos a continuación los resultados de una revisión y comparación<sup>3</sup> de distintos conceptos de búsqueda, que son ingresados a diario desde todo el mundo por usuarios que buscan información a través de diferentes motores de búsqueda. El objeto del presente análisis es identificar cuáles son las palabras o conceptos con los cuales existe un mayor posicionamiento a nivel internacional, lo que puede ser utilizado de modo estratégico para viralizar contenidos a través de las redes sociales, obtener mejores posicionamientos en los resultados entre las búsquedas de internet, o tener una fluidez mayor en la llegada al público final (consumidor). Se han utilizado los conceptos más representativos y característicos asociados a la comuna de Cabo de Hornos. En los casos relevantes, detallaremos el origen geográfico de las visitas, lo cual puede aportar información de valiosa importancia en materia de dirección de las campañas de marketing.

Figura: Cabo de Hornos / Cape Horn (Comparación de búsquedas en internet).



En primer lugar, podemos señalar que las búsquedas en inglés (“Cape Horn”) resultan muchísimo más numerosas que las búsquedas en español (“Cabo de Hornos”), lo que

<sup>2</sup> Cfr: Objetivo no. 47, programa no.6

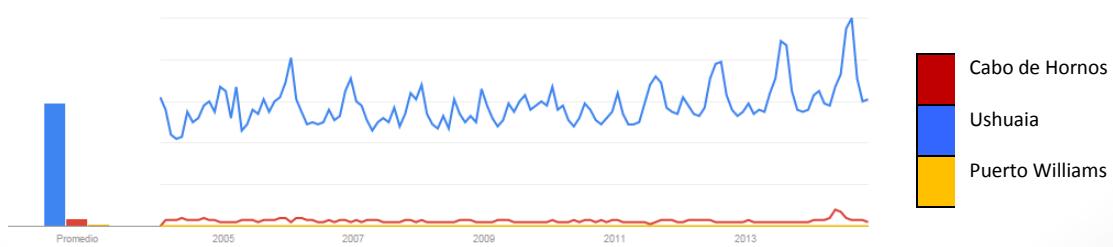
<sup>3</sup> Se trata de un ejercicio no-exhaustivo de tipo demostrativo, que se desarrolla con el software *Trends Google*. Todas las gráficas corresponden a elaboración propia utilizando dicho software.

refleja de modo más general una tendencia habitual de Internet. Sin embargo, en este caso la tendencia de las búsquedas de “Cabo de Hornos” parece ir en aumento, mientras en el caso de “Cape Horn” han decrecido notoriamente. Es altamente posible que la alta tasa de búsquedas registrada para las búsquedas en inglés (que se restringe a los años 2005-2007) esté directamente relacionada con la actividad científica internacional propia de la declaración de Cabo de Hornos como reserva de la biosfera UNESCO. Aun así, los datos expuestos operan como fundamento concreto para afirmar que es necesario contribuir al reposicionamiento de la comuna a nivel de medios de comunicación e Internet.

En cuanto a los países de los cuales provienen fundamentalmente las búsquedas en inglés, es posible identificar conexiones desde Dinamarca, Países Bajos, Italia, Francia, Noruega y Suiza. En materia de búsquedas de "Cabo de Hornos" (en español), las visitas provienen fundamentalmente del propio país, aunque con búsquedas desde Argentina y España, en menor medida también desde Colombia y México.

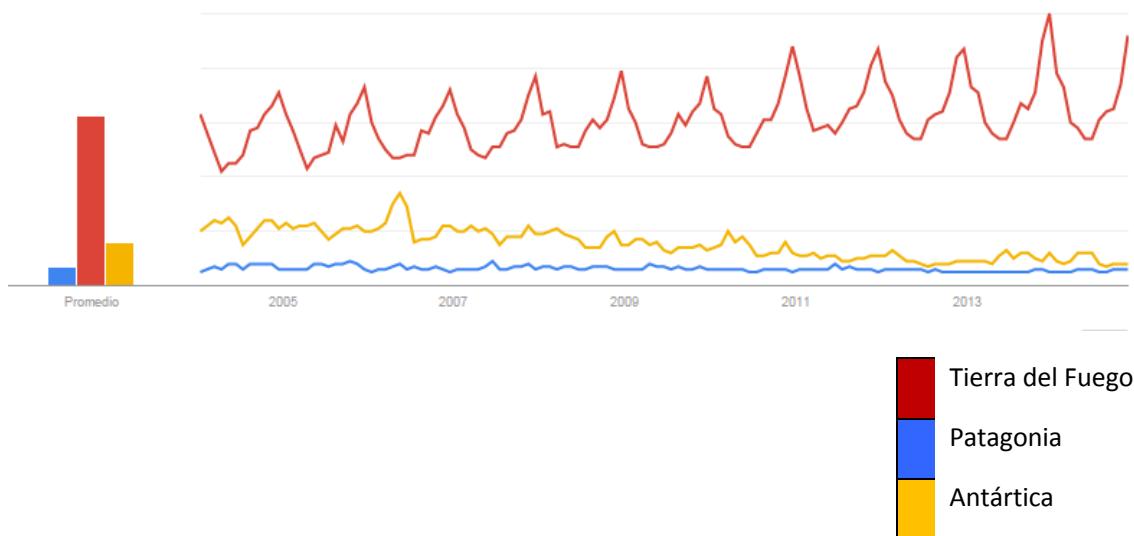
En segundo lugar, realizaremos una comparación de las búsquedas realizadas (en español) por información sobre “Cabo de Hornos” y “Puerto Williams” con “Ushuaia”, ciudad señalada como referente turístico sustentable por la gran mayoría de los actores sociales consultados en la elaboración de este Plan. Como podrá observarse de forma radicalmente nítida, “Ushuaia” como palabra tiene un posicionamiento gigantesco, que supera con creces el posicionamiento de las dos comparaciones realizadas. Las búsquedas en el caso de “Ushuaia” grafican una marcada estacionalidad anual, así como también proyectan sostenidamente un alza. De modo sumario, podemos ofrecer esta comparación para representar los resultados que se pueden alcanzar, como es el caso de Ushuaia, luego de realizar un esfuerzo de calidad, sostenido y coordinado en materia de desarrollo turístico.

Figura: Ushuaia / Cabo de Hornos / Puerto Williams (Comparación de búsquedas en internet).



En tercer lugar, compararemos tres conceptos que involucran de modo más amplio a la comuna de Cabo de Hornos, integrándola en un circuito más amplio de tipo geográfico y turístico. De esta manera, si comparamos las búsquedas de información, observaremos que "Tierra del Fuego" es una denominación altamente buscada, que posee un posicionamiento claro en cuanto a referencia identificable. El concepto tiene una tendencia permanente, tanto al alta sostenida como a la estacionalidad anual (actividad turística). Con una evolución bastante menor proporcionalmente y sin alza sostenida en cantidad de búsquedas, podemos señalar a la palabra "Antártica", que no obstante supera levemente a la cantidad de búsquedas por "Patagonia". De lo anterior, puede desprenderse que sería altamente efectiva la relación con el concepto "Tierra del Fuego", aun cuando esto debería realizarse cautelosamente y preservando la identidad particular de la comuna de Cabo de Hornos y diferenciándola de otros destinos turísticos.

Figura: Tierra del Fuego / Patagonia / Antártica (Comparación de búsquedas en internet).



En cuanto a la participación de los servicios turísticos de alojamiento en herramientas tecnológicas de difusión, como páginas web internacionales de turismo, se puede identificar la insuficiencia de la utilización de éstos canales de exposición en la actualidad. A continuación exponemos el detalle de participación en las principales páginas Web (aquellas que registran mayor número de visitantes, del tipo de sitios

disponibles para reservas turísticas), por parte de todos los servicios de alojamiento existentes en la comuna:

*Figura: Participación de servicios locales en sitios web internacionales<sup>4</sup>.*

<b>Sitio Web para publicitar servicios de alojamiento a nivel internacional</b>	<b>Cantidad de servicios de la comuna de Cabo de Hornos que participan</b>
<b>Lonely Planet</b>	<b>6</b>
<b>Tripadvisor</b>	<b>5</b>
<b>Airbnb</b>	<b>0</b>
<b>Minube</b>	<b>1</b>
<b>Booking</b>	<b>1</b>
<b>Despegar</b>	<b>1</b>
<b>Atrapalo</b>	<b>1</b>
<b>Kayak</b>	<b>1</b>
<b>Skyscanner</b>	<b>0</b>
<b>Vrbo</b>	<b>0</b>
<b>Home Away</b>	<b>0</b>
<b>Windu</b>	<b>0</b>
<b>Hostel Word</b>	<b>1</b>
<b>Flipkey</b>	<b>0</b>
<b>House Trip</b>	<b>0</b>
<b>Bed and Breakfast</b>	<b>1</b>

En cuanto a la utilización de sitios Web por parte de los actores locales, es posible identificar 18 sitios pertenecientes a la comuna, de los cuales 7 obtienen un número de visitas suficiente como para ser observadas desde los registros internacionales de visitas. A continuación identificamos a los sitios en cuestión, en la primera figura se exponen los 7 principales, ordenados por ranking según cantidad de visitas recibidas, mientras en la segunda figura se exponen los sitios restantes, que poseen menor cantidad de visitas (no cuantificable dado el bajo volumen de visitas):

<sup>4</sup> Elaboración propia en base a revisión del equipo consultor.

Figura: Principales Páginas Web de la comuna de Cabo de Hornos<sup>5</sup>.

Ranking	Página
1	<a href="http://www.lakutaia.com/es">http://www.lakutaia.com/es</a>
2	<a href="http://www.ptowilliams.cl/">http://www.ptowilliams.cl/</a>
3	<a href="http://www.patagoniachilena.com/">http://www.patagoniachilena.com/</a>
4	<a href="http://www.ficams.cl/">http://www.ficams.cl/</a>
5	<a href="http://www.turismoshila.cl/">http://www.turismoshila.cl/</a>
6	<a href="http://prensaantartica.wordpress.com/">http://prensaantartica.wordpress.com/</a>
7	<a href="http://www.tabsa.cl">http://www.tabsa.cl</a>

Figura: Otras Páginas Web de la comuna de Cabo de Hornos con menor cantidad de visitas<sup>6</sup>.

Páginas Web
<a href="http://arteyagan.cl/">http://arteyagan.cl/</a>
<a href="http://liceodmg.bligoo.cl/">http://liceodmg.bligoo.cl/</a>
<a href="http://puertowilliams.jimdo.com">http://puertowilliams.jimdo.com</a>
<a href="http://turismocabodehornos.com/">http://turismocabodehornos.com/</a>
<a href="http://www.hostalforjadoresdelcabodehornos.cl/">http://www.hostalforjadoresdelcabodehornos.cl/</a>
<a href="http://www.hostalpasomckinlay.cl/">http://www.hostalpasomckinlay.cl/</a>
<a href="http://www.imcabodehornos.cl/">http://www.imcabodehornos.cl/</a>
<a href="http://www.museoantropologicomartingusinde.cl/">http://www.museoantropologicomartingusinde.cl/</a>
<a href="http://www.turismoakainij.cl">http://www.turismoakainij.cl</a>
<a href="http://www.wulaiaexpediciones.cl/">http://www.wulaiaexpediciones.cl/</a>

<sup>5</sup> Elaboración propia en base a revisión del equipo consultor. Se utiliza registro de analíticas Alexa.

<sup>6</sup> *Ibid.*



Vista del Seno Lauta

## Indicadores para seguimiento y evaluación

Para la correcta implementación del Plan de Desarrollo Turístico, la formulación de la cartera de proyectos ha definido, en los casos que se ha identificado como posible, una serie de metas a cumplir, las cuales representan el nivel de éxito de los programas en cuestión. La evaluación del estado de avance de la implementación del Plan, deberá realizarse en el futuro sobre la base de dichas metas, comparando los resultados efectivos obtenidos e indicando el porcentaje de cumplimiento concretado.

A continuación describiremos las metas definidas, para efectos de seguimiento y evaluación de los avances:

ID	Identificación	Metas
3.1.1	Incorporar curricularmente un componente de "conciencia turístico-sustentable" en la comunidad educativa del Liceo Almte Donald Mc-intyre Griffiths	En el período de 1 año impartir el taller de "conciencia turístico-sustentable" para un mínimo de 150 alumnos del Liceo Almte Donald Mc-intyre Griffiths.

ID	Identificación	Metas
3.2.1	Implementar iniciativas Energías Renovables Convencionales de No	Implementar un programa piloto con la propuesta de Energías Renovables No Convencionales determinada por el estudio de factibilidad, en 10 casas de Villa Ukika.
2.1.1	Fomentar prácticas y proyectos de estudiantes universitarios en carrera Técnico Universitario en Turismo de UMAG en la comuna de Cabo de Hornos.	Si se consolida el convenio de prácticas con la Universidad de Magallanes lograr que 8 alumnos durante los 2 años de duración del convenio puedan realizar sus prácticas en la comuna de Cabo de Hornos, serían 2 alumnos por semestre.
2.2.1	Difundir Cabo de Hornos en ferias turísticas internacionales	Participar en al menos 3 ferias en los 8 meses de duración del proyecto.
2.2.2	Campaña de marketing digital del destino Cabo de Hornos	El objetivo es lograr 1000 visitas en un periodo de 6 meses para la página web desarrollada para el destino Cabo de Hornos, esto comprobado a través de Analíticas de Google.
2.3.1	Diseñar y desarrollar un programa de capacitación personalizado para las necesidades de cada empresa del sector turístico de la comuna de Cabo de Hornos.	Durante los 6 meses de duración del proyecto se pretende dar capacitación al 50% de los trabajadores de las empresas turísticas de la zona.
2.3.2	Programa de formación y certificación de guías locales expertos en el destino turístico de Cabo de Hornos (aspectos turístico, cultural y natural).	El objetivo es certificar 25 guías locales.

ID	Identificación	Metas
1.2.1	Plan de mejoramiento de cercos, patios y fachadas de Puerto Williams	Lograr en un periodo de 6 meses el mejoramiento y hermoseamiento de las fachadas y patios frontales del 50 % de los hogares de Puerto Williams inscritos en la ruta de los turistas que visitan la ciudad.
2.1.3	Programar actividades invernales en coordinación con todo el sector turístico.	Desarrollar 4 actividades por año en temporada de invierno.
1.1.3	Ampliar capacidad de alojamiento	Aumentar en un 10% la capacidad alojativa de la comuna de Cabo de Hornos en el periodo de 1 año.
1.1.4	Fomentar nuevas inversiones y emprendimientos	Aumentar en un 10% la capacidad alojativa de la comuna de Cabo de Hornos en el periodo de 1 año.
1.2.7	Fortalecimiento de la unidad encargada de aseo y ornato a nivel municipal en Puerto Williams.	La meta sería remover todos los automóviles y chatarra abandonados en la ciudad de Puerto Williams en el periodo de 1 año.
4.1.2	Capacitación de los funcionarios del sector público que se relacionan con el turismo	Dar capacitación al 50% de los funcionarios del sector público que se relacionan con el turismo en el periodo de 1 año.
4.3.1	Retomar la presencia de profesionales de SERNATUR en terreno en Cabo de Hornos	Realizar a lo menos 3 actividades verificables con los empresarios turísticos de la zona y SERNATUR en el periodo de 1 año.

ID	Identificación	Metas
3.4.2	Contribuir al fomento de la artesanía local de Cabo de Hornos	A lo menos 5 artesanos de la zona participen de los programas de apoyo para el desarrollo de la artesanía local.
3.3.1	Catastro patrimonial	Lograr catastrar el 100% del patrimonio arqueológico de la zona.

## Conclusión

A modo de conclusión, es importante destacar que el desarrollo del turismo sustentable en la comuna de Cabo de Hornos es una actividad que ya está sucediendo en la actualidad, en la forma de distintos proyectos e iniciativas de gran calidad e interés, que se relacionan principalmente con el fomento del turismo de intereses especiales (científico), de naturaleza, deportivo (trekking) y cultural. La comuna de Cabo de Hornos posee en la actualidad una posición privilegiada no sólo por su patrimonio natural y cultural, sino por el reconocimiento oficial de la UNESCO, la instalación del concepto sub-antártico, el desarrollo de un nuevo Parque Nacional (Yendegaia), nuevas inversiones en materia de infraestructura y conectividad (Plan de Zonas Extremas), el desarrollo de nueva oferta educativa en la comuna (de nivel técnico de educación medio y educación superior), junto con la futura declaración como Área de Desarrollo Indígena y eventual Zona de Interés Turístico Nacional.

No obstante lo anterior, el presente estudio pudo constatar problemas como la falta de cohesión y confianza entre los actores sociales involucrados, la falta de conciencia turística en la población, la insuficiente inversión en obras de infraestructura y oferta de servicios turísticos, entre otros.

Por el contrario, resulta destacable la existencia de una visión común sobre el uso turístico del destino, lo que se plantea como una indiscutible fortaleza, en la medida en que hace converger a los actores en un mismo objetivo general, aun cuando puedan existir matices de diferencia de opinión.



Vistas de la Bahía Róbalo

## Notas complementarias

<sup>i</sup> Un examen de los registros del Servicio de Impuestos Internos (datos 2011) revela que más del 90% de los trabajadores de la Comuna se desempeña en una empresa de gran tamaño, situación que fue altamente relativizada por los sujetos expertos e informantes clave consultados al respecto. De este modo, es posible que la cantidad de trabajadores efectivos de la comuna de Cabo de Hornos difiera de la información oficial de SII.

<sup>ii</sup> Una de las críticas más visibles a la idea de “capital humano” es la que propone la teoría “credencialista”, quienes sostienen que el hecho meramente formal de la adquisición de un nivel educativo (una “credencial”) no implica necesariamente la instalación de un conjunto de capacidades y competencias en el sujeto. Desde este punto de vista, cómo resulta obvio, la descripción del “capital humano” de la Comuna, se basa en la información estandarizada disponible oficialmente, de carácter cuantitativo y sólo respecto de la escolaridad obligatoria. Al respecto, la propia Ley General de Educación (no. 20.370) reconoce: *“La educación se manifiesta a través de la enseñanza formal o regular, de la enseñanza no formal y de la educación informal”* (Art. 2).

<sup>iii</sup> Agradecemos en particular la información proporcionada al respecto por la Sra. Mónica Tapia, encargada de educación de la Ilustre Municipalidad y orientadora del Liceo Almirante Donald Mc-Intyre Griffiths. Cabe señalar que, según nos informa, uno de los factores más determinantes para descontinuar el funcionamiento del citado taller es la amplia existencia de población flotante en la Comuna y en su sistema educativo. En particular, la profesional indica una fuerte migración emisiva de los estudiantes en segundo medio, lo que dificulta la implementación de medidas como el taller de turismo.

<sup>iv</sup> A pesar de la relevancia fundamental de iniciativas como ésta (cuantitativamente hablando), su impacto en términos cuantitativos ha resultado ser bastante menor. Así por ejemplo, en la charla citada la convocatoria total de asistentes fue de 18 personas. (Las declaraciones del experto durante su visita provienen de Prensa Antártica, edición en línea del 08/04/13).

<sup>iv</sup> El Gobierno de Chile desarrolló entre los años 2007 y 2011 una estrategia de planificación transversal del estado denominada “Política Nacional de Clusters”, que consideró al “Turismo de Intereses Especiales” como una de sus 5 áreas estratégicas priorizadas. Durante el año 2014 la nueva administración de la presidenta Michelle Bachelet se encuentra reestableciendo dicha política de manera actualizada en la forma de los “Programas de Especialización Inteligente” de la Corporación de Fomento (CORFO).

<sup>v</sup> A modo de ejemplo de la relevancia internacional adquirida, podemos citar algunas de las instituciones extranjeras que formalmente colaboran con el Parque Etnobotánico Omora: University of North Texas, University of Connecticut (USA), UFZ-Umwelt Forschungszentrum Leipzig (Germany), University of Sunshine Coast (Australia), Centre for Landscape Protection (UK).

<sup>vi</sup> La “filosofía ambiental de campo” es una adaptación disciplinaria desarrollada principalmente por la Universidad de Magallanes, liderada por el Dr. Ricardo Rozzi. Su orientación principal se define como una vinculación del conocer y el habitar. En palabras del científico: “Yo creo que Omora si es una opción para el mundo (...) se le dice al mundo aquí todavía late una vida que es diferente y es diferente pero ancestral (...) para que florezca de nuevo este cohabitar con el agua, los niños tomando pecho, los lobos marinos, el pato, el cara a cara” (Cfr: Sepúlveda, 2011, m. 20).

# Bibliografía

## ***Fuentes sobre la comuna Cabo de Hornos***

Carbonell, B. (2003) "Cosmología y chamanismo en Patagonia". *Gazeta de Antropología*, no.19, art. 09. Universidad de Granada.

Gobierno Regional de Magallanes (2014) "Plan especial de desarrollo de las zonas extremas". Magallanes: GORE.

Goffinet, B. et Al (2012) "Los bosques en miniatura del Cabo de Hornos. Ecoturismo con lupa" (edición bilingüe). Universidad de Magallanes, University of North Texas.

Instituto de Desarrollo Regional (2012) "Agenda de Fomento Productivo para el Desarrollo Económico Local de la Región de Magallanes". Tomo 1: "Caracterización económica comunal". Magallanes: IDER.

Jampen, L. (2006) "Resultados de la encuesta para levantar el perfil de los visitantes de Isla Navarino". Puerto Williams: Consultora ENVIU

Meyer, D. (2013) "Patagonia turística: top ten a nivel mundial". *Revista Patagonia Turística* no.2. Punta Arenas: CCTP.

Rozzi et Al (2003) "El Parque Etnobotánico Omora: Una alianza público-privada para la conservación biocultural en el confín del mundo". *Revista Ambiente y Desarrollo* Vol. XIX. Santiago: CIPMA.

Rozzi, R. et Al (2006) "Reserva de Biósfera Cabo de Hornos. Documento base para la incorporación del territorio insular de Cabo de Hornos a la Red Mundial de Reservas de Biósfera". Programa MaB, UNESCO.

### **Referencias técnicas utilizadas**

Balls, J. (2007) "Crecimiento turístico responsable y cambio climático". España: ESADE. Disponible (270414) en: <http://goo.gl/Sd4s8O>

Castillo, M., Lozano, M. (2006) "Apuntes para la investigación turística". México: Universidad de Quintana Roo.

Centro de Energías Renovables (2013) "Gestión: guía de aspectos clave el desarrollo de proyectos ERNC". Santiago: CORFO.

González, F. et Al (2007) "Guía de gestión pública del turismo". Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Hernández, R. et Al (2001) "Metodología de la investigación". México DF: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Estadísticas (2010b) "Glosario de términos de demografía y estadísticas vitales". Disponible en: <http://palma.ine.cl/demografia/menu/glosario.pdf> (visitado el 27/07/14)

Instituto Nacional de Estadísticas (2014) "Informe anual 2013: Turismo". Santiago: INE.

Keeley, B. (2007) "Capital Humano: Cómo influye en su vida lo que usted sabe". OCDE, Ed. Castillo.

Levin, J et Al (2004) "Fundamentos de estadística en la investigación social". México DF: Oxford University Press.

Lombardo, L. et Al (2008) "Construcción y aplicación de un índice de satisfacción del usuario". Revista Gestión Turística, N° 10 (pp. 9-22). Valdivia: Universidad Austral de Chile.

Ministerio de Economía (2011) "El mapa del emprendimiento en Chile". (Metodología de la Encuesta de Microemprendimiento EME).

Moragues, D. et Al (2006) "Turismo, cultura y desarrollo". Madrid: Agencia Española de Cooperación Internacional.

OCDE (2009) "Estudios territoriales: Chile". Santiago: Ministerio del Interior de Chile.

Organización Mundial del Turismo (2001) "Apuntes de metodología de la investigación en turismo". Madrid: OMT

Pérez-Serrano, G. (2013a) "Investigación cualitativa: métodos". Madrid: La Muralla.

Pérez-Serrano, G. (2013b) "Investigación cualitativa: técnicas y análisis de datos". Madrid: La Muralla.

Porter, M. (1998) "Clusters and the new economics of competition". Harvard Business Review, reprint no. 98609.

Sancho, A (Coord.) (2001) "Apuntes de metodología de la investigación en turismo". Madrid: Organización Mundial del Turismo

Schulte, S. (2003) "Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo". Santiago: CEPAL/ILPES.

Servicio Nacional de Turismo (2008) "Glosario del turismo: Boletín técnico". Santiago: Departamento de Planificación.

Servicio Nacional de Turismo (2008) "Orientaciones para el diseño de un Plan de Desarrollo Turístico en destinos turísticos (PLADETUR)". Santiago: Departamento de Planificación, SERNATUR.

### ***Lineamientos estratégicos utilizados***

Agencia Regional de Desarrollo Productivo (2012) "Agenda de fomento productivo para el desarrollo económico local 2012-2015". Magallanes: GORE

Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (2010) "Política Cultural 2011-2016". CNCA.

Gobierno de Chile (2014) "Plan de Desarrollo de Zonas Extremas". Región de Magallanes

Gobierno Regional (2011) "Política regional para el desarrollo de localidades aisladas. Región de Magallanes y Antártica Chilena 2012-2030". Punta Arenas: GORE.

Gobierno Regional (2014) "Plan Regional de Ordenamiento Territorial". Punta Arenas: GORE.

Gobierno Regional de Magallanes (2010) "Política regional de ciencia, tecnología e innovación de la región de Magallanes y la Antártica Chilena 2010-2020". Disponible en: <http://goo.gl/PdnCsU>

ICOMOS/UNESCO (1999) "Carta Internacional sobre turismo cultural: La gestión del turismo en los sitios con Patrimonio Significativo". México DF: ICOMOS/UNESCO.

Ministerio de Economía (2014) "Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento". Min. de Economía, Fomento y Turismo

Ministerio de Obra Públicas (2012) "Plan Regional de infraestructura y gestión del recurso hídrico al 2021". Dirección Regional de Planeamiento MOP de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Ministerio de Obras Públicas (2009) "Plan Director de Infraestructura. Región de Magallanes y la Antártica Chilena". Desarrollado por Ingenieros y Economistas Consultores S.A.

ONU (2003) "Agenda 21". División de Desarrollo Sostenible, ONU. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/>

Servicio Nacional de Turismo (2012) "Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020". Santiago: SERNATUR.

Varios Autores (2010) "Plan para el Desarrollo Turístico de la Región de Magallanes y Antártica Chilena (2011-2014)". Servicio Nacional de Turismo, Gobierno Regional de Magallanes.

### ***Otros materiales utilizados***

Capítulo "Omora: Los bosques más australes del planeta", serie "Cazadores de ciencia" de Televisión Nacional de Chile (2013)

Consejo Nacional de Desarrollo Indígena (2014) Registro de Áreas de Desarrollo Indígena. Disponible en: <http://www.conadi.gob.cl/index.php/nuestra-institucion/areas-de-desarrollo-indigena>

Ilustre Municipalidad (2012) Folleto turístico "Puerto Williams Más allá del fin del mundo". Puerto Williams.

Ministerio de Bienes Nacionales, Sitio Web disponible en: <http://rutas.bienes.cl> (visitado el 12/11/14)

Museo Antropológico Martín Gusinde (2013) Archivo PDF disponible en: [http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos%5CM.%20Gusinde%20de%20Puerto%20Williams%5Carchivos%5Czona\\_didactica\\_gusinde.pdf](http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos%5CM.%20Gusinde%20de%20Puerto%20Williams%5Carchivos%5Czona_didactica_gusinde.pdf) (19/07/14)

Museo Chileno de Arte Precolombino. Sitio Web disponible en:  
<http://chileprecolombino.cl/pueblos-originarios/yamana/> (visitado el 07/08/14)

Prensa de la Presidencia (2014). Presentación Plan de Medidas Extremas. Disponible en:  
<http://www.prensapresidencia.cl/discurso.aspx?codigo=9492>

Sepúlveda, J. (2011) Documental "Regreso a la madriguera: Conservación biocultural en el fin del mundo". Punta Arenas: UMAG TV

Sepúlveda, J. (2013) Documental "Viaje invisible, ecoturismo con lupa". Puerto Williams: Programa de Conservación Biocultural Subantártica

Servicio Nacional de Turismo (2011) "Guía de atractivos turísticos de la Provincia Antártica". Magallanes: SERNATUR

UNESCO (2014) Sitio Web disponible en: <http://www.unesco.org/new/en/natural-sciences/environment/ecological-sciences/man-and-biosphere-programme/> (visitado el 14/06/14)

### ***Bases de datos utilizadas***

AMTC (2013) "Registro de Municipios asociados de la Zona Sur". Asociación de Municipios Turísticos de Chile. Disponible en: [http://www.munitur.cl/?page\\_id=77](http://www.munitur.cl/?page_id=77)

Consejo Nacional de Desarrollo Indígena (2014) "Registro de datos de comunidades y asociaciones" (Proporcionada de modo privado al equipo consultor por la entidad)

Instituto Nacional de Estadísticas (2002b) "Cuadros Censales por Comuna". INE, disponible en: [http://espino.ine.cl/CuadrosCensales/apli\\_excel.asp](http://espino.ine.cl/CuadrosCensales/apli_excel.asp)

Instituto Nacional de Estadísticas (2002) "XVII Censo Nacional de Población y Vivienda". INE, disponible en: <http://www.ine.cl/cd2002/>

Instituto Nacional de Estadísticas (2010) "Proyecciones y estimaciones". INE, disponible en: <http://palma.ine.cl/demografia/SELECCION.aspx>

Ministerio de Desarrollo Social (2006-2009) "Serie: Encuesta CASEN". Disponible en: <http://www.redatam.org/redchl/mds/casen/>

Ministerio de Desarrollo Social (2014) "Banco Integrado de Proyectos". Disponible en:  
<http://bip.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/bip-trabajo/index.html>

Ministerio de Economía (2014) "Registro Nacional de Asociaciones Gremiales". Unidad de Asociaciones Gremiales (...). Disponible en:  
<http://www.asociacionesgremiales.cl/asociaciones-gremiales/registro-de-asociaciones-gremiales>

Ministerio de Educación (2014) "Información oficial de los establecimientos". Disponible en: <http://www.mime.mineduc.cl/mvc/mime/portada>

MUNITEL (2014) "Registro de Asociaciones Regionales de la Asociación Chilena de Municipalidades". Asociación Chilena de Municipalidades. Disponible en:  
<http://www.munitel.cl/>

Servicio Nacional de Turismo (2014) "Registro Nacional de Servicios Turísticos". Disponible en: <http://www.sernatur.cl/ buscador-de-servicios>

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (serie 2004-2013) "Sistema Nacional de Información Municipal". Disponible en: <http://www.sinim.gov.cl/>

### ***Otras fuentes consultadas***

Abaroa, C. (Et Al) (2012) "Diagnóstico PLADETUR comuna de Concepción". Concepción: DUOC-UC, Ilustre Municipalidad. Disponible (220414) en <http://goo.gl/IxN71>

Arroyo, M. et Al (2006) "America Latina: Cidade, Campo e Turismo". Sao Paulo: CLACSO.

Artesi, L. (2003) "Desarrollo turístico en Ushuaia". Buenos Aires: CEPAL.

Canales, M (Coord.) (2006) "Metodologías de investigación social". Santiago: Lom

Cerda, O. et Al (2011) "Ecoeficiencia y desarrollo de infraestructura urbana sostenible en Asia y América Latina". Santiago: CEPAL.

DTS Consultores (2007) "Estudio básico de diagnóstico y PLADETUR comuna de La Higuera". Coquimbo: Gobierno Regional. Disponible (210414) en <http://goo.gl/LzbGOa>

Geosur Ltda. (2013) "PLADETUR comunal. Sistema de Información Geográfico aplicado a la gestión turística". Santa Juana: Ilustre Municipalidad. Disponible (210414) en <http://goo.gl/oyfqqC>

Hernández, H (Et Al) (1991) "Metodología de la investigación". México: McGraw-Hill

Ilustre Municipalidad de Cochamó (2011) "Plan de Turismo de Cochamó". Disponible en: <http://www.municochamo.cl/transparencia/pladetur/PladeturCochamo.pdf>

Ilustre Municipalidad de Ushuaia (2007) "Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de Ushuaia". Planta Consultores y Servicios.

Ilustre Municipalidad de Valdivia (2011) "PLADETUR comuna de Valdivia". Valdivia: Ilustre Municipalidad. Disponible (210414) en <http://goo.gl/AXtMWq>

Instituto Nacional de Normalización (2013) "Norma Chilena 2760: Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico". Santiago: Autor. (<http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/NCh02760-2013-046.pdf>)

Intendencia de Ushuaia (2003) "Plan estratégico de Ushuaia". Intendencia Regional.

Levin, J (Et Al) (2004) "Fundamentos de estadística en la investigación social". México: Oxford University Press

Márquez, V. (Coord) (2010) "PLADETUR Curacautín 2010-2015". Curacautín: Ilustre Municipalidad. Disponible (210414) en <http://goo.gl/yvLOmY>

Monsalve, M (2003) "Lineamiento base para elaborar PLADETUR a la Ilustre Municipalidad de San Clemente". Tesis presentada a la Escuela de Administración. Talca: Universidad de Talca. Disponible (300414) en <http://goo.gl/XZEEPI>

Mundaca, G., Roco, B. (2013) "Análisis de demanda turística". Ilustre Municipalidad de Los Andes. Disponible en: [http://www.turismo.losandes.cl/phocadownload/Estadistica/analisis\\_de\\_demandas\\_2012.pdf](http://www.turismo.losandes.cl/phocadownload/Estadistica/analisis_de_demandas_2012.pdf)

Oficina de Turismo Municipal (2011) "PLADETUR La Reina". Disponible (060514) en: <http://goo.gl/psa27S>

Pulido, J. (2007) "El turismo en el desarrollo económico de los parques naturales andaluces. Un análisis Delphi de los principales déficit". España: Universidad de Jaén. Disponible (300414) en <http://goo.gl/gwh0FX>

Universidad de Los Lagos (2013) "Propuesta PLADETUR para la comuna de Puerto Montt". Puerto Montt: Autor. Disponible (2b 20414) en <http://goo.gl/WtEYfZ>

Créditos de las fotografías:

Equipo consultor (p. 5, 17, 20, 45, 49, 54, 88, 94, 100, 126, 140, 149, 153); Ministerio de Bienes Nacionales (p. 67, 68, 69 y 70); Corporación Nacional Forestal (p. 50, 51); Biblioteca Nacional de Chile (p. 21, 71).

Luis Tiznado (gentileza Ilustre Municipalidad) p. 42; Luis Berteau (gentileza SERNATUR) p. 2 y 16

Angela Sevin (portada, vista de la Cordillera Darwin), Jerzy Strzelecki (p.138), Slaw Ojar (p.8) (licencia Creative Commons).