



**Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo  
Especialidad Gestión de Expediciones y Actividades en Ambientes Acuáticos  
Facultad de Ciencias de la Naturaleza  
Universidad San Sebastián  
Sede Los Leones Providencia**

**POSICIONAMIENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE COMO UNA  
ACTIVIDAD ECONÓMICA RENTABLE PARA LA COMUNIDAD DE  
PUYUHUAPI**

Memoria para optar al título universitario de Ingeniero/a en Gestión de Expediciones y  
Ecoturismo.

**Docente Guía:** MSc. Matías Bastián Crisóstomo

**Estudiantes:** José Ignacio De La Fuente Sepúlveda  
Savka Andrea Mechasqui Otaegui  
María Catalina Saavedra Expósito  
Patricio Ignacio Von Mühlenbrock Neira



© José Ignacio De La Fuente Sepúlveda, Savka Andrea Mechasqui Otaegui, María Catalina Saavedra Expósito, Patricio Ignacio Von Mühlenbrock Neira.

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Santiago, Chile.  
2023.



## HOJA DE CALIFICACIÓN

En \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los abajo firmantes dejan constancia que el \_\_\_\_\_ (la) \_\_\_\_\_ estudiante

---

de la carrera de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de \_\_\_\_\_.

---

**Docente Guía**

---

**Docente Corrector**



## HOJA DE CALIFICACIÓN

En \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los abajo firmantes dejan  
constancia que el (la) estudiante

---

de la carrera de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis  
para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de  
\_\_\_\_\_.

---

**Docente Guía**

---

**Docente Corrector**



## HOJA DE CALIFICACIÓN

En \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los abajo firmantes dejan  
constancia que el (la) estudiante

---

de la carrera de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis  
para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de  
\_\_\_\_\_.

---

**Docente Guía**

---

**Docente Corrector**



## HOJA DE CALIFICACIÓN

En \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los abajo firmantes dejan  
constancia que el (la) estudiante

---

de la carrera de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis  
para optar al Título de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de  
\_\_\_\_\_.

---

**Docente Guía**

---

**Docente Corrector**



## AGRADECIMIENTOS

---

Este proyecto fue posible gracias a muchas personas que de manera desinteresada decidieron apoyarnos tanto de manera logística como técnica.

Agradecemos a la comunidad de Puyuhuapi por su cálida recepción, interés y apoyo constante que fue trascendental para que pudiéramos realizar nuestra investigación en su territorio.

Agradecemos a nuestro querido profesor Rodolfo Rada por todo su apoyo logístico, préstamo de equipo y constantes palabras de aliento.

A Primitive Path Turismo por apoyarnos con sus kayaks de travesía y equipo de protección personal.

A los profesores de nuestra escuela que siempre estuvieron disponibles para resolver dudas en los instantes finales del este proyecto.

Con especial reconocimiento agradecemos a Matías Crisóstomo, nuestro profesor guía quien siempre fue un paso más allá en la búsqueda de un mejor trabajo. Su voluntad, paciencia y motivación fueron trascendentales para el desarrollo de este trabajo y le estaremos siempre agradecidos.



## DEDICATORIA

.....

Este proyecto va dedicado, por una parte, tanto a la comunidad de Puyuhuapi como a cualquier persona con la suficiente convicción de que el turismo sostenible es una herramienta para el desarrollo de las comunidades locales en el mundo.

Le dedicamos este trabajo a todas las personas que, entre kuchen, mate y café nos recibieron en la intimidad de sus hogares para contarnos sus visiones, sus sueños, sus frustraciones y sus esperanzas con respecto a Puyuhuapi y su relación con el turismo. Asimismo, les entregamos este trabajo como un pequeño aporte al desarrollo del turismo en la zona y confiamos en que las políticas públicas sabrán estar a la altura de lo que Puyuhuapi merece.

No nos cabe duda de que, de la mano de la organización territorial de su gente, Puyuhuapi tiene un prometedor futuro turístico empujado por la templanza y vigor de los anhelos de la comunidad turística local.

Con especial cariño, dedicamos también este trabajo a nuestros queridos exprofesores Sergio Loyola y Cristian Donoso, quienes indudablemente contribuyeron enormemente a los profesionales en los que hoy nos convertimos.

Finalmente, este trabajo va dedicado también a nuestras familias que siempre estuvieron junto a nosotros en este largo proceso universitario y de titulación. Sin su constante apoyo los incontables meses que estuvimos fuera viviendo en horarios poco convencionales, esto no habría sido posible. Este trabajo, es tan suyo como nuestro.



## Tabla de Contenido

Índice de Tablas.....	2
Índice de Gráficos.....	2
Índice de Ilustraciones .....	2
Resumen.....	3
Abstract .....	4
1. Capítulo I Introducción:.....	5
1.1 Antecedentes y descripción general.....	5
1.2 Planteamiento del problema .....	6
1.3 Hipótesis .....	10
1.4 Preguntas de investigación .....	10
1.5 Objetivo de la investigación.....	10
1.5.1 Objetivo General .....	10
1.5.2 Objetivo Específico.....	11
1.6 Fundamentación de la investigación .....	11
1.6.1 Línea base / Estado del arte .....	11
1.6.2 Justificación e importancia de la investigación .....	14
2. Capítulo II Metodología.....	15
2.1 Diseño de la investigación y metodología.....	15
2.2 Enfoque de la investigación .....	17
2.3 Técnicas e instrumentos .....	18
2.4 Alcances y limitaciones de la investigación .....	22
3. Capítulo III análisis de resultados .....	24
3.1 Resultados y análisis trabajo de campo.....	24
3.2 Sistematización de la recopilación de datos recogidos durante los trabajos de campo	26
4. Capítulo IV Conclusiones .....	43
4.1 Conclusiones de la investigación .....	43
4.2 Sugerencias con perspectiva futura para la solución de la problemática identificada y conclusiones.....	46
4.3 Sugerencias .....	50
5. Glosario .....	52
6. Anexos.....	57
Bibliografía.....	117



## Índice de Tablas

Tabla 1: Limitaciones del proyecto .....	23
Tabla 2: Limitaciones de Encuestas .....	24
Tabla 3: Indicadores de Cumplimiento (KPIs) de las acciones desarrolladas en terreno.....	25
Tabla 4: Encuesta de caracterización y percepción de la actividad turística en Puyuhuapi .....	26
Tabla 5: Encuesta sobre percepción y conocimiento de Puyuhuapi abierta a todo público.....	36
Tabla 6: Carta Gantt.....	68

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribución de las actividades económicas turísticas y no turísticas en Puyuhuapi ..	27
Gráfico 2: Distribución de Actividades Económicas de Puyuhuapi .....	30
Gráfico 3: Percepción local sobre el motivo principal de turistas para visitar Puyuhuapi .....	31
Gráfico 4: Motivo principal de turistas para visitar Puyuhuapi, segunda opción .....	32
Gráfico 5: Estadísticas de conocimiento de Puyuhuapi .....	37
Gráfico 6: Estadísticas de visitación de Puyuhuapi .....	37
Gráfico 7: Estadísticas de pernoctación en Puyuhuapi.....	38
Gráfico 8: Forma en la que conoció Puyuhuapi.....	39
Gráfico 9: Oferta de la actividad de buceo .....	41
Gráfico 10: Oferta de la actividad de kayak .....	42

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Muestra de la investigación en localidad de Puyuhuapi.....	17
Ilustración 2: Transectos del fiordo Puyuhuapi y canal Jacaf.....	20
Ilustración 3: Cuadrantes de la localidad de Puyuhuapi .....	21
Ilustración 4: Categorías económicas principales definidas para el estudio.....	29
Ilustración 5: Wordcloud de comentarios adicionales de la encuesta.....	34



## Resumen

En base a entrevistas y reuniones sostenidas con actores locales, gremios, funcionarios municipales, funcionarios del proyecto de Gobernanza Marino Costera liderado por el Ministerio del Medio Ambiente el cual se enmarca en programas del departamento FAO de las naciones unidas, comerciantes y empresarios turísticos de la comunidad de Puyuhuapi, se identificó como problemática el declive de algunas actividades económicas que antiguamente eran el sustento económico de varias familias de la localidad. Sumado a lo anterior, desde la I. Municipalidad de Cisnes se manifestó como posible solución posicionar al turismo sostenible como una nueva alternativa laboral para la localidad de Puyuhuapi, Región de Aysén, Chile, de manera que la operación turística pueda convertirse en una actividad económica rentable y duradera para los miembros de la comunidad que decidan desarrollarse en dicho rubro. En base a lo anterior, es que se determinó realizar un proyecto de investigación que contribuyera a la solución de la problemática identificada.

Este trabajo, realizado por estudiantes de la especialidad de Gestión de Expediciones y Actividades en Ambientes Acuáticos de la carrera de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián de Chile, recopila información relevante, aborda la problemática, identifica actores clave, propone medidas concretas para contribuir a la solución, expone el sustento de dichas medidas y establece acciones estratégicas para conseguir la solución propuesta. Finalmente, se sostiene que para lograr esto, las acciones a desarrollar consistan en aumentar la oferta turística, dotar de valor agregado las experiencias turísticas ofrecidas y en consecuencia lograr el aumento del gasto promedio del visitante en destino. De esta manera, este documento sirve como un acercamiento para todo quien determine desarrollar esta propuesta o profundizar en la estrategia a largo plazo para posicionar al turismo sostenible como una actividad económica rentable y duradera para la comunidad de Puyuhuapi.



## Abstract

The main motivation for carrying out this sustainable tourism project was the insightful conversations with different stakeholders such as small business owners, public officers of Municipality of Cisnes and representatives of "Gobernanza Marino Costera", a project led by the Chilean Ministry of the Environment (MMA) for the UNFAO. In these meetings, it was stated that the common goal was to provide the local community with new economic activities from further developing tourism while generating new jobs and a migration of some productive sectors towards sustainable tourism.

This research aims to contribute to reaching the aforementioned goals gathering and providing relevant information, spotting the problem, proposing concrete solutions and stating strategic plans and activities, identifying key actors and tourist areas of the Puyuhuapi community in Cisnes district, Aysén Region. Additionally, this research provides sound evidence and data to present sustainable tourism as a profitable economic alternative for its inhabitants, who are currently not engaged in tourism, as well as to promote and support the development of sectors of the community that are currently living from tourism, expanding their economic activities, and leading them to a sustainable tourism.

In this way, students from the specialization of Expeditions and Activities in Aquatic Environments Management of the Expeditions and Ecotourism Management studies at San Sebastian University, Chile, have developed a project that seeks to provide inputs to meet these requirements to train the local community so that they can operate new sustainable tourism products, increase the added value of the current products and diversify the supply while increasing tourists average spending.



## 1. Capítulo I Introducción:

### 1.1 Antecedentes y descripción general

El presente trabajo se desarrolló en la localidad de Puyuhuapi, comuna de Cisnes, Región de Aysén, Chile. La comuna de Cisnes es la tercera más grande de la región y posee una superficie de 17.450 kilómetros cuadrados. El proyecto se emplaza en una zona también conocida como área continental andina (Comuna de Cisnes, 2023). Esta localidad posee una población total de 513 personas al año 2023, de los cuales 253 son hombres y 260 son mujeres. La edad promedio es de 36 años y predomina la población adulta, con una presencia menor de niños y adolescentes, totalizando 29 infantes, 64 niños y 32 adolescentes (ZhujiWorld, 2023). La zona se caracteriza por un clima oceánico de abundantes precipitaciones, bajas temperaturas, fuerte viento y bastante humedad (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023). El trabajo se desarrolla también en el área marítima del fiordo Puyuhuapi, el cual se ubica entre la latitud 44° 19' S y la longitud 72° 34' W. En este lugar se realizaron diversas exploraciones para identificar los distintos atractivos turísticos disponibles en el fiordo, como también para evidenciar la operación de algunas rutas por parte de los operadores turísticos locales.

Esta investigación busca contribuir al posicionamiento del turismo sostenible como una fuente de ingresos confiable y duradera para la comunidad de Puyuhuapi a través del aumento de la oferta, el aumento del valor agregado de la oferta actual y el aumento del gasto promedio del visitante en Puyuhuapi. Lo anterior, si bien no es el objetivo directo del proyecto, contribuye a la puesta en valor del patrimonio natural, cultural y social de la localidad. De esta manera, el presente trabajo concluye con la entrega de lineamientos para la implementación de acciones que permitan posicionar al turismo sostenible como una alternativa económica rentable y atractiva para la comunidad local.



## 1.2 Planteamiento del problema

De acuerdo con la información recopilada en diversas entrevistas con actores locales, además de lo registrado por este estudio, se han detectado diversas oportunidades y brechas en torno a la actividad turística en la localidad de Puyuhuapi.

En primera instancia, la encargada de turismo de la I. Municipalidad de Cisnes, Sra. Lorena Lehnebach manifestó en una entrevista (ver anexo N°1) que diversas actividades productivas que históricamente fueron muy relevantes para la comuna hoy van en declive. Sobre lo anterior declaró a modo de ejemplo que la pesca artesanal ya no se desarrolla de manera sostenida por los sindicatos de pescadores, sino que algunas personas pescaban esporádicamente para consumo personal o ventas aisladas, por lo que no constituía un sustento económico constante ni generalizado.

Dicha información, fue corroborada en entrevistas a distintos pescadores artesanales, dentro de los cuales destaca la entrevista a Agustín Fuentes (ver anexo N°2), actual dueño del Restaurante “El Muelle” y perteneciente al Sindicato de Buzos Mariscadores y Pescadores “Puerto Puyuhuapi”, quien confirma que efectivamente ya no desarrollan la pesca artesanal como una actividad económica principal que sustente a sus familias y que el rol actual de los sindicatos les permite vender sus cuotas de pesca a empresas pesqueras y así generar algunos ingresos extras. Al mismo tiempo les permite mantener sus parcelas de pesca libres de empresas salmoneras permitiendo también el uso de los sindicatos para la conservación de los ecosistemas.

Al ser consultado sobre las actividades económicas de otros antiguos pescadores artesanales señala que “casi todos han migrado” a distintas industrias más rentables, entre ellas, el turismo (ver anexo N°2).



Por otro lado, algunos pescadores artesanales, los cuales prefieren mantener su identidad en reserva, indicaron que otro de los motivos para el declive de su actividad fue el bloqueo logístico y económico, junto con amenazas recibidas hace algunas décadas de parte de empresarios pesqueros que buscaron evitar las incipientes exportaciones de pescado a Europa que estaban comenzando a desarrollar los sindicatos de pescadores de Puyuhuapi. Los alcances de esta investigación no permiten confirmar ni desmentir estos dichos, aunque se estima necesario exponerlo como parte de la contextualización del marco idiosincrático de una aseveración sostenida por ciertos sectores de la población.

De esta manera, es que convergen en la industria turística distintos actores que, por necesidad o voluntad propia, han comenzado a desarrollar actividades turísticas en la comuna. Algunos de ellos poseen conocimientos técnicos o profesionales relacionados, mientras que otros han ido desarrollando sus servicios en base a sus aprendizajes propios, consejos de conocidos en el rubro o recomendaciones.

Así, Puyuhuapi se presenta como un destino emergente que recién se encuentra en una etapa de implicación (Subsecretaría de Turismo de Chile, 2015), donde aún es necesario desarrollar ciertas condiciones y herramientas que le permitan seguir creciendo como destino hasta lograr consolidarse. En ese sentido, Puyuhuapi hoy es parte de un destino más grande y consolidado, a saber, el destino Carretera Austral (Chile es tuyo, 2023).

Dentro del destino Carretera Austral, se encuentra el Parque Nacional Queulat, un atractivo turístico de jerarquía internacional ya consolidado (SERNATUR, 2023), cuyo poblado más próximo es Puyuhuapi. De esta manera, Puyuhuapi es el principal proveedor de servicios básicos para los pasajeros que visitan el parque.

En este sentido, Puyuhuapi recibe gran cantidad de visitantes, pero por periodos de tiempo sumamente breves, ya que su objetivo principal es visitar el Parque Nacional



Queulat para luego continuar a otros atractivos de similar jerarquía dentro de la Carretera Austral (ver capítulo II). En consecuencia, los visitantes pernoctan en la localidad en su mayoría por necesidades logísticas en base a que los horarios de las barcazas (que llegan a Chaitén por el norte y a Puerto Cisnes por el sur) no permiten que el parque sea visitado en el mismo día de arribo debido a que las distancias a recorrer, sumado a la hora de cierre del parque, hacen imposible en muchos casos llegar al parque en horario de visitas el mismo día de desembarco. Junto a lo anterior, hay que considerar que la capacidad de carga del parque es de 650 visitantes diarios (CONAF, 2023), por lo que quienes no hayan reservado con anticipación podrían tener que esperar otro día para poder ingresar.

Ahora, si bien se recibe gran cantidad de visitantes, el resultado de la tasa de pernoctación promedio percibida por la comunidad de Puyuhuapi en base a lo registrado en la encuesta N°1 es de 2,1 noches por visitante (ver capítulo III) y aunque es levemente superior al promedio regional correspondiente a 1,81 noches por visitante, (Subsecretaría De Turismo, 2023) hay una alta rotación de visitantes en los alojamientos turísticos.

Por otro lado, el declive de algunos sectores como los de la pesca artesanal y las empresas constructoras de caminos en la Carretera Austral, es una gran problemática para la localidad debido a que se genera inestabilidad laboral con la consecuente disminución de ingresos para las familias dependientes de estas industrias. De esta manera, se fomenta una migración de las generaciones más jóvenes en búsqueda de nuevas oportunidades laborales fuera del territorio. Lo anterior aún no logra ser contrarrestado con la actividad turística ya que, como se ha indicado en las ya citadas entrevistas, el turismo es una actividad productiva muy estacional que no permite generar una certeza económica a las nuevas generaciones. En muchos casos la mejor alternativa termina siendo ingresar a la industria salmonera pues brinda una estabilidad económica duradera. En ese sentido, la industria acuícola constituye la tercera fuente laboral de la región de Aysén con un 11,1% y aportando el 26,5% del PIB regional, siendo superada



por el sector comercio con un 14,9% de la población y por la administración pública con un 12,7% de la población empleada en este sector, aunque generando aportes menores correspondientes a un 15,2% del total del PIB regional. Con respecto al sector turismo, no se menciona propiamente tal, aunque si se menciona el sector “Hoteles y Restaurantes” quienes aportan un 6,9% del PIB regional (Observatorio Laboral Regional, 2020).

En la actualidad, la actividad turística en la región de Aysén no genera aportes sustantivos al PIB regional y no hay variedad de estudios publicados lo que deriva en que ni si quiera sea incluida como industria propiamente tal en las estadísticas haciendo difícil proyectar cuantitativamente las cifras reales de ocupación en turismo.

Así, se ha identificado como problemática el declive de las actividades económicas tradicionales de Puyuhuapi y como aporte a la solución de la recién citada problemática se ha propuesto contribuir al posicionamiento del turismo sostenible como una fuente de ingresos confiable y duradera. Lo anterior se pretende lograr a través de fomentar el aumento del gasto promedio del visitante, el aumento de la oferta y el aumento del valor agregado de las experiencias turísticas, lo cual a su vez posicionaría al turismo como una actividad económica más confiable y rentable desde la perspectiva de la comunidad local como operadora.

Asimismo, es importante destacar que las soluciones deben considerar medidas estructurales mediante políticas públicas y alianzas público-privadas a través de entes articuladores del territorio que consideren las medidas aquí propuestas dentro de un universo más grande de soluciones.



### 1.3 Hipótesis

Dentro del marco de esta investigación se ha definido la siguiente hipótesis para conducir la investigación:

- Existe un interés de la población por desarrollar el turismo sostenible como una alternativa económica para la comunidad.

### 1.4 Preguntas de investigación

Para conducir de mejor manera la investigación, se han definido las siguientes preguntas:

1. ¿Hay interés de la comunidad local por desarrollar el turismo sostenible como una actividad económica?
2. ¿Aumentar el valor agregado de las experiencias turísticas ayuda a aumentar el gasto promedio del turista?

### 1.5 Objetivo de la investigación

#### 1.5.1 Objetivo General

Fomentar el encadenamiento de los sectores productivos de la comunidad de Puyuhuapi para ampliar sus actividades económicas mediante el turismo sostenible.



### 1.5.2 Objetivo Específico

En lo respectivo al objetivo específico, se ha definido el siguiente:

- Aportar con lineamientos para aumentar la oferta turística y el gasto promedio del visitante en destino a través de la dotación de valor agregado las experiencias turísticas desarrolladas en Puyuhuapi.

## 1.6 Fundamentación de la investigación

### 1.6.1 Línea base / Estado del arte

El turismo en Chile durante el año 2023 ha registrado más de 22 millones de viajes dentro del territorio nacional. En términos de turismo receptivo internacional ha contabilizado al mes de febrero 1,2 millones de turistas extranjeros. Estas cifras superan a los años 2021 y 2022, acercándonos a una recuperación del 75% con respecto a las cifras obtenidas el año 2019 (Subsecretaría de Turismo, 2023). Lo anterior se traduce en un ingreso de USD \$3.070 millones a la economía chilena por concepto de turismo interno, mientras que el turismo receptivo ha generado un aporte de USD \$682 millones (Subsecretaría de Turismo, 2023). De acuerdo a la United Nations World Tourism Organisation (UNWTO), el turismo mundial en el año 2023 va en camino a recuperar los valores prepandémicos en ciertas regiones (UNWTO, 2023). Las cifras del turismo a nivel mundial reflejan que durante el año 2022 más de 960 millones de turistas realizaron viajes internacionales siendo un 66% de las cifras prepandémicas (UNWTO, 2023). En palabras de Zurab Pololikashvili, secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el inicio de este año pone de manifiesto la extraordinaria capacidad de recuperación del turismo a nivel mundial ya que en muchos lugares están en valores muy cercanos o superiores a



los obtenidos prepandemia. Ahora, con todo lo anterior, se debe estar alerta ante desafíos que van desde la inseguridad geopolítica, la escasez de personal, como también crisis económicas que traerán por consiguiente un alza en el coste de la vida y el turismo. (Pololikashvili, 2023).

Por otro lado, con respecto al turismo en la Región de Aysén, territorio sujeto de este estudio, debe comprenderse primeramente que este se divide en 4 provincias: Aysén, Coyhaique, General Carrera y Capitán Prat. En específico, la investigación se centra en la localidad de Puyuhuapi dentro de la provincia de Aysén cuya capital es Puerto Aysén. La provincia de Aysén limita al oeste con el Océano Pacífico, al norte con provincias de Palena y Chiloé, al sur con la provincia de Capitán Prat y al este con las provincias de General Carrera y Coyhaique. La estimación de población regional es de 103.158 habitantes (Gobierno Regional Aysén, 2019). Dentro de las proyecciones para el sector turismo en este territorio, el plan de gobierno para los periodos 2019 a 2022 menciona importantes inversiones para aumentar la capacidad turística regional, además de buscar promocionar y mejorar la oferta turística para posicionar el destino “Aysén Patagonia” de manera nacional e internacional a través de la visibilización en ferias, medios de comunicación y encuentros económicos. El monto considerado para invertir en este periodo fue de \$1.000 millones de pesos beneficiando a más de 1.119 personas, con una fecha de ejecución proyectada entre el segundo semestre del 2019 y el año 2022 (Gobierno Regional Aysén, 2019). Este plan regional también considera el diseño y construcción de un centro artesanal en la capital regional con la intención de incentivar y facilitar la venta y exhibición de artesanía, obras culturales y gastronomía internacional fomentando el intercambio de productos con los turistas. Este desarrollo conlleva una inversión de \$210 millones de pesos, obras programadas para comenzar a ejecutarse durante el año 2020 (Gobierno Regional Aysén, 2019).

Ahora, a nivel local en Puyuhuapi y según las cifras recolectadas por el equipo en dicho territorio (ver capítulo III), se ha identificado que la percepción que tienen los residentes



sobre Puyuhuapi es que se trata de una localidad de paso obligatorio para quienes se dirigen al Parque Nacional Queulat, atractivo turístico de jerarquía internacional (SERNATUR, 2012), el cual motiva las visitas de miles de personas al mes. En ese sentido, parece relevante destacar que solamente durante el año 2023, entre los meses de enero y abril, el parque recibió un total 24.856 visitantes, siendo un 27% turistas extranjeros y un 73% turistas chilenos (CONAF, 2023). Con respecto a esto último, es importante señalar que durante la pandemia se implementó un sistema de reservas para el Parque Nacional Torres del Paine bajo la administración del estado denominado “ASP Ticket” (CONAF, 2020), que posterior a la pandemia se implementó para el resto de las áreas silvestres protegidas del país. Junto con esta innovación se redefinió la capacidad de carga diaria del parque y se fijó en 650 visitantes al día. De esta manera, la plataforma genera un bloqueo una vez alcanzada la capacidad máxima de reservas diarias y no permite generar más reservas para ese día (CONAF, 2023). Además, se redujo el horario de funcionamiento del parque limitando el acceso de visitantes hasta las 14:30 horas, mientras que el horario de cierre total del parque se fijó a las 17:30 horas. Este nuevo cambio en la organización del parque, además de mejorar la experiencia del visitante, pareciera haber contribuido al aumento de la pernoctación en Puyuhuapi a dos noches promedio. Ahora, si bien es claro que estos cambios han venido a modelar el comportamiento de los visitantes, ya que exige que planifiquen su visita y que a su vez esta dure más de un día en virtud de los horarios de las barcas de Puerto Cisnes y Chaitén (como se mencionó anteriormente, estos horarios no permiten visitar el parque el mismo día de desembarco en los puertos adyacentes debido a las largas distancias a recorrer), la estadística a este respecto escapa a los alcances de esta investigación debido a que por lo reciente de estas medidas no existen estudios ni resultados consolidados sobre los impactos cuantitativos de estos cambios.

De esta manera, es en este marco contextual que se enmarca la presente investigación.



### 1.6.2 Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación nace a partir de lo manifestado por diversos actores locales y municipales. En el caso de la encargada de turismo de la I. Municipalidad de Cisnes Lorena Lehnebach, indica que las actividades económicas tradicionales de la comuna se encuentran en declive y que como municipio quieren posicionar al turismo sostenible como una alternativa económica rentable y segura para la comunidad local (Ver anexo N°1). Asimismo, señala que actualmente el principal motivo de visita a Puyuhuapi es el Parque Nacional Queulat, un atractivo turístico de jerarquía internacional (SERNATUR, 2012). Actualmente, la I. Municipalidad de Cisnes se encuentra trabajando para posicionar la comuna como un destino consolidado de la carretera austral norte a través del desarrollo del turismo sostenible. Lo anterior, se alinea con el trabajo que desarrolla el proyecto GEF de Gobernanza Marino Costera para la UNFAO, el cual busca fomentar la gobernanza en sectores costeros para avanzar hacia la conservación y uso sostenible de los ecosistemas marinos en Chile tanto para las generaciones presentes como para las futuras (Gobernanza Marino Costera, 2022).

Por otro lado, la perspectiva de esta investigación comprende la incorporación de algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU para 2030, estos son:

- 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.
- 11 - Ciudades y comunidades sostenibles.
- 14 - Vida submarina.
- 17 - Alianzas para lograr los objetivos.

Estos objetivos son aquellos que esta investigación fomenta de forma directa al contribuir al posicionamiento de una nueva forma de trabajo decente que a su vez protege los ecosistemas marinos y terrestres a través de alianzas público-privadas y que como resultado contribuyen al desarrollo de comunidades más sostenibles.



## 2. Capítulo II Metodología

### 2.1 Diseño de la investigación y metodología

#### Tipo de investigación

El proceso de desarrollo para cumplir los objetivos del proyecto de título fue el de investigación aplicada la cual consiste en la materialización de ideas y tiene como objetivos: i) aplicar los resultados de la investigación científica para mejorar la calidad de vida de las personas, ii) impulsar el desarrollo económico y social, y iii) solucionar problemas específicos de la sociedad (Vargas, 2009). De aquí se desprende el tipo descriptivo con el que se abordó esta investigación. Este se empleó para sistematizar los datos de la materia a investigar por medio de la observación y utilización de encuestas (ver encuestas N°1 y N°2 en capítulo III) con el objeto de utilizar los datos recopilados para describir algunos fenómenos identificados. En ese sentido, este abordaje permitió identificar nuevas perspectivas para el desarrollo de soluciones.

Para la realización de esta investigación se establecieron 3 etapas de trabajo con el objetivo de orientar y dirigir el transcurso del diagnóstico en el cual se definieron los tipos de investigación, alcances, enfoques y las diferentes herramientas a utilizar.

#### Etapas Principales:

##### 1. Investigación Previa

Primera etapa desarrollada antes de la visita a terreno y centrada principalmente en el levantamiento de información, gestión y planificación del proyecto por medio



de búsqueda de bibliografía, contactos previos con diferentes actores, creación de herramientas e instrumentos para la recolección de la información y definición de línea base a seguir durante el transcurso del trabajo de campo.

## 2. Trabajo de Campo

La segunda etapa consistió en la visita a la localidad de Puyuhuapi, en la cual se verificó la información obtenida en la primera etapa, además de la recolección de nuevos datos. Para ello, se llevaron a cabo reuniones con los actores involucrados, salidas a terrenos, identificación de atractivos turísticos y el estudio de nueva bibliografía disponible en terreno.

## 3. Finalización y Análisis de resultados

La tercera etapa se basa en el análisis de los resultados obtenidos tanto en el trabajo previo como en el trabajo de campo con el objeto de obtener conclusiones y respuestas de la problemática identificada.

El presente proyecto, según se mencionó anteriormente, se encuentra situado en la localidad de Puyuhuapi, en la comuna de Cisnes, Región de Aysén y para la recolección de datos se ha definido la siguiente muestra:

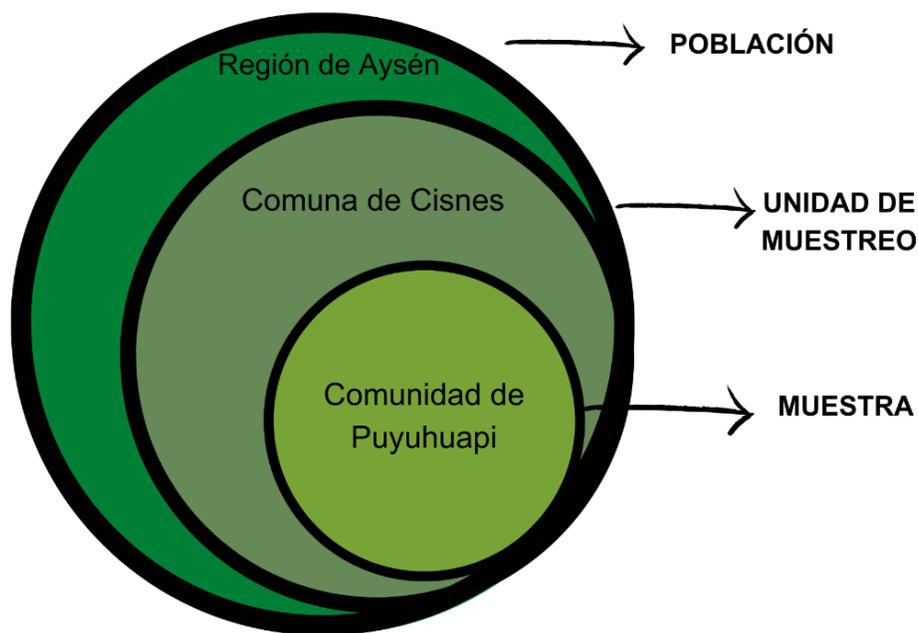
La muestra utilizada para la investigación fue una muestra no probabilística, con la cual se establece a la comunidad de Puyuhuapi como muestra, siendo la región de Aysén la población y la comuna de Cisnes la unidad de muestreo.

En específico, la muestra abarca al 9,2% de la población total de Puyuhuapi. El muestreo utilizó un método de conveniencia debido a que hubo un mayor foco de distribución de encuestas en actores de sectores productivos ligados al turismo, así como también



servicios de alojamiento, tour operadores, restaurantes, bares y en menor medida al sector comercio con algunos supermercados y almacenes.

*Ilustración 1: Muestra de la investigación en localidad de Puyuhuapi*



*Fuente: Elaboración propia a través de software Canvas*

## 2.2 Enfoque de la investigación

El enfoque presente en la investigación es mixto. Este enfoque se centra en generar un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos y cualitativos, para su posterior análisis y discusión en conjunto, logrando un mayor entendimiento del fenómeno en estudio (Hernández Sampieri, 2008).



La recopilación de datos y la metodología suelen ser elásticas lo que permite modificaciones a lo largo del proceso de investigación por medio de herramientas y técnicas para generar, recoger, analizar y presentar información utilizando fuentes primarias y secundarias (Beanlands, 2004).

### 2.3 Técnicas e instrumentos

Para el correcto desarrollo y conducción de lo recién mencionado, la investigación utilizó una metodología con enfoque mixto y herramientas tanto cualitativas como cuantitativas según se detalla en los próximos apartados.

Para el logro de los objetivos se decidió que la forma de contribuir al posicionamiento del turismo sostenible como una herramienta económica para la localidad de Puyuhuapi, sea a través del aumento de la oferta turística, el aumento del gasto promedio del visitante en destino y también del aumento del valor agregado de la oferta turística mediante el desarrollo de la experiencia turística según los lineamientos del Servicio Nacional de Turismo de Chile. En base a lo anterior, se diseñaron dos encuestas, (ver capítulo III) las cuales fueron conducidas por los investigadores en terreno. Estas encuestas permitieron a su vez recolectar cifras para un análisis cuantitativo, así como también información sobre la percepción turística para un análisis cualitativo. De esta manera, como se expone en el capítulo III, se han dispuesto los resultados del análisis cuantitativo a través de gráficos de barras y diagramas circulares, mientras que los resultados del análisis cualitativo se han desarrollado en forma conceptual a través de *wordclouds*. Esta herramienta, también conocida como *nubes de palabras*, es un recurso visual que se suele utilizar para presentar un conjunto de ideas, palabras, conceptos, etc. de manera gráfica, donde las palabras más repetidas se presentan de mayor tamaño, mientras que las menos repetidas se presentan en un tamaño menor (Zoping, 2023).



Dentro del enfoque propuesto, las herramientas e instrumentos de investigación y recolección de datos utilizadas son las siguientes:

- Entrevistas con preguntas abiertas y cerradas (ver capítulo III).
- Registros de historias de vida como ayuda para que los investigadores comprendieran la historia del turismo en Puyuhuapi y la idiosincrasia local.
- Transectos y cuadrantes.

Continuando con la sectorización y limitaciones geográficas de este proyecto, se establecieron los transectos y cuadrantes como herramientas metodológicas de investigación para la determinación de información sectorial según se detalla a continuación.

Las zonas de trabajo se subdividieron en 2 sectores principalmente. El primero de ellos es el poblado de Puyuhuapi en el cual se realizaron 10 cuadrantes cubriendo aproximadamente el 90% del pueblo, lo cual permitió sectorizar de manera más eficiente la zona facilitando así su posterior reconocimiento y distribución de zonas a encuestar. El segundo sector de trabajo corresponde a la zona marítima comprendiendo al canal Jacaf y al fiordo Puyuhuapi. Ahí se realizaron diferentes transectos para sectorizar las áreas de reconocimiento. Estos reconocimientos fueron a bordo de una lancha con un motor fuera de borda marca Yamaha de 115 HP y también a bordo de kayaks de travesía.

### Transectos

En cuanto a los transectos, se establecieron 7 transectos a lo largo del fiordo Puyuhuapi y el canal Jacaf, cada uno de 4.000 metros lineales equivalentes a 2,2 millas náuticas. El objetivo de estos transectos era delimitar las zonas de exploración diaria donde el equipo



se encontraba en búsqueda de potenciales atractivos turísticos no listados por SERNATUR.

La utilización de transectos se debe a la geografía del fiordo. Esta herramienta permite generar un levantamiento de información más ordenado optimizando el tiempo del equipo. Las proporciones empleadas fueron definidas en base a la velocidad promedio de la embarcación. Estas proporciones permitieron desplazarse a lo largo de cada transecto en 20 minutos.

*Ilustración 2: Transectos del fiordo Puyuhuapi y canal Jacaf*



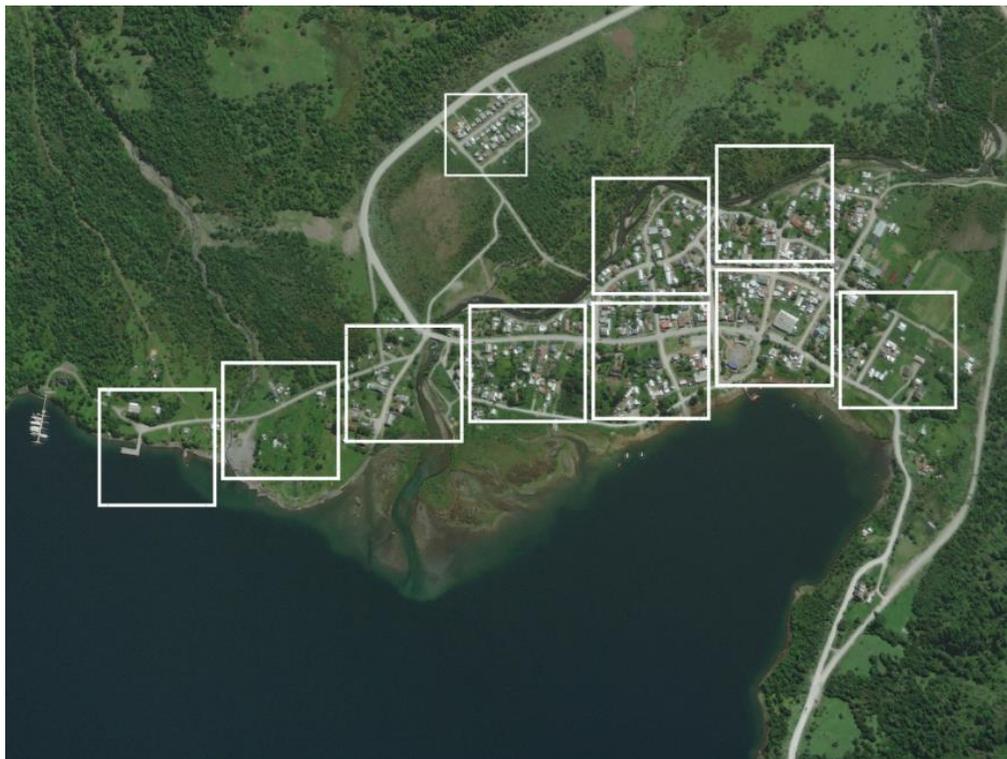
*Fuente: Elaboración propia a través Software Qgis*



## Cuadrantes

Se definieron 10 cuadrantes a lo largo de la localidad de Puyuhuapi, dentro de los cuales se contabilizan 9 de 160 mts. x 160 mts (25.600 mts<sup>2</sup> cada uno) equivalente a dos cuadras aproximadamente y 1 cuadrante de menor tamaño, al ser de 80 mts. x 80 mts (6.400 mts<sup>2</sup>). En dichos cuadrantes se realizaron recorridos en busca de potenciales atractivos y rutas. La decisión de utilizar cuadrantes en la localidad radica en que resulta más ordenada la distribución de equipos de trabajo y optimización de sus tiempos.

*Ilustración 3: Cuadrantes de la localidad de Puyuhuapi*



*Fuente: Elaboración propia a través de Software Qgis*



Encuesta sobre la visión del desarrollo turístico en Puyuhuapi y el canal de Puyuhuapi.

Encuesta realizada a 46 personas consistente en catorce preguntas abiertas y cerradas. Las encuestas fueron analizadas según se detalla en el capítulo III°. En específico, esta encuesta cuenta con 9 preguntas abiertas y 5 cerradas. Dicha encuesta fue diseñada por los investigadores de este trabajo y no fue testeada antes de aplicarse en la zona de estudio. Su período de aplicación fue desde el día 10 de marzo del 2023, hasta el 10 de mayo de 2023.

Encuesta sobre percepción y conocimiento de la localidad de Puyuhuapi.

Dicha herramienta está compuesta por 6 preguntas abiertas y de selección múltiple diseñada por el equipo a través de Google Forms orientada a la percepción del visitante o potencial visitante sobre la localidad. Realizada a 233 personas y distribuida vía redes sociales.

## 2.4 Alcances y limitaciones de la investigación

Los alcances abordados en esta investigación son descriptivo, explicativo y exploratorio.

La investigación de este proyecto comienza siendo exploratoria, debido a que en la búsqueda de literatura no se encontró información previa sobre varios de los temas abordados durante este informe. Esto permite la familiarización con un fenómeno desconocido y poco estudiado en la zona (Hernández-Sampieri, 2014) que además permitirá la recolección de información y desarrollo de resultados para futuras investigaciones en la zona.



La segunda etapa de la investigación tiene un alcance descriptivo debido a que se consideran diferentes componentes de la zona de estudio, entendiendo este alcance como aquel durante el cual el trabajo de campo y de gabinete realizaron análisis estadísticos considerando diferentes conceptos necesarios para el estudio, cuantificando la relación entre ellos para posteriormente generar proyecciones para el destino a futuro como también para el desarrollo de próximos proyectos turísticos (Hernández-Sampieri, 2014). Finalmente, la última fase de esta investigación posee un enfoque explicativo debido a que define y explica la información y fenómenos recopilados.

Por otro lado, durante el desarrollo del proyecto se definieron e identificaron diferentes limitaciones las cuales están enfocadas en el área y muestra de estudio. Dichas limitaciones se clasificaron en metodológicas, geográficas y de muestra. Estas se definen de acuerdo al siguiente cuadro:

*Tabla 1: Limitaciones del proyecto*

Limitaciones		
Metodológicas	Geográfica	Muestra
La muestra de esta investigación es del 9,2% de la población, lo cual genera futuras complicaciones en el análisis estadístico de los resultados al no ser significativas.	Se delimita en localidad de Puyuhuapi, zona norte del fiordo Puyuhuapi hasta canal Jacaf (44°30'16"S 72°43'42"W), Parque Nacional Queulat y ruta 7 hasta la desembocadura del río Queulat al fiordo Puyuhuapi (44°31'14"S 72°32'31"W).	Se delimita a comuna de Cisnes, localidad de Puyuhuapi, específicamente a la población de esta. Método de conveniencia, principalmente de actores de sectores productivos ligados al turismo como servicios de alojamiento, tour operadores, restaurant, bar y supermercados/almacenes.

*Fuente: Elaboración propia*



*Tabla 2: Limitaciones de Encuestas*

Limitaciones de Encuestas		
Encuesta de caracterización y percepción de la actividad turística en Puyuhuapi.		Encuesta sobre percepción y conocimiento de Puyuhuapi abierta a todo público.
Se informa que la pregunta N°13 y sus respectivas respuestas no se consideran para el análisis de resultados debido a que no tuvo mayor relevancia en esta investigación.	Esta encuesta contiene preguntas que inducen a una respuesta positiva por un método de conveniencia. Estas son solo las preguntas relacionadas a actividades acuáticas (preguntas 11 y 12).	La pregunta N°3 da por resultado que 91 personas no conocían ni habían escuchado de Puyuhuapi y en la N° 8 se pregunta por qué medio supo de la existencia de Puyuhuapi, donde una de las respuestas es “Por esta misma encuesta” obteniendo tan solo 83 respuestas, generando una diferencia de 8 respuestas, ya que se infiere que si no conocían Puyuhuapi previo a la encuesta, entonces conocieron la existencia de la localidad a través de esta.

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.Capitulo III análisis de resultados

#### 3.1 Resultados y análisis trabajo de campo

Para un correcto seguimiento y evaluación de las acciones definidas para desarrollar en terreno es que se definieron indicadores de cumplimiento (KPIs) que permitieron conocer de antemano los valores esperados. Asimismo, una vez desarrollado el trabajo de campo se pudo evaluar qué aspectos se lograron y cuáles requerían más desarrollo.

Los KPIs definidos de forma previa fueron los siguientes:



*Tabla 3: Indicadores de Cumplimiento (KPIs) de las acciones desarrolladas en terreno*

	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medición</b>	<b>Valor esperado</b>	<b>Valor obtenido</b>	<b>Déficit/Superávit</b>	<b>Cumplimiento</b>
1	Entrevistar al 10% de la población de Puyuhuapi	Porcentaje poblacional	10%	9,20%	-0,80%	No Logrado
2	Arribo a Puyuhuapi	Fecha	01-03-2023	01-03-2023	0	Logrado
3	Retorno a Puerto Montt	Fecha	12-03-2023	12-03-2021	0	Logrado
4	Presupuesto alojamiento	Pesos Chilenos	\$0	\$450.000	-\$450.000	No Logrado
5	Identificar los atractivos potenciales no listados por SERNATUR	Cantidad de atractivos identificados	5	7	+2	Logrado
6	Tasa accidentalidad diaria	Porcentaje de días con accidentes frente al total de días en terreno.	0%	0%	0	Logrado
7	Horas de exploración vía marítima	Horas	35	14	-21	No Logrado
8	Horas de traslado barcaza ida	Horas	17	17	0	Logrado
9	Horas de traslado barcaza vuelta	Horas	12	24	+12	No Logrado

*Fuente: Elaboración propia*

Con respecto al análisis de los KPIs luego del fin del trabajo de campo, se puede ver que de un total de 9 indicadores definidos previamente se cumplieron 5, mientras que 4 se cumplieron parcialmente. De esta manera, el 55,5% de los indicadores definidos previamente fueron realizados de manera satisfactoria cumpliendo en un 100% lo esperado.

Por otro lado, es importante destacar que el no haber cumplido a cabalidad el 44,4% de los KPIs definidos previamente, no mermó en ningún caso el curso de la investigación pues algunas realidades distaban de la información recopilada con anterioridad por lo que no fue necesario dedicar la misma cantidad de horas que se habían planificado a ciertas actividades.



### 3.2 Sistematización de la recopilación de datos recogidos durante los trabajos de campo

En la siguiente tabla se muestra la encuesta N°1 y se detalla su configuración.

*Tabla 4: Encuesta de caracterización y percepción de la actividad turística en Puyuhuapi*

Encuesta sobre percepción turística en Puyuhuapi				
	Pregunta/Enunciado	Pregunta Obligatoria/Voluntaria	Tipo Pregunta	Alternativas
1	Nombre y apellido	Obligatoria	Abierta	NA
2	Contacto (Celular o mail)	Voluntaria	Abierta	NA
3	Edad	Obligatoria	Abierta	NA
4	¿Con qué género se identifica?	Obligatoria	Selección Múltiple	-Femenino -Masculino -Otro -Prefiero no decirlo
5	¿Vive la mayor cantidad del tiempo en la comunidad de Puyuhuapi?	Obligatoria	Selección Múltiple	-Si -No
6	¿Cual es su actividad económica principal?	Obligatoria	Abierta	NA
7	Si se dedica a la actividad turística, gastronómica o de alojamientos, indique el nombre de su negocio.	Voluntaria	Abierta	NA
8	¿Posee registros o sellos Sernatur? ¿Cuáles?	Voluntaria	Abierta	NA
9	¿Cuál cree que es la cantidad de noches promedio que se alojan los turistas en Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
10	¿En qué le ve potencial turístico a Puyuhuapi? ¿Qué proyecto turístico cree que podría aportar como fuente de trabajo a Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
11	¿Cree buena idea ofrecer servicios de buceo en el canal de Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
12	¿Cree buena idea ofrecer servicios de travesías de día completo o de varios días en kayak?	Voluntaria	Abierta	NA
13	¿Sabía que en el Canal Puyuhuapi y Canal Jacaf hay corales de agua fría, ecosistemas únicos en el planeta que permiten estudiar el cambio climático mejor que en muchos otros lugares del planeta?	Obligatoria	Cerrada	-Si -No
14	Según su apreciación, ¿Cuál es motivo principal de los turistas para visitar Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA

Fuente: *Elaboración propia*



En primer lugar, y en base a las respuestas recibidas, se sistematizaron las actividades económicas de las personas en dos grandes grupos. Se agruparon los resultados que efectivamente desarrollaban una actividad económica relacionada al turismo, entendiendo esto como cualquier actividad de alojamientos, turismo aventura, alimentación, transporte, servicios de guiado y termas sin pernoctación.

Por otro lado, se agruparon todas las otras actividades económicas no relacionadas al turismo. Finalmente se dejó un grupo para aquellas personas jubiladas que ya no realizan actividades económicas. En base a los parámetros anteriores, la distribución de las actividades económicas de la muestra es la que se detalla en la siguiente sección.

*Gráfico 1: Distribución de las actividades económicas turísticas y no turísticas en Puyuhuapi*



Fuente: Elaboración propia



Para el análisis del gráfico anterior es importante tener presente que estas entrevistas fueron realizadas bajo un método de conveniencia donde la muestra se constituye principalmente por personas relacionadas directa o indirectamente con la actividad turística. Sin perjuicio de lo anterior, el 82,6% de la muestra realiza actividades económicas relacionadas al turismo, mientras que el 15,2% se dedica a otro tipo de actividad económica. Finalmente, el 2,1% de la muestra se encuentra jubilada. De esta manera, en un primer acercamiento se evidencia un notorio interés de la comunidad por desarrollar actividades relacionadas al turismo considerando que una considerable mayoría de los encuestados, a saber, un 82,6% de la muestra, ya se dedica actualmente a alguna actividad turística.

Luego, se realizó un análisis más específico de la muestra, detallando las actividades económicas principales que fueron recopiladas a través la encuesta. Estas fueron agrupadas dentro de 7 categorías principales. Es sumamente importante para este análisis particular recalcar que, de acuerdo con la realidad local, algunas de las personas desarrollan más de una actividad económica de manera simultánea. Estas actividades económicas pueden ser ambas turismo relacionadas, como pueden ser mixtas o puede ninguna estar relacionada al turismo. De esta manera, entre las 46 personas que participaron del estudio se informaron 60 actividades económicas, lo cual implica que, de las 46 personas, 14 realizan más de una actividad económica de manera simultánea.

Las actividades económicas se clasificaron de la siguiente manera.



Ilustración 44: Categorías económicas principales definidas para el estudio



Fuente: Elaboración propia a través de software Canvas

También resulta relevante destacar que cada categoría del gráfico es dependiente del total de la muestra y no de las otras categorías de dicho gráfico. Para el correcto análisis, hay que considerar que el 100% de la muestra son 46 personas. Asimismo, el porcentaje de cada sección del gráfico de torta representa siempre el porcentaje en base a 46 personas como 100%.



Gráfico 2: Distribución de Actividades Económicas de Puyuhuapi



Fuente: Elaboración propia

El análisis del gráfico anterior muestra como resultado que las principales actividades económicas de la muestra se centran en el sector turístico, específicamente en el área de los Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT) totalizando un 47,83%, seguido de las categorías de Gastronomía y Servicios Turísticos con 23,91% cada una. De lo anterior se desprende la concentración que hay en la oferta de alojamientos por sobre la de servicios turísticos y gastronomía demostrando cómo la oferta se enfoca mayoritariamente en cubrir la demanda de pernoctaciones, mientras que los servicios que fomentan la retención del visitante durante el día se encuentran muy por debajo de la oferta de alojamiento. Estos resultados permiten contar con algunos antecedentes que indican dónde sería más provechoso trabajar primeramente los lineamientos para equilibrar la oferta, aumentar el valor agregado de las experiencias y por consiguiente el gasto promedio del visitante. De esta manera, durante la interpretación de resultados, resulta necesario tener presente que el aumento del valor agregado se logra con

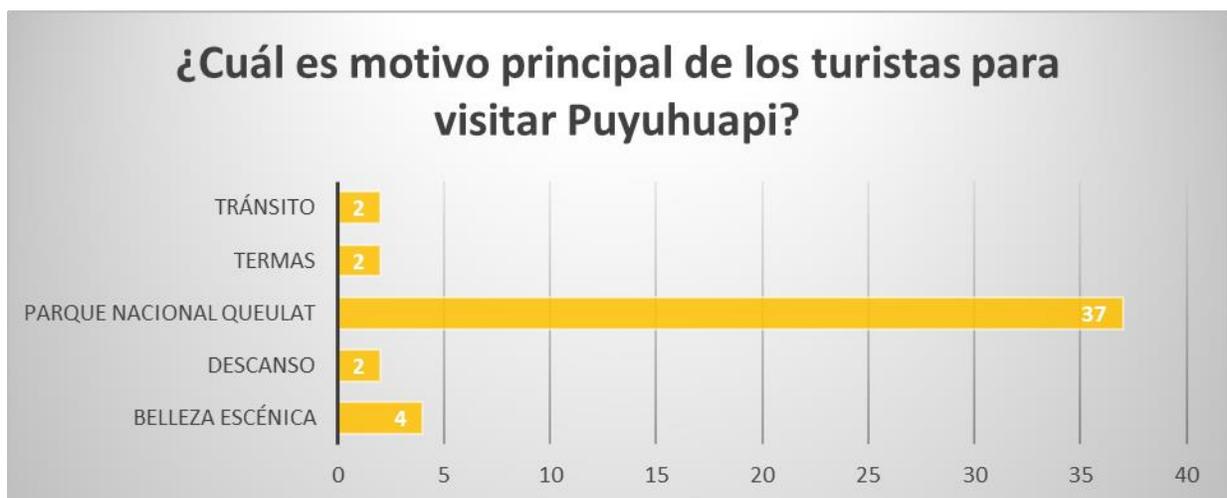


estrategias, asociatividad, calidad en el servicio, productos y promoción del destino (Vásquez, 2017).

Otro aspecto que resulta importante mencionar, de acuerdo con lo recabado en las entrevistas citadas en el capítulo I, es la percepción local sobre el motivo de visitación a la localidad. Esta medición también fue realizada en base a encuestas y un wordcloud que se expone posteriormente en este trabajo.

A este respecto, al momento de consultar a la comunidad sobre su percepción de los motivos de visitación, algunas personas encuestadas dieron más de una respuesta sobre su percepción de los motivos de visita a Puyuhuapi. Para el mejor entendimiento del próximo gráfico, solo se tomó en consideración la primera respuesta. En aquellos casos en que la persona encuestada entregó más de una respuesta, se confeccionó un segundo gráfico con las segundas respuestas. Dicho gráfico se expone más adelante en este trabajo.

*Gráfico 3: Percepción local sobre el motivo principal de turistas para visitar Puyuhuapi*



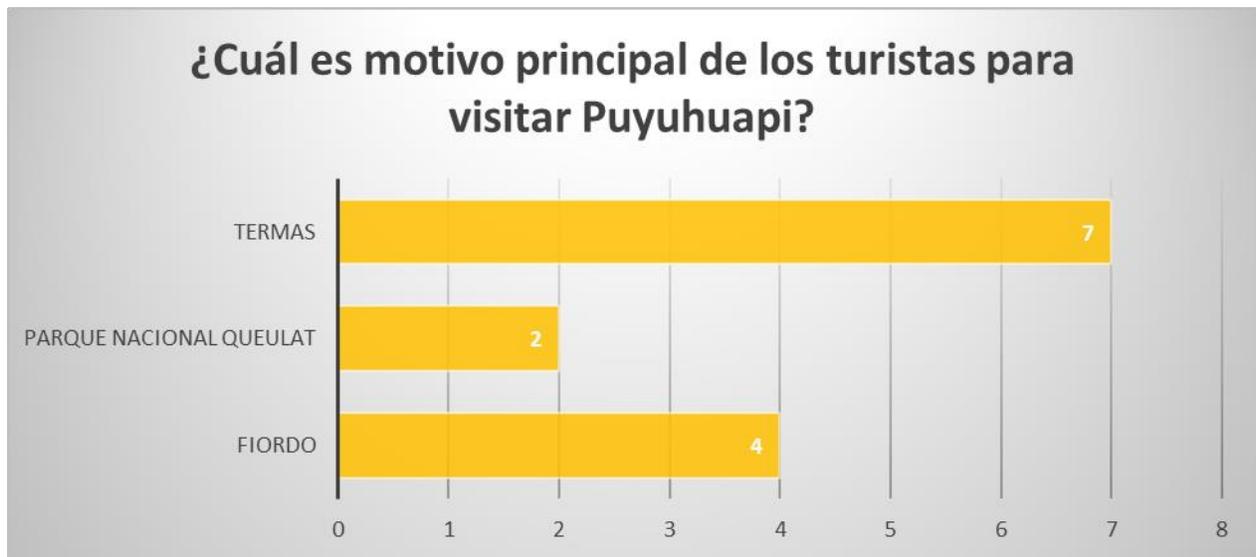
Fuente: Elaboración propia



En el gráfico anterior se evidencia cómo la comunidad local, especialmente la relacionada al turismo, identifica al Parque Nacional Queulat como el principal motivo de visita para los turistas que pasan por Puyuhuapi totalizando un 78,72% de la muestra.

Continuando el análisis, en el próximo gráfico solo se tomaron las segundas respuestas de aquellos que dieron más de una opción a esta pregunta. A pesar de que los números no son contundentes ni mayoritarios considerando que solo 13 personas dieron una segunda opción, de igual manera resulta importante conocer el segundo motivo de visita percibido por la comunidad.

*Gráfico 4: Motivo principal de turistas para visitar Puyuhuapi, segunda opción*



*Fuente: Elaboración propia*

Así, de acuerdo con el gráfico anterior, cuando no consideramos al Parque Nacional Queulat dentro de las opciones, resulta “Termas” como la opción más repetida representando al 53,8% de la muestra.



Ahora, al tomar en consideración los gráficos N°3 y N°4, se puede interpretar que el Parque Nacional Queulat es el principal motivo de visitación de la zona y que además del parque, las termas aparecen para la comunidad como otro atractivo muy cotizado por los visitantes. En este sentido, con respecto a la oferta de aguas termales en la zona se debe tener presente que hay afluentes en sectores públicos a los cuales es difícil acceder sin alguien de la comunidad local que conozca el sector debido a que no hay señalética ni información formal documentada respecto a ellas. Además, solo aparecen en algunos cambios específicos de la marea pues son brotes de agua termal que surgen del lecho marino y que solo logran temperar el agua en mareas bajas cuando el mar se retira de los pozones y deja de enfriar los brotes de agua termal. Asimismo, también existen termas de origen privado como las termas “Ventisquero” las cuales se encuentran en la Ruta 7 entre Puyuhuapi y el Parque Nacional Queulat y son visibles a simple vista por cualquier persona que transite dicha ruta en cualquiera de los dos sentidos.

Finalmente, hay unas terceras termas privadas dentro del “Puyuhuapi Lodge & SPA” el cual se encuentra alejado del centro urbano y solo se accede vía marítima. Este lodge apunta a un target de alto poder adquisitivo al cual no accedió este equipo por lo que es posible que ninguno de los encuestados que respondió “Termas” haya hecho referencia a este establecimiento, sin embargo, eso no es posible asegurarlo debido a que escapa al alcance de la información recopilada.

Por otro lado, se analizaron los resultados de una forma cualitativa para graficar los términos más repetidos dentro de la sección de comentarios libres de la encuesta. El siguiente *wordcloud* permite visualizar los términos o conceptos más repetidos dentro del estudio.



Ilustración 5: Wordcloud de comentarios adicionales de la encuesta



Fuente: Elaboración propia a través de sitio web NubeDePalabras.es (Zigomatic, 2023)

El wordcloud recién expuesto nos demuestra mediante el tamaño de las palabras los conceptos más repetidos, siendo el tamaño directamente proporcional a la cantidad de veces que un concepto fue repetido.



Dentro de los comentarios más destacados, tres de los conceptos con mayor predominancia son “INTERNACIONAL”, “NACIONAL” y “QUEULAT” estos 3 conceptos hacen relación al tipo de turista que visita Puyuhuapi que son tanto turistas nacionales e internacionales, como también el atractivo turístico más visitado del destino siendo el Parque Nacional Queulat.

Otro de los conceptos más repetido es “Costanera”. Esto se explica debido a una idea sumamente arraigada en la comunidad y que consiste en la construcción y mejoramiento de la costanera existente en el lugar. Cuando se investigó más a fondo, se descubrió que muchas personas aseguran que por varias administraciones de distintas alcaldías se ha prometido un proyecto de mejoramiento de infraestructura en la costanera y que incluso los planos estarían desarrollados. Según algunos miembros de la comunidad, esta creencia se extiende desde hace varios años. Esta investigación no logró encontrar antecedentes verificados ni documentos que avalen estos dichos.

Otro concepto ampliamente repetido es la palabra “Baños” y dice relación con la falta de instalaciones de esta índole para los turistas de paso que no se encuentran pernoctando en Puyuhuapi. Según la comunidad local, la falta de ellos genera problemas sanitarios y de convivencia debido a que en temporada alta gran cantidad de pasajeros piden utilizar los servicios sanitarios de las casas y locales comerciales lo cual genera invasiones a la privacidad de las familias, pero, por otro lado, frente a la negativa de facilitarlos se generan problemas sanitarios en el sentido de que algunos visitantes terminan utilizando la vía pública para realizar sus necesidades biológicas.

Siguiendo con las encuestas realizadas, en la siguiente tabla se explica la segunda encuesta desarrollada por el equipo, la cual consiste en seis preguntas, tanto abiertas como cerradas. También se detalla la metodología de respuesta.



*Tabla 5: Encuesta sobre percepción y conocimiento de Puyuhuapi abierta a todo público*

<b>Encuestas sobre la percepción de Puyuhuapi</b>				
	<b>Pregunta/ Enunciado</b>	<b>Pregunta Obligatoria/ Voluntaria</b>	<b>Tipo de pregunta</b>	<b>Alternativa</b>
1	Edad (ejemplo: 22)	Obligatoria	Abierta	NA
2	Nacionalidad	Obligatoria	Abierta	NA
3	¿Ha escuchado de la localidad de Puyuhuapi?	Obligatoria	Selección Múltiple	Sí No
4	¿Ha visitado Puyuhuapi?	Obligatoria	Selección Múltiple	Sí No
5	En caso de haber visitado Puyuhuapi ¿Pernoctó en el lugar? Si no ha visitado Puyuhuapi, por favor omita esta pregunta.	Voluntaria	Selección Múltiple	Sí No
6	¿Cómo se enteró de la existencia de Puyuhuapi?	Obligatoria	Abierta	NA

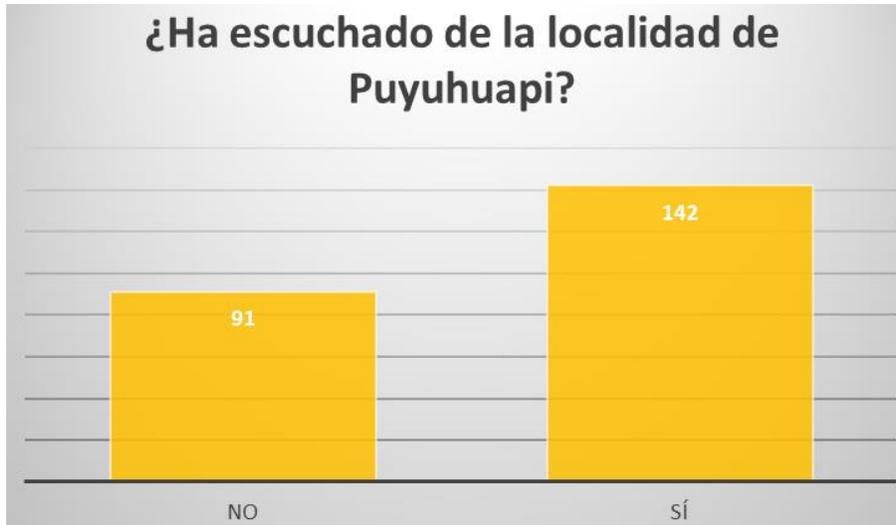
*Fuente: Elaboración propia*

Esta encuesta fue distribuida y respondida de manera online. Fue difundida por redes sociales, principalmente con un link distribuido por Whatsapp. Esta encuesta logró un alcance de 233 personas, principalmente de nacionalidad chilena, alcanzando un total de 227 ciudadanos chilenos. Además, se recibieron respuestas de panameños, colombianos, mexicanos y argentinos. El promedio de edades de las personas que contestaron fue de 26 años, y con un rango de edades desde los 16 hasta los 57 años.

Primeramente, esta encuesta se enfocó en el conocimiento hacia la localidad, resultando en que 142 personas, correspondiente a un 60,94% de las personas encuestadas, había escuchado previamente de esta localidad.



Gráfico 5: Estadísticas de conocimiento de Puyuhuapi



Fuente: Elaboración propia

A pesar de que el 60,94% de las personas encuestadas ha escuchado previamente de esta localidad, tan solo 46 personas, correspondientes al 19,74%, ha visitado la localidad.

Gráfico 6: Estadísticas de visitación de Puyuhuapi



Fuente: Elaboración propia



También se confeccionó una pregunta solo para las personas que han visitado Puyuhuapi la cual consistía en saber si habían pernoctado en esta localidad o solo habían pasado por ella, sin considerar si visitaron atractivos de la zona o tan solo pasaron por Puyuhuapi como parte de su ruta.

*Gráfico 7: Estadísticas de pernoctación en Puyuhuapi*



*Fuente: Elaboración propia*

Del 19,7% de personas que han visitado Puyuhuapi, el 71,73% de estas, es decir 33 personas, pernoctaron en la localidad ya sea una o más noches. Esto permite extraer que la mayoría de las personas que pasa por Puyuhuapi pernocta al menos una noche independiente de las motivaciones para quedarse. Si bien con este estudio no es posible aseverar si el motivo de esta pernoctación fue por razones logísticas para visitar el Parque Nacional Queulat o por otras consideraciones, ciertamente se genera un antecedente de que una importante mayoría de los visitantes pernocta en Puyuhuapi.



Además, se preguntó a los encuestados cómo supieron de la existencia de Puyuhuapi, en la cual se definieron las siguientes 7 categorías:

- A) Televisión y/o Prensa
- B) Redes Sociales
- C) Programas de difusión de SERNATUR, Subsecretaría de Turismo y/o Municipios
- D) Por otra persona
- E) Por esta misma encuesta
- F) Lo escuché por primera vez viajando por la zona
- G) Otro

Gráfico 8: Forma en la que conoció Puyuhuapi



Fuente: Elaboración propia

La categoría principal fue “Por esta misma encuesta” siendo marcada por 83 personas, correspondiente al 35,62% del total encuestado.



La segunda categoría más marcada fue “Por otra persona” representando a un 24,89% de la muestra, correspondiente a 58 personas. Finalmente, la tercera categoría más contestada con un 13,30% fue “Redes sociales” y “Lo escuché por primera vez viajando por la zona”, correspondiente a 31 personas cada categoría.

En la categoría “Otro” se pueden destacar algunas respuestas tales como “viendo mapas de la zona”, “por estudios” e “investigando sobre la zona para un próximo viaje”. También destaca una respuesta en específico que menciona haber escuchado de la localidad “por las alfombras”, ya que antiguamente la localidad era conocida por una fábrica de alfombras que lamentablemente hoy día se encuentra cerrada.

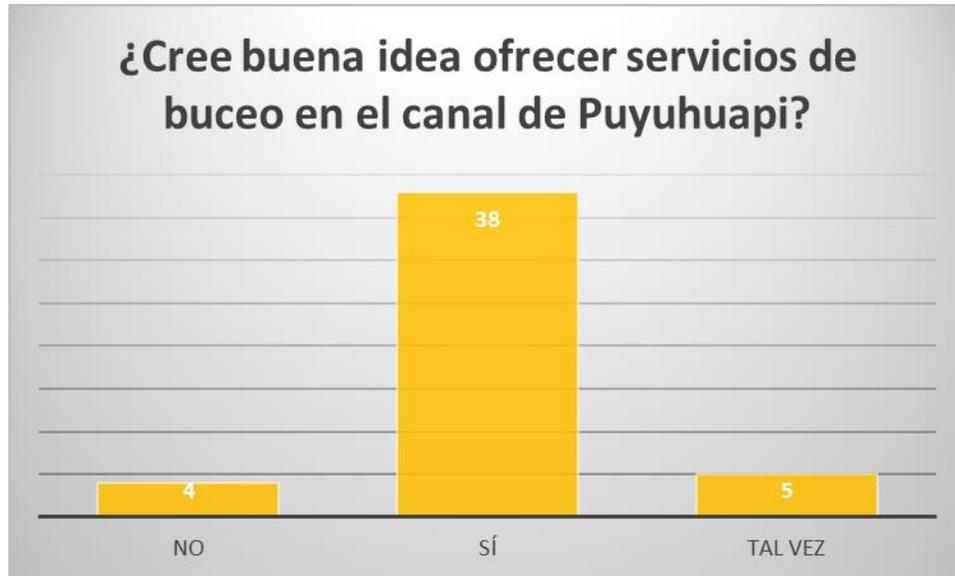
Ahora, considerando la encuesta completa, se puede concluir que la comunidad de Puyuhuapi es una localidad relativamente conocida por las personas, aunque no muy visitada. Lo anterior se concluye en base a que, de una muestra de 233 personas encuestadas, 142 han escuchado de Puyuhuapi, pero solamente 46 han visitado la localidad.

Finalmente, y como se mencionó anteriormente en la encuesta N°1, hay dos preguntas que se realizaron cuya metodología no fue la más adecuada debido a que en un análisis posterior se observó que inducen a una respuesta positiva. Estas preguntas son relativas a las actividades de kayak y buceo en el canal Puyuhuapi. Se sostiene que inducen a respuesta positiva debido a que, si el equipo encuestador no hubiera mencionado estas dos actividades, podría ser que la persona encuestada nunca hubiese tenido intención de responder indicando que esas actividades le parecían convenientes de ejecutarse.

De todas maneras, y teniendo presente lo anterior, se exponen a continuación las preguntas recién mencionadas y sus resultados.



Gráfico 9: Oferta de la actividad de buceo

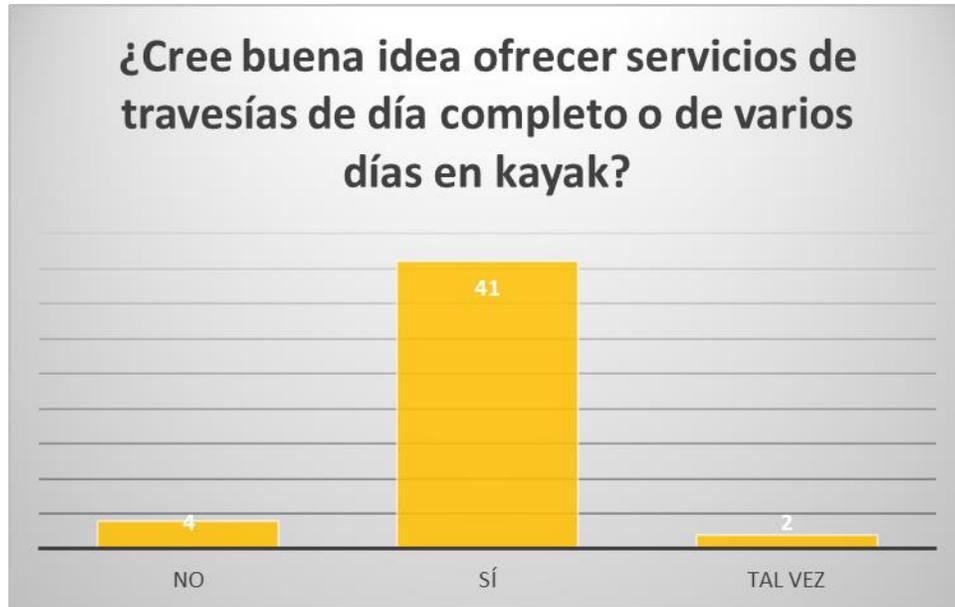


Fuente: Elaboración propia

En la pregunta número 11 de la encuesta N°1, cuando se consulta sobre si se cree buena idea ofrecer servicios de buceo en el Canal Puyuhuapi, se puede ver que 38 de las 47 personas encuestadas cree que sería positivo realizar la actividad de buceo mientras que 5 personas se encontraban indecisos y 4 consideran que no es buena idea. De esta manera, el 80,85% de las personas encuestadas considera que sería beneficioso para la comunidad la realización de esta actividad. Lo anterior, si bien se recoge de una pregunta que puede inducir a una respuesta positiva en base a su formulación, de todas formas, permite sentar las bases para futuros estudios en esta materia permitiendo anticipar una buena acogida hacia dichas actividades por parte de la comunidad.



Gráfico 10: Oferta de la actividad de kayak



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta número 12 de la encuesta N°1, cuando se consulta sobre si se cree buena idea ofrecer servicios de travesía de día completo o de varios días en kayak por el Canal Puyuhuapi, se puede ver que 41 de las 47 personas encuestadas creen que sería positiva la realización de esta actividad, representando al 87,23% de la muestra.

Teniendo los resultados de estas dos preguntas y considerando las limitaciones previamente mencionadas, es posible analizar que el 84,04% de los entrevistados cree que es buena idea realizar una o las dos actividades en la localidad para el beneficio de esta. De esta manera, si bien esta pregunta también estaba formulada de una manera que puede inducir respuestas positivas, se puede extraer que, para la evaluación de una futura implementación de estas actividades, la comunidad tiene una buena percepción de ellas, además de que ya las conoce o ha escuchado de ellas.



## 4. Capítulo IV Conclusiones

### 4.1 Conclusiones de la investigación

De esta manera, y teniendo presente que la problemática identificada fue el declive de las actividades económicas tradicionales de Puyuhuapi, a la vez que la solución propuesta fue el posicionamiento del turismo sostenible como una actividad económica rentable para la comunidad, se resumen los resultados de la siguiente manera:

- Con el 82,6% de la muestra desarrollando actividades económicas relacionadas al turismo, se concluye que hay un genuino interés de la comunidad en realizar actividades turísticas en la localidad, lo cual además confirma nuestra hipótesis y responde positivamente una de nuestras preguntas de investigación.
- Hay un desequilibrio de la oferta de EATs con respecto a la oferta de Gastronomía y de Servicios Turísticos. de las actividades turísticas actuales, los EATs reúnen al 47,8% de la oferta turística mientras que Gastronomía y Servicios Turísticos reúnen un 23,9% cada categoría. Esto nos permite definir donde se deberían aplicar los primeros lineamientos para aumentar la oferta turística. Estos lineamientos, se sugiere que sean aplicados en las áreas de Gastronomía y Servicios Turísticos de manera de contribuir a equilibrar la oferta de alojamientos con la de servicios que fomentan la retención del visitante durante el día.
- El Parque Nacional Queulat es un atractivo muy importante para la comunidad local. El 78,72% de los encuestados cree que ese es el motivo principal de visitación de Puyuhuapi y se suma a lo señalado por la I. Municipalidad de Cisnes en entrevistas con este equipo (ver anexo N°1). En ese sentido, es importante considerar al parque y su administración como un actor relevante para la



gobernanza y puede usarse este atractivo como la puerta de entrada a otros atractivos del destino.

- Además del Parque Nacional Queulat, el 53,8% de personas que dieron una segunda respuesta al principal motivo de visitación percibido, señalan a las termas como el principal atractivo después del parque. Considerando esta cifra y la oferta termal ya señalada previamente, se sugiere un desarrollo ecoturístico que considere también estos atractivos para aumentar la oferta de servicios de esta materia.
- Una gran mayoría de las personas encuestadas que visitaron Puyuhuapi pernoctaron en la localidad, representando un 71,73% de la muestra. De esta manera, es importante considerar la alta disposición de pernoctación que hay del visitante. En ese sentido, aumentar la oferta de servicios y desarrollo de atractivos en la zona tiene una alta posibilidad de aumentar el gasto y retención en función de que, como ya mencionamos anteriormente, hay una alta oferta de servicios para pasar la noche, pero no así de servicios y actividades para esas mismas personas durante el día.
- Considerando estos dos aspectos recién mencionados, se puede inferir que la comunidad de Puyuhuapi se encuentra abierta al encadenamiento productivo orientado al turismo, ya sea debido a que ya realizaron la transición a este sector productivo o están considerando migrar a este rubro.

En virtud de los análisis realizados a las brechas y conclusiones recién mencionadas, se definieron dos objetivos a desarrollar en el territorio que contribuirán de manera directa a la atención de la problemática identificada, fomentando el posicionamiento del turismo sostenible como una fuente de ingresos rentable para la comunidad de Puyuhuapi.



Los objetivos definidos son:

- I) Aumentar y diversificar la oferta formal de experiencias turísticas utilizando atractivos turísticos diferentes al Parque nacional Queulat a través de operadores turísticos y utilización de Online Travel Agencies (OTAs).
  
- II) Dotar de valor agregado a las experiencias turísticas actuales y futuras.

Lo anterior, va en directo beneficio de la comunidad local en virtud de que ambos objetivos permiten también aumentar el gasto promedio del visitante en destino, lo cual a su vez contribuye directamente a posicionar el turismo como una fuente de ingresos atractiva para los habitantes de la zona.

En primer lugar, con respecto al objetivo de “Aumentar y diversificar la oferta formal de experiencias turísticas utilizando atractivos turísticos diferentes al Parque nacional Queulat a través de operadores turísticos y utilización de Online Travel Agencies (OTAs)”, se sostiene que, al aumentar y crear oferta turística formal, especialmente a través de operadores turísticos, se contribuye directamente al aumento del gasto en destino. Diversos estudios señalan que aquellos viajeros que gestionan sus viajes a través de operadores turísticos y OTAs desembolsan más dinero que aquellos que solo hacen reservas parciales de alojamiento o transporte (Park, Woo, & Nicolau, 2020), por lo que desarrollar nuevos productos turísticos, operados de manera formal y comercializados a través de operadores turísticos y OTAs aumenta a su vez la posibilidad de obtener un gasto más alto en el destino, lo que en consecuencia hace más atractivo dedicarse al rubro turístico.

Junto con lo anterior, será necesario que el objetivo recién mencionado sea desarrollado e implementado de manera coordinada con el segundo objetivo referido a “Dotar de valor



agregado las experiencias turísticas actuales y futuras”. En este sentido, cuando se habla de dotar de valor a la oferta turística, se hace referencia al diseño de experiencias turísticas enmarcadas en lo que se denomina “economía de la experiencia”. Este concepto data de fines del siglo XX y plantea que, dentro de las operaciones de comercialización de un producto, existen cuatro niveles de elaboración de este, y que dicho nivel está directamente relacionado a su valor económico (Pine & Gilmore, 1998). Dentro de los recién mencionados niveles de elaboración, aquel que posee el mayor valor económico y que a su vez es el más elaborado es el nivel denominado “experiencia”. De esta manera, se sostiene que el nivel de experiencias es el más competitivo en cuanto a diferenciación y monto que las personas están dispuestas a pagar (Pine & Gilmore, 1998). Así, se propone que la oferta tanto actual como futura, considere el diseño de experiencias más que la mera venta de un servicio de transporte o alojamiento. Para esto se sugiere el uso del manual diseñado por SERNATUR denominado “Manual de Diseño Experiencias Turísticas” el cual da los lineamientos y pasos a seguir para diseñar experiencias turísticas de alto valor.

#### 4.2 Sugerencias con perspectiva futura para la solución de la problemática identificada y conclusiones

De esta manera, identificada la necesidad, propuesta la solución y determinadas las estrategias para implementar la solución, se sugieren dos acciones enmarcadas dentro de los objetivos recién mencionados.

Estas acciones tendrán como objetivo general fomentar el encadenamiento productivo de Puyuhuapi en torno al turismo sostenible.



En tanto los objetivos específicos serán:

- Contribuir a la difusión del turismo sostenible y su relevancia
- Contribuir a la instrucción y capacitación de la comunidad de Puyuhuapi en materia de implementación y operación del turismo sostenible.
- Contribuir al posicionamiento del turismo sostenible como una fuente de ingresos confiable y duradera para la comunidad de Puyuhuapi.

Las acciones sugeridas en específico deben ser:

- 1) Diseñar un manual que reúna diversas rutas ecoturísticas en torno a los atractivos y ecosistemas adyacentes al Canal Puyuhuapi y localidad de Puyuhuapi.

Este manual debe poner en valor los atractivos, el patrimonio, la historia y los ecosistemas adyacentes a la localidad de Puyuhuapi y el canal homónimo.

Este manual debe ir enfocado en las personas interesadas en desarrollar actividades ecoturísticas en la zona.

Dicho manual deberá contener, al menos:

- Listado de rutas ecoturísticas en torno a atractivos turísticos identificados en la zona, considerando tanto los listados oficiales de SERNATUR, como aquellos atractivos turísticos visitados en la comuna que hoy no figuran en el listado oficial de atractivos turísticos del país.



- Un mapeo de la zona a visitar, la duración de la actividad, la dificultad, contexto según corresponda, relato y condiciones específicas necesarias para el desarrollo de cada ruta.

Dentro de las rutas ecoturísticas se sugiere incluir el uso de diversos elementos gastronómicos, así como instalaciones recreativas de manera que los desarrolladores de la experiencia puedan considerar la opción de aumentar el valor agregado de sus rutas al sumar elementos diferenciadores como lo son restaurantes, cocinerías y termas. Se sugiere prudencia al incluir en rutas ecoturísticas a prestadores privados de servicios gastronómicos o termas ya que de abordarse de forma errónea podría generar sentimientos de discriminación arbitraria si hay algún servicio que no se sugiera dentro del manual.

- 2) Impartir capacitaciones y lineamientos de capacitación en torno los ejes principales del turismo sostenible a nivel general y la operación turística sostenible en Puyuhuapi para la comunidad interesada en desarrollar actividades turísticas. Esta capacitación será más efectiva si se realiza junto al manual señalado en el punto anterior.

Estas acciones deben considerar el desarrollo y ejecución de capacitaciones presenciales a la comunidad de Puyuhuapi en torno a i) Turismo Sostenible y ii) Operación Turística en Puyuhuapi.

Se sugiere la realización de tres jornadas de capacitación presenciales. Dos jornadas teóricas y una salida a terreno de jornada completa.

Esta capacitación debe ser desarrollada por facilitadores profesionales de la industria turística y debe ser dirigida a los actores interesados en capacitarse para el desarrollo de la actividad turística en Puyuhuapi.



Los ejes de las capacitaciones teóricas se detallan de la siguiente manera:

1) Primera Jornada de Capacitación: Turismo sostenible

- Actividad de apertura, presentación y dinámica rompe hielo
- Definición del turismo sostenible
- Importancia del turismo sostenible
- ODS y Agenda 2030
- Marco institucional turístico chileno
- Hospitalidad y Servicio al Cliente
- Dominio Escénico

2) Segunda Jornada de Capacitación: Operación Turística Sostenible en Puyuhuapi

- Presentación del destino
- Presentación de los actores relevantes del destino
- Diseño de experiencias turísticas bajo parámetros Sernatur
- Presentación atractivos identificados
- Presentación rutas ecoturísticas desarrolladas
- Presentación competencias esperadas
- Presentación herramientas de capacitación y financiamiento nacionales y regionales
- Actividad de alineación de objetivos para el desarrollo turístico en Puyuhuapi
- Cierre

3) Tercera Jornada de Capacitación: Inducción en terreno para la operación de las rutas

- Reconocimiento de los sectores geográficos de las rutas
- Realización de los recorridos
- Reconocimiento de atractivos turísticos
- Demostración de competencias esperadas



- Demostración de relatos
- Demostración del dominio escénico esperado
- Reconocimiento en terreno de protocolos de emergencia

Finalmente, es importante tener presente que, para lograr implementar la solución propuesta en esta investigación, a saber, contribuir al posicionamiento del turismo sostenible como una fuente de ingresos confiable para la comunidad de Puyuhuapi, las acciones recién mencionadas deben implementarse junto al acompañamiento a la comunidad en todo el proceso con asesoría técnica y capacitación especializada que además se haya interiorizado de la realidad local. Lo anterior es sumamente relevante para que se logre implementar la solución de una manera realista, inclusiva y democrática; solo así es posible generar una oferta turística robusta y efectiva que, de acuerdo a los estudios vigentes, permitirá aumentar el gasto promedio del visitante contribuyendo así al posicionamiento del turismo como una fuente de ingresos confiable para la comunidad de Puyuhuapi.

#### 4.3 Sugerencias

Las sugerencias respecto a esta investigación son de carácter principalmente metodológico, además de algunas que permitirán optimizar futuros trabajos en la localidad de Puyuhuapi.

- Para futuras investigaciones en la zona de Puyuhuapi o sectores aledaños, respecto a metodología de la investigación, se sugiere utilizar alcances y métodos similares a los empleados en este proyecto debido a que lamentablemente existe muy poca información y estadísticas de pernoctación y servicios en Puyuhuapi.



- Por otro lado, resulta clave realizar una investigación previa y generar un primer acercamiento a la comunidad, esto permite que el trabajo de campo sea mucho más fluido y fructífero.
- Con respecto a las herramientas de recolección de datos se sugiere implementar fichas de entrevistas dirigidas y previamente categorizadas con la finalidad de facilitar el análisis.
- En el diseño de las encuestas, se sugiere corroborar que las preguntas no estén realizadas de manera que induzcan a sesgos estadísticos como ocurrió en este estudio con las preguntas relativas a las actividades marítimas de turismo aventura.
- Para futuros trabajos en la comunidad de Puyuhuapi relacionadas al turismo se sugiere contactar de forma previa a Verónica Gallardo, presidenta de la Cámara de Turismo de Puyuhuapi. Ella es un gran valor para la gestión de contactos turísticos en la zona.
- Para futuras investigaciones relacionadas con los primeros colonos alemanes de Puyuhuapi y turismo, contactarse con la historiadora Luisa Ludwig, actual dueña de la famosa Casa Ludwig. También se recomienda contactar a Helmut Hopperdietzel, actual dueño de la ex fábrica de alfombras y de la cervecería Hopperdietzel, ambos son hijos de los primeros colonos alemanes y son de la primera generación nacida y criada en Puyuhuapi.
- Para futuras investigaciones relacionadas con la pesca artesanal y sus sindicatos se sugiere contactarse con Luis Fuentes, Agustín Fuentes, Claudio Oyarzo y Juan



Fuentes. Todos ellos son ex pescadores y ex buzos mariscadores, además pertenecen a sindicatos vigentes.

## 5. Glosario

Para la adecuada comprensión de este trabajo, se han identificado algunos términos técnicos que es necesario definir. Este glosario permite orientar la investigación y estandarizar definiciones que permitan cumplir con los objetivos del proyecto de investigación.

**Actividades Características del Turismo (ACT):** Corresponde a las actividades en las cuales se ofrecen bienes y servicios cuya oferta dejaría de existir en cantidades significativas en ausencia de visitantes (Instituto Nacional de Estadísticas , 2020).

**Actores locales:** Son grupos de actores que, a partir de su expresión coordinada en el contexto local, poseen la capacidad para generar, adoptar y difundir innovaciones que impulsen los procesos y materialicen las acciones que determinan el impacto de la gestión del desarrollo local en las comunidades” (Pérez, 2022).

**Agencia de viaje:** Son empresas que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos (CEUPE magazine, s.f).

**Área continental andina:** Sector de cordillera andina de altas cumbres surcadas por profundos valles (Comuna de Cisnes, 2023).



**Atractivos turísticos:** Constituyen una motivación importante de la afluencia de visitantes y turistas al lugar donde estos se encuentran (Subsecretaría de Turismo de Chile, 2015).

**Capacidad de carga:** La capacidad de carga de un área determina el tamaño de la población que puede existir o que puede ser soportada ahí (Texas Parks & Wildlife, s.f).

**Clima oceánico:** Se caracteriza por ser húmedo y templado, y se encuentra en las regiones costeras a los océanos. Este tipo de clima también se caracteriza por tener veranos suaves y lluviosos e inviernos fríos y lluviosos. (Gómez, 2023).

**Cuadrantes:** Un cuadrante es un área delimitada sobre el terreno, típicamente cuadrada, muestreada al azar para estudiar un área de estudio de interés. (Gallina, 2011).

**Desarrollo turístico:** La provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos (Pearce, 1991).

**Destino turístico:** Espacio geográfico conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales, culturales; servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementaria; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas (DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE , 2023).

**Encadenamiento productivo:** Proceso que busca establecer vínculos entre empresas que componen diferentes etapas o eslabones de un determinado proceso productivo, permitiendo incrementar y fortalecer su competitividad en los mercados (Ministerio de Relaciones Exteriores, s.f).



**Experiencia turística:** Es el conjunto de sensaciones y emociones, interpretadas por el turista, en base a una serie de estímulos durante todas las fases de contacto con el producto turístico (Otra piel, 2021).

**Fiordo:** Valle excavado por la acción erosionadora de un glaciar que posteriormente ha sido invadido e inundado por el mar (Ingeoexpert, 2020).

**Gasto turístico:** El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros (UNWTO, s.f).

**Gobernanza:** Interacciones y acuerdos entre gobernadores y gobernados, para generar oportunidades y solucionar los problemas de los ciudadanos, y para construir las instituciones y normas necesarias para generar esos cambios (Chirif, 2021).

**Fase Implicación:** Segunda fase del ciclo de vida del turismo, en el cual la población local se empieza a involucrar generando nuevas instalaciones, equipamientos y servicios, crece el número de visitantes, crecen los beneficios para los turistas, generando temporada turística y un mercado al igual que la presión sobre la administración pública en el desarrollo turístico (SERNATUR, 2016).

**Jerarquía Internacional:** Atractivo excepcional y de gran significación para el mercado turístico internacional. Capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (Subsecretaría de Turismo de Chile, 2015).

**KPI's:** son las medidas por las que se juzgará el éxito o el fracaso de un proyecto. Los factores que constituyen los criterios de éxito se refieren comúnmente como los indicadores clave de rendimiento o KPI (Toor, 2009).

**Lineamientos:** Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo (J. Perez, A. Gardey, 2023).



**Localidad de paso:** Esta definición se divide en 2 palabras; i) Localidad: lugar o pueblo (RAE, 2023) y ii) Paso: Lugar o sitio por donde se pasa de una parte a otra (RAE, 2023).

**Operadores turísticos locales o tour operadores:** Empresas que crean y organizan productos turísticos y los venden en forma de paquetes a través de agencias de viajes u OTAs. Son intermediarios entre el cliente final y el prestador de servicios turísticos (Rivas, 2019).

**OTAs:** Las OTAs en turismo (Online Travel Agency) son agencias de viajes online que permiten a los viajeros reservar cualquier tipo de alojamiento, alquilar un coche, comparar tarifas y evaluaciones y puntuar a los hoteles (OSTELEA, s.f).

**Pernoctación:** Acción de pernoctar, pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio (Real Academia Española, s.f).

**Rutas turísticas:** Camino o recorrido que se destaca por sus atractivos para el desarrollo del turismo. Estas rutas pueden sobresalir por sus características naturales o por permitir el acceso a un patrimonio cultural o histórico de importancia (Mamani, 2016).

**Sectorización:** Acción y efecto de sectorizar, dividir algo en sectores (Real Academia Española, s.f).

**Sindicato:** Asociación de trabajadores para la defensa y promoción de sus intereses. (RAE, s.f).

**SNASPE:** Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Es un sistema de conservación in situ que cumple con los objetivos de conservar el patrimonio ambiental, tutelar la preservación de la naturaleza y asegurar la diversidad biológica (Conaf, s.f).

**Transecto:** Área de muestreo, normalmente lineal o alargada, elegida como base para estudiar una característica particular del suelo (RAI, 2023).



**Turismo Emisivo:** Consiste en aquellos viajes temporales que los residentes de un país hacen fuera de su territorio hacia otros lugares, con fines turísticos y de entretenimiento (OSTELEA, 2022).

**Turismo Receptivo:** Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor (UNWTO, s.f).

**Turismo Sostenible:** El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (UNWTO, s.f).

**Valor agregado:** El valor agregado es el elemento diferenciador que se otorga al cliente final. También entendido como el conjunto de características adicionales que se ofrecen del servicio o producto el cual actúa como un plus haciendo que sea más atractivo y brindando un mayor valor comercial, desde la perspectiva del cliente (EUROINNOVA, s.f).

**Zonas de Interés Turístico (ZOIT):** Se llama al territorio, intercomunal o a determinadas áreas dentro de estos que posean condiciones especiales para la atracción turística, fomentando de manera participativa el desarrollo de la actividad turística en el territorio (ZOIT , 2023).



## 6. Anexos

### Anexo 1: Entrevista Lorena Lehnebach

Entrevista Lorena Lehnebach 23/9/2022	
Nombre	Lorena Lehnebach
Cargo	Coordinadora Fomento Productivo y Turismo de la Municipalidad de Cisnes.
Entrevistador	Patricio Von Mühlenbrock
Preguntas	
¿Cuál es la realidad de la comuna de Cisnes?	<p>Lorena: "La comuna cuenta con 7 localidades de las cuales 4 localidades cuentan con profesionales de fomento productivo y también de desarrollo del turismo. (...) trabajo en conjunto junto a Puerto Cisnes, Puyuhuapi, La Junta y Raúl Marín.</p> <p>En este momento el enfoque principal es la revisión de informe y mesas de trabajo, mesas técnicas... todo un tema de trabajo ampliado de desarrollo productivo.</p> <p>Por otro lado, se ha visto una disminución en la pesca artesanal, muchos de los pescadores se han estado convirtiendo al turismo produciendo un encadenamiento.</p> <p>Contamos con el principal atractivo que es el Parque Nacional Queulat, el cual nos trae muchos visitantes, la comuna es la ruta de entrada norte a la región de Aysén. Tenemos ingreso por la carretera bimodal.</p> <p>Actualmente nos estamos enfocando principalmente en el sector del turismo, la pesca y agronomía.</p> <p>Nos encontramos desarrollando diferentes programas de apoyo a la infraestructura turística, trabajando con diferentes fundaciones, empresas privadas y postulando a financiamiento para los proyectos."</p>
¿Qué objetivos tienen en términos turísticos para la comuna?	<p>Lorena: "Dentro de lo que se planteó como municipio es estar ligado totalmente al desarrollo turístico con todas la actividades productivas de la comuna, principalmente al desarrollo turístico ligado al encadenamiento productivo de todos los sectores, potenciando la riqueza cultural, seguir potenciándonos como principal entrada de la región, potenciando nuestros principales recursos, áreas silvestres y los diferentes atractivos y proyectos como lo son el sector de los valles ruta rural y las termas."</p>



<p>¿Cómo afecta la estacionalidad a la gente de la comuna? ¿Cómo se aborda la estacionalidad?</p>	<p>Lorena: "Con respecto a la estacionalidad se nota una baja en comparación a la temporada alta, pero de igual manera existe el turismo interno de fin de semana largo y trabajo con Sernatur con grupos de la tercera edad principalmente en las localidades de Puerto Cisnes y La Junta.</p> <p>En temporada alta se saturan los pueblos, siendo Puyuhuapi el primero en saturarse, muchos de los locales con lo mucho que venden cierran en invierno, principalmente los establecimientos de alimentación, permitiéndoles subsistir durante la temporada baja. Muchas de las personas trabajan con las empresas salmoneras."</p>
<p>¿Por dónde crees tú que podrá ser un aporte para ustedes tener a cuatro estudiantes investigando o desarrollando un proyecto que realmente les pueda servir a la comuna, dentro de lo que es la comunidad, el turismo y la navegación?</p>	<p>Lorena: Potenciar la ruta entre Melimoyu y Gala y seguir potenciando el desarrollo turístico de la comuna.</p>

Fuente: Elaboración propia



*Anexo 2: Entrevista Agustín Fuentes*

Entrevista Agustín Fuentes 2/3/2023	
Nombre	Agustín Fuentes
Cargo	Dueño Restaurant El Muelle/ Miembro del Sindicato de Buzos Mariscadores y Pescadores Puerto Puyuhuapi
Entrevistadores	Todo el equipo
Preguntas	
¿Con que género se identifica?	Masculino
¿Cuál es su edad?	45 Años
¿Vive la mayor parte del tiempo en Puyuhuapi?	Si
¿Cuál es su actividad económica principal?	Turismo
Si se dedica a la actividad turística, gastronómica o de alojamientos, indique el nombre de su negocio	Restaurant El Muelle
¿Posee registro o sellos Sernatur? ¿Cuáles?	No



<p>¿Cuál cree que es la cantidad de noches promedio que se alojan los turistas en Puyuhuapi?</p>	<p>2 Noches</p>
<p>¿En qué le ve potencial turístico a Puyuhuapi? ¿Qué proyecto turístico cree que podría aportar como fuente de trabajo a Puyuhuapi?</p>	<p>Aumentar oferta de actividades turísticas</p>
<p>¿Cree buena idea ofrecer servicios de buceo en el canal de Puyuhuapi?</p>	<p>Si, es una buena oportunidad</p>
<p>¿Cree buena idea ofrecer servicios de travesías de día completo o de varios días en kayak?</p>	<p>Si, funciona</p>



<p>Según su apreciación, ¿Cuál es motivo principal de los turistas para visitar Puyuhuapi?</p>	<p>Visitar Parque Nacional Queulat</p>
<p>¿Hoy en la actualidad ejercen la pesca artesanal en Puyuhuapi?</p>	<p>Agustín: "Actualmente la pesca artesanal ya no se desarrolla de forma masiva siendo esto debido a que ya no nos es rentable ejercerla, por 2 motivos principalmente hay poco producto y no hay compradores, por lo que han migrado a otras industrias como el turismo o gastronomía. Sin embargo aún existen algunos que realizan la pesca artesanal de manera muy esporádica, Uno de ellos es Claudio Oyarzo con el fin de utilizarlo para el consumo propio y venta local".</p>
<p>Si ya no ejercen la pesca artesanal ¿Cuál es el motivo de que aún exista el sindicato?</p>	<p>Agustín: "Bueno el sindicato sigue funcionando por diferentes motivos los principales de estos son que nos permite obtener nuestra cuota de pesca y venderla a la pesca industrial obteniendo así un ingreso económico, y también nos permite mantener en nuestra posesión del área de manejo, esto nos permite mantener una zona en el canal sin la industria salmonera."</p>

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: Entrevista Claudio Oyarzo

Entrevista Claudio Oyarzo 4/3/2023	
Nombre	Claudio oyarzo
Cargo	Dueño Náutica Queulat / Miembro del Sindicato de Buzos Mariscadores y Pescadores Puerto Puyuhuapi
Entrevistadores	Todo el equipo
Preguntas	
¿Con que género se identifica?	Masculino
¿Cuál es su edad?	34 Años
¿Vive la mayor parte del tiempo en Puyuhuapi?	Si
¿Cuál es su actividad económica principal?	Turismo/Paseos Náuticos
Si se dedica a la actividad turística, gastronómica o de alojamientos, indique el nombre de su negocio	Náutica Queulat
¿Posee registro o sellos Sernatur? ¿Cuáles?	No



<p>¿Cuál cree que es la cantidad de noches promedio que se alojan los turistas en Puyuhuapi?</p>	<p>1 Noche</p>
<p>¿En qué le ve potencial turístico a Puyuhuapi? ¿Qué proyecto turístico cree que podría aportar como fuente de trabajo a Puyuhuapi?</p>	<p>Mayor información turística, dar más a conocer el destino</p>
<p>¿Cree buena idea ofrecer servicios de buceo en el canal de Puyuhuapi?</p>	<p>No</p>
<p>¿Cree buena idea ofrecer servicios de travesías de día completo o de varios días en kayak?</p>	<p>No</p>



<p>Según su apreciación, ¿Cuál es motivo principal de los turistas para visitar Puyuhuapi?</p>	<p>Visitar Parque Nacional Queulat y termas</p>
<p>¿Hoy en la actualidad ejercen la pesca artesanal en Puyuhuapi?</p>	<p>Claudio: "En la actualidad, la pesca artesanal ha experimentado un declive significativo en su desarrollo masivo como lo fue décadas atrás. Esto se debe principalmente a dos razones: la escasez de productos y la falta de compradores, lo que ha llevado a que ya no resulte rentable ejercerla en gran escala, sin embargo, todavía algunos realizamos pesca artesanal de manera esporádica. Nos enfocamos al consumo propio y a la venta en el ámbito local."</p>
<p>Si ya no ejercen la pesca artesanal ¿Cuál es el motivo de que aún exista el sindicato?</p>	<p>Claudio: "El sindicato continúa operando por diversas razones, siendo las principales el acceso a nuestra cuota de pesca y la posibilidad de aquellos que no la utilizan venderla a la industria pesquera, lo cual genera ingresos económicos".          "Además, nos permite mantener el control sobre el área de manejo, lo que garantiza que haya una zona en el canal libre de la industria salmonera. De esta manera, preservamos un espacio donde nuestra actividad pesquera tradicional se mantiene intacta y se conserva el medio ambiente."</p>

Fuente: Elaboración propia



#### *Anexo 4: Informe de Trabajo de Campo*

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objetivo dar cuenta de las acciones de planificación y ejecución realizadas para el desarrollo de las actividades en terreno correspondientes al proyecto integrado de titulación de los autores de esta investigación, el cual es conducente al título de Ingeniero(a) en Gestión de Expediciones y Ecoturismo con especialidad en Gestión de Expediciones y Actividades en Ambientes Acuáticos, de la Universidad San Sebastián.

Dicho proyecto tiene por objetivo fomentar el encadenamiento de los sectores productivos de la comunidad de Puyuhuapi para ampliar sus actividades económicas hacia el turismo sostenible. Las actividades en terreno se desarrollaron en la Región de Aysén, comuna de Cisnes, específicamente en la localidad de Puyuhuapi y en los atractivos turísticos adyacentes que forman parte del destino. Como se detalla en el presente informe, las actividades de desplazamiento, reconocimiento, exploración y entrevistas se llevaron a cabo entre los días 27 de febrero de 2023 y 10 de marzo de 2023. Las actividades también consideraron a la localidad de Puyuhuapi que se ubica en torno al mar interior, específicamente, en el Fiordo Puyuhuapi, el Canal Puyuhuapi y el Canal Jacaf.

## II. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Las actividades descritas a continuación corresponden a las realizadas en modalidad “trabajo de campo”. Dichas actividades fueron desarrolladas entre los días 27 de febrero de 2023 y 10 de marzo de 2023.



## 1-ZONA/LOCALIDAD/COMUNA/REGIÓN.

El trabajo de campo se llevó a cabo en la región de Aysén, principalmente en la comuna de Cisnes. Esta comuna está conformada por dos grandes áreas: el sector de la Cordillera Andina, en el cual se encuentran La Junta, Puyuhuapi, Puerto Cisnes; y, por otro lado, el sector insular de la cordillera de la costa, compuesta por Raúl Marín Balmaceda, Melimoyu, Puerto Gala y Puerto Gaviota (Comuna de Cisnes, 2023). El trabajo de campo en específico se efectuó en la localidad de Puyuhuapi, ubicada en el borde costero continental y a orillas del fiordo Puyuhuapi, además de los canales interiores del fiordo Puyuhuapi y los primeros kilómetros hasta la lobería del canal Jacaf entrando desde el canal Puyuhuapi.

Fotografía 6: Vista aérea de Puyuhuapi desde el Canal Puyuhuapi, febrero 2023



Fotografía: Patricio Von Mühlenbrock



Las actividades descritas en este trabajo correspondientes a exploración y entrevistas fueron desarrolladas dentro de la localidad de Puyuhuapi, comuna de Cisnes, ubicada en la Región de Aysén, Chile. Algunas actividades logísticas puntuales como el arriendo de equipos fueron realizados en la comuna de Pucón, en la Región de La Araucanía, Chile, según se describe más adelante. Otras actividades logísticas puntuales como el abastecimiento principal de la visita a terreno fueron realizadas en supermercados de la comuna de Puerto Varas, en la Región de Los Lagos, Chile, previo al embarque en Puerto Montt.

Para los traslados terrestres en vehículo particular se atravesaron las regiones comprendidas entre la Región Metropolitana y la Región de Los Lagos a través de la Ruta 5, para posteriormente continuar los desplazamientos de forma bimodal (terrestre y acuática vía ferry) a través de la Ruta 7 según se detalla más adelante.

## 2-ITINERARIO REALIZADO.

De acuerdo con lo planificado, se determinó la siguiente calendarización de actividades con el objetivo de generar una planificación realista y que permitiera prever los posibles retrasos ya fuera por condiciones meteorológicas, mecánicas o de salud. Así, se determinaron las siguientes fechas de desplazamiento:



Tabla 6: Carta Gantt

Posicionamiento del turismo sostenible como una actividad económica rentable para la comunidad de Puyuhuapi					Febrero-Marzo							Marzo																	
ACTIVIDAD	ASIGNADO A	PROGRESO	INICIO	FIN	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
					L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
<b>Desplazamiento</b>																													
Santiago-Pucón	Equipo USS	0%	27-02-2023	27-02-2023																									
Pucón-Puerto Montt-Chaitén-Puyuhuapi	Equipo USS	0%	28-02-2023	01-03-2023																									
Puyuhuapi-Puerto Cisnes-Quellón	Equipo USS	0%	10-03-2023	12-03-2023																									
Quellón-Puerto Varas-Licanray-Pucón	Equipo USS	0%	12-03-2023	12-03-2023																									
Pucón-Puerto Montt	Equipo USS	0%	12-03-2023	12-03-2023																									
Puerto Montt-Licanray-Santiago	Equipo USS	0%	19-03-2023	20-03-2023																									
<b>Trabajo de Campo</b>																													
Presentación Representantes Municipalidad y Acomodación	Equipo USS+Municipalidad	0%	01-03-2023	01-03-2023																									
Realización Entrevistas	Equipo USS	0%	02-03-2023	09-03-2023																									
Reunión Actores Claves	Equipo USS	0%	02-03-2023	10-03-2023																									
Reconocimiento Fiordo Puyuhuapi y Canal Jacaf en lancha	Equipo USS+Patrón	0%	04-03-2023	04-03-2023																									
Reconocimiento Fiordo Puyuhuapi en kayak	Equipo USS	0%	02-03-2023	07-03-2023																									
<b>Trabajo Escritorio</b>																													
Sistematización y Análisis Estadístico	Equipo USS	0%	03-03-2023	09-03-2023																									
Día de Backup	Equipo USS	0%	09-03-2023	10-03-2023																									

Fuente: Elaboración propia

El siguiente itinerario detallado efectivamente realizado no contiene horarios en base a los márgenes con que se contaba para modificar el inicio de la mayoría de las actividades lo que permitió reagendar actividades sin mayores inconvenientes. El itinerario realizado fue el siguiente:



Tabla 7: Itinerario días en terreno

Lunes 27	Martes 28	Miércoles 1	Jueves 2
<p>Hora de salida 6:00 Llegada a Pucón 14:00</p>	<p>Hora de salida a Valdivia 9:30. Llegada a Valdivia a comprar equipo. Parada en supermercado de Puerto Varas. Llegada a Puerto Montt para embarcarse a barcaza camino a Chaitén.</p>	<p>Llegada a Chaitén 9:00 Llegada a Puyuhuapi a 12:00. Reconocimiento del pueblo por la tarde.</p>	<p>Reconocimiento del pueblo, reunión con Joanna Acuña de la municipalidad, con Danilo Gomez guía de "Experiencia Austral" y con Don Claudio Oyarzo administrador de "Náutica Queulat". 17:00 Reconocimiento de Fiordo Puyuhuapi.</p>
Viernes 3	Sábado 4	Domingo 5	
<p>Entrevista con Don Agustín Fuentes, dueño del restaurante "El muelle" y con la señora Marisol Jiménez, dueña de cabañas Rossbach. Reunión como equipo para redirigir el proyecto.</p>	<p>Reconocimiento norte de Fiordo Puyuhuapi y Canal Jacaf con Don Claudio Oyarzo en lancha.</p>	<p>Ida al Parque Nacional Queulat a hablar con los guardaparques y con Adonis Acuña, dueño de Experiencia Austral. Luego viaje a Puerto Cisnes a hacer un reconocimiento de la comuna.</p>	
Lunes 6	Martes 7	Miércoles 8	
<p>Savka y José hicieron entrevistas, Catalina y Patricio trabajaron en el informe en la mañana.</p>	<p>Savka y Catalina entraron al agua en kayak para que Patricio, estacionado al lado del camino sacara fotos con el drone mientras José hacía entrevistas.</p>	<p>11:00 am ida a Parque Nacional Queulat sector Angostura. No se pudo entrar ya que se requiere entrar con una persona que haya hecho el curso de "Bosque con lupa", además el sendero estaba deshabilitado porque se encontraba inundado.</p>	
<p>16:00 Exploración sur del Fiordo Puyuhuapi por Catalina, Savka y Patricio. José se quedó haciendo entrevistas.</p>	<p>Después de almuerzo se hicieron más entrevistas.</p> <p>Por la tarde, el equipo fue al muelle a sacar fotografías panorámicas con el drone.</p>	<p>12:20 José y Savka fueron a hablar con guardaparque Alberto Masilla a Parque Nacional Queulat y a sacar fotos del ventisquero. Patricio fue a hablar con Don Helmut Hopperdietzel, dueño de cervecería Hopperdietzel y Catalina fue a imprimir los certificados médicos requeridos para terreno de Navegación a Vela y Motor II y a pedir hora en la posta.</p>	



Viernes 10	Sábado 11	Domingo 12
<p>Visita a la cervecería Hopperdietzel de Don Helmut Hopperdietzel, donde se mostraron las instalaciones y se explicó el proceso para su desarrollo.</p>	<p>Todo el día en la barcaza.</p>	<p>Llegada a Quellón a las 00:10. Cruce de Chiloé dirección a Chacao. Cruce en barcaza a Pargua, para luego ir a Puerto Varas para dejar a Catalina y Savka. Patricio y José fueron a Pucón para la devolución de los kayaks. Luego Patricio y José retornaron a Puerto Montt. Comienzo de Terreno Navegación Vela y Motor II.</p>
<p>Almuerzo, carga del auto, limpieza y orden de la cabaña para entregarla. Comienzo del retorno dirección a Puerto Cisnes.</p>		<p>Llegada a Puerto Cisnes, espera para subir a barcaza.</p>

Fuente: Elaboración propia

El itinerario realizado fue desarrollado de manera efectiva ya que se realizaron todas las actividades previamente planificadas en la Carta Gantt, cumpliendo con los tiempos esperados en los cuales se consideran los márgenes de error por factores externos, permitió un correcto desarrollo del trabajo de campo, recolección de datos esperados, separación de actividades y gestión y planificación de los tiempos disponibles.

### 3- Ruta

El trabajo de campo tuvo una duración de 14 días considerando días de viaje, exploración, levantamiento de datos, entrevistas y encuestas, entre otras actividades menores. Dentro del itinerario, los días críticos son los días de viaje debido a que esos días se tuvo horarios específicos para toma de barcaza, el resto de los días en terreno



hubo cierto margen en virtud de las condiciones meteorológicas y de la posibilidad de reagendar reuniones.

### **Ruta Santiago-Puyuhuapi**

El viaje de ida comenzó el día 27 de febrero en Santiago dirección a Pucón con el propósito de recoger los kayaks arrendados y pernoctar en el lugar. El día 28 de febrero el equipo se dirigió a Valdivia con la finalidad de comprar equipo de kayak para uno de los integrantes del grupo. Posterior a la visita a Valdivia, el equipo continuó a Puerto Varas a hacer compras de mercadería. Luego de la compra, el equipo se dirigió al embarcadero en el sector de Angelmó, Puerto Montt para esperar el turno de embarque.

El ingreso a la barcaza fue alrededor de las 22:45 hrs y el zarpe fue a las 23:00 hrs. La llegada a Chaitén fue a las 09:00 hrs. Luego del desembarque, se continuó vía terrestre por la Ruta 7 hasta Puyuhuapi, llegando a las 12:00 del mediodía del 1 de marzo.

Tabla 8: Desplazamiento Santiago – Puyuhuapi

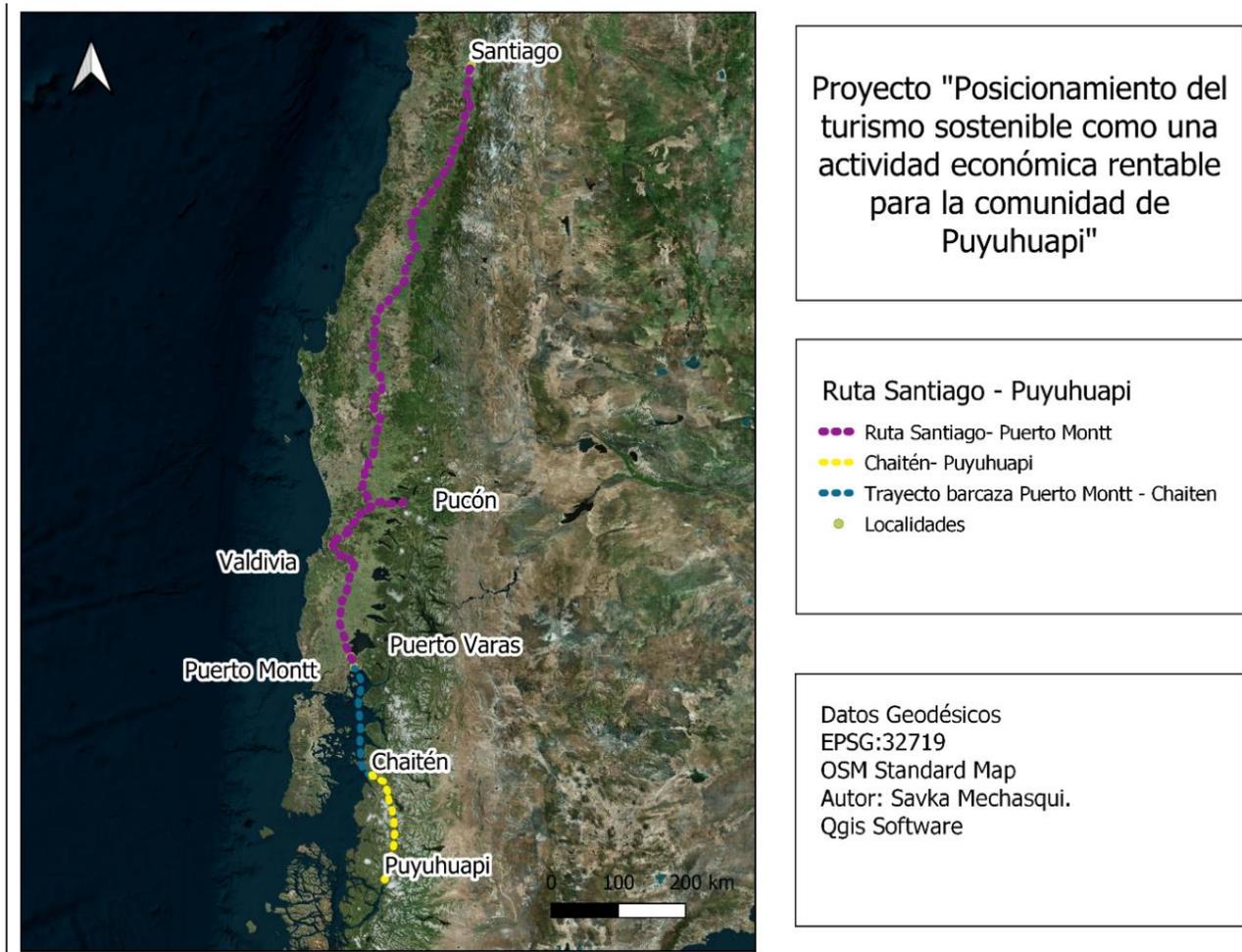
Desplazamiento de ida	Ubicación Inicial	Fecha	Hora	Observaciones
Santiago - Pucón	Lota 2465, Providencia, RM	27-02-2023	6:00	Punto de reunión USS para salida
Llegada a Pucón	Pucón, Región de la Araucanía	27-02-2023	14:00	Recoger y probar kayaks
Pucón - Valdivia	Pucón, Región de la Araucanía	28-02-2023	9:30	
Llegada a Valdivia	Valdivia, Región de Los Ríos	28-02-2023	13:30	Compra de equipo
Valdivia -Llanquihue	Valdivia, Región de Los Ríos	28-02-2023	14:30	
Llegada a Llanquihue	Llanquihue, Región de Los Lagos	28-01-1900	17:00	Recoger cámara fotográfica
Llanquihue - Puerto Varas	Llanquihue, Región de Los Lagos	28-02-2023	17:30	
Llegada a Puerto Varas	Puerto Varas, Región de Los Lagos	28-02-2023	18:00	Compra de mercadería
Puerto Varas - Angermo	Puerto Varas, Región de Los Lagos	28-02-2023	19:30	
Llegada a Angermo	Angelmó, Región de Los Lagos	28-02-2023	21:00	Llegada con margen de 2 horas
Zarpe a Chaitén	Angelmó, Región de Los Lagos	28-02-2023	23:00	
Llegada a Chaitén	Chaitén, Región de Los Lagos	01-03-2023	9:00	
Chaitén - Puyuhuapi	Chaitén, Región de Los Lagos	01-03-2023	9:15	
Llegada a Puyuhuapi	Puyuhuapi, Región de Aysen	01-03-2023	12:00	

Fuente: Elaboración propia



Para un mayor entendimiento de la ruta realizada de Santiago a Puyuhuapi se creó un mapa que grafica la ruta realizada.

Ilustración 7: Ruta Santiago- Puyuhuapi



Fuente: Elaboración propia a través de Software Qgis



## **Ruta Puyuhuapi-Puerto Montt-Santiago**

El trayecto de vuelta fue más complejo y se contaba con márgenes de tiempo más limitados debido al comienzo del terreno de “Navegación a Vela y Motor II” al que debía llegar el equipo el lunes 13 de marzo por la mañana.

El día 10 de marzo a las 17:00 hrs. el equipo se dirige a Puerto Cisnes, para tomar la barcaza hacia Quellón. El equipo llega a las 18:30. El zarpe estaba programado para las 22:40 hrs. y por retrasos de la empresa el zarpe se realizó a medianoche. El viaje en barcaza duró aproximadamente 24 horas; 12 más de las que se tenía considerado originalmente por errores de cálculo del equipo y mala comunicación con la municipalidad, quienes habían gestionado los tickets. El equipo asumió que la ruta sería la denominada “Ruta Cisnes” de Naviera Austral (Puerto Cisnes - Melinka - Quellón) la cual dura 12 horas, esa asunción fue errónea ya que la ruta realizada fue la “Ruta Cordillera”. Dicha ruta tiene más paradas y una duración aproximada de 21 horas. Debido a las condiciones meteorológicas poco favorables por un frente de mal tiempo, la navegación tuvo una duración extra de 3 horas, por lo que la hora de llegada a Quellón fue a medianoche del día 12 de marzo, luego de 24 horas de navegación. El conductor designado, José De La Fuente, después de haber dormido la mayor parte del día, se sentía en condiciones de seguir manejando por lo que se decidió continuar el viaje cruzando la Isla Grande de Chiloé camino a Chacao para luego cruzar en barcaza a Pargua. Una vez en el continente, se prosiguió a Puerto Varas a dejar a Catalina y Savka para hacer compras de terreno y descansar, mientras Patricio y José continuaron rumbo a Licanray, donde descansaron, para posteriormente ir a Pucón a devolver los kayaks. Al entregar los Kayaks con éxito volvieron a Puerto Montt para comenzar el terreno el día 13 de marzo.



Finalizado el terreno, el día 19 de marzo, se emprendió el viaje de vuelta camino a Puerto Varas a buscar equipo de Catalina y Savka. Luego, de Puerto Varas se prosiguió a Licanray con la finalidad de pasar la noche. Al día siguiente a las 8:00 am se emprendió el viaje camino a Villarrica para concurrir a comparecer al Juzgado de Policía Local de Villarrica debido a una citación recibida por una infracción de tránsito cometida por José De La Fuente, la cual consistió en un viraje en lugar no autorizado. Finalizado el trámite se continuo el viaje camino a Santiago, llegando alrededor de las 18:30 horas.

**Tabla 9: Desplazamiento Puyuhuapi – Puerto Montt - Santiago**

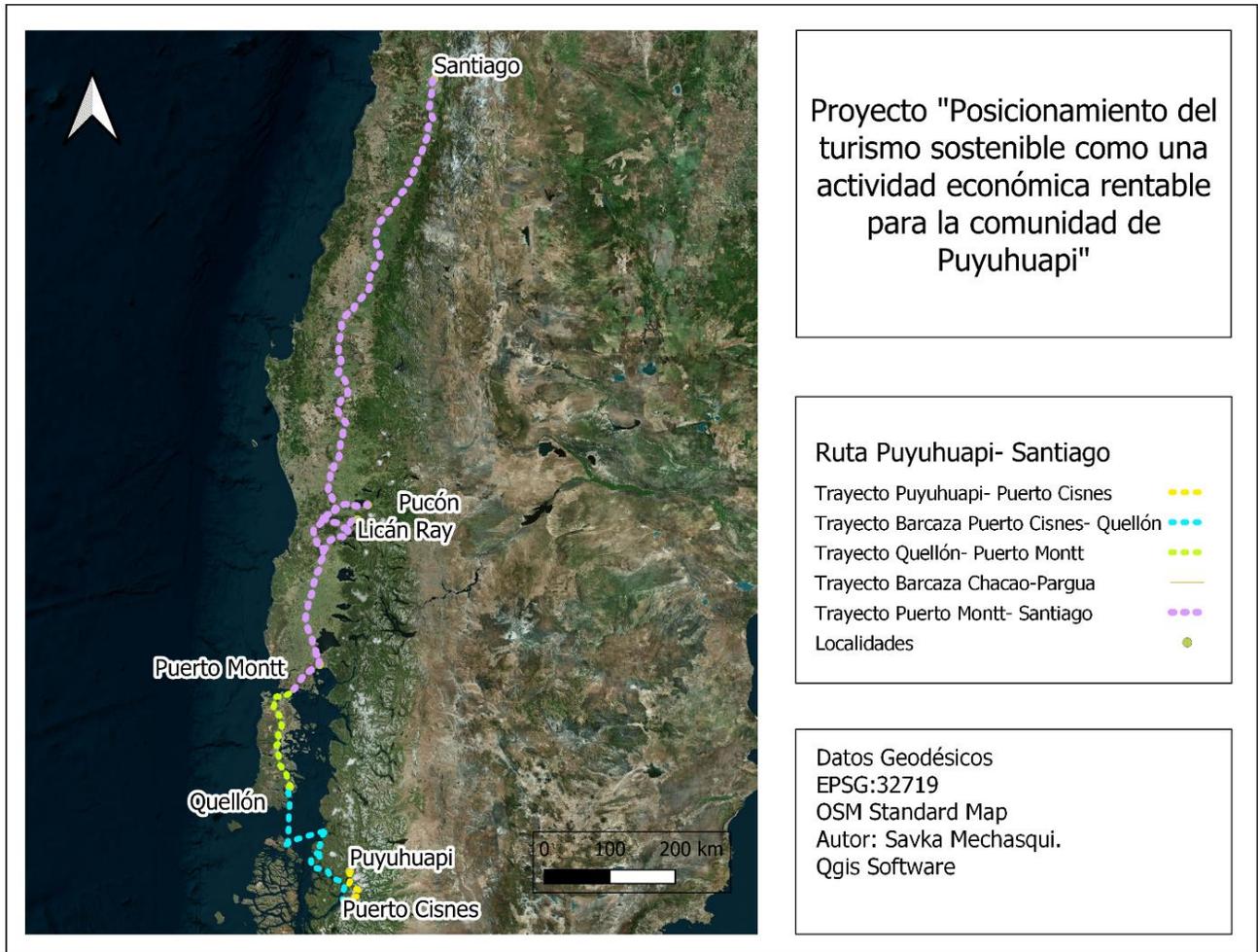
Desplazamiento de vuelta	Ubicación Inicial	Fecha	Hora	Observaciones
Puyuhuapi - Puerto Cisnes	Puyuhuapi, Región de Aysen	10-03-2023	17:00	
Llegada a Puerto Cisnes	Puerto Cisnes, Región de Aysen	10-03-2023	18:30	
Zarpe a Quellón	Puerto Cisnes, Región de Aysen	10-03-2023	0:30	
Llegada a Quellón	Quellón, Región de Los Lagos	12-03-2023	0:10	
Quellón - Puerto Varas	Quellón, Región de Los Lagos	12-03-2023	0:20	
Llegada a Puerto Varas	Puerto varas, Región de Los Lagos	12-03-2023	5:30	Parada para dejar a Catalina Y Savka
Puerto Varas - Licanray	Puerto varas, Región de Los Lagos	12-03-2023	5:40	
Llegada a Licanray	Licanray, Región de Los Lagos	12-03-2023	8:45	Parada descanso José y Patricio
Licanray - Pucón	Licanray, Región de Los Lagos	12-03-2023	15:30	
Llegada a Pucón	Pucón, Región de Los Lagos	12-03-2023	16:30	Entrega y Limpieza de Kayaks
Pucón - Puerto Montt	Pucón, Región de Los Lagos	12-03-2023	18:30	
Llegada a Puerto Montt	Puerto Montt, Región de Los Lagos	12-03-2023	22:30	
Comienzo Terreno de Navegación II	Puerto Montt, Región de Los Lagos	13-03-2023	8:00	
Termino Terreno de Navegación II	Puerto Montt, Región de Los Lagos	19-03-2023	18:30	
Puerto Montt - Puerto Varas	Puerto Montt, Región de Los Lagos	19-03-2023	19:00	Recoger cosas de Catalina y Savka
Llegada a Puerto Varas	Puerto Varas, Región de Los Lagos	19-03-2023	19:30	
Puerto Varas - Licanray	Puerto Varas, Región de Los Lagos	19-03-2023	19:45	
Llegada a Licanray	Licanray, Región de Los Lagos	19-03-2023	23:30	Parada de descanso
Licanray - Villarica	Licanray, Región de Los Lagos	20-03-2023	8:00	
Llegada a Villarica	Villarica, Región de Los Lagos	20-03-2023	8:30	Recoger licencia de José
Villarica - Santiago	Villarica, Región de Los Lagos	20-03-2023	10:00	
Llegada a Santiago	Santiago, Región Metropolitana	20-03-2023	20:00	

Fuente: Elaboración propia

Para un mayor entendimiento de la ruta realizada Puyuhuapi-Puerto Cisnes-Puerto Montt-Villarrica-Santiago, se creó un mapa que grafica la ruta realizada.



Ilustración:8 Ruta Puyuhuapi – Puerto Montt - Santiago



Fuente: Elaboración propia a través de Software Qgis

La parte más crítica del trayecto tanto de ida como de vuelta era el tramo en barcaza ya que la municipalidad era la encargada de entregar los pasajes, según el convenio realizado y firmado entre la universidad y el ente municipal. Se pidió la confirmación y entrega de estos con varios meses de anticipación, a pesar de eso, fueron enviados 5 días antes de comenzar la expedición. Por lo anterior, se decidió hacer un plan de contingencia en caso de que los tickets no llegaran con suficiente tiempo previo al comienzo de la expedición. Esta ruta fue creada con el propósito de no usar barcaza por lo que la única ruta factible era pasar por Argentina, esto hacia la gestión más compleja



por los pasos fronterizos especialmente por la limpieza de los kayaks al volver a entrar a Chile ya que existen reglas sanitarias para evitar contaminación proveniente de Argentina.

La ruta de ida hubiera sido igual hasta Pucón, luego de pasar la noche en Pucón se iría directo al paso fronterizo Mamuil Malal, donde se iría por Argentina hasta el paso fronterizo Futaleufú, donde se reingresaría a Chile, en Futaleufú se pasaría la noche y a la mañana siguiente se seguiría el recorrido hasta llegar a Puyuhuapi.

Tabla 10: Ruta Plan B Santiago – Puyuhuapi

Desplazamiento de ida	Ubicación Inicial	Fecha	Hora	Observaciones
Santiago - Pucón	Lota 2465, Providencia, RM	27-02-2023	6:00	Punto de reunión USS para salida
Llegada a Pucón	Pucón, Región de la Araucanía	27-02-2023	16:00	Recoger y probar kayaks
Pucón - P.F. Mamuil Malal	Frontera Chile - Argentina	28-02-2023	6:00	
Llegada a P.F. Mumuil Malal	Frontera Chile - Argentina	28-02-2023	7:30	
Paso Frontera	Frontera Chile - Argentina	28-02-2023	8:30	
P.F. Mumuil Malal - P.F. Futaleufú	Frontera Chile - Argentina	28-02-2023	17:30	
Paso Frontera	Frontera Chile - Argentina	28-02-2023	18:00	
P.F. Futaleufú - Puyuhuapi	Futaleufú, Región de Los Lagos	28-02-2023	21:30	

Fuente: Elaboración propia

El trayecto de vuelta nuevamente era más complejo debido al comienzo del Terreno de Navegación a Vela y Motor II. Según la planificación de contingencia, el desplazamiento de vuelta hubiera comenzado a las 06:00 hrs. del 27 de febrero para ir dirección al paso fronterizo Futaleufú, luego cruzar a Argentina y conducir en dirección al paso fronterizo Mamuil Malal para ingresar a Chile y terminar el día en Pucón.

A la mañana siguiente se hubiera hecho la entrega de kayaks y posterior a eso se hubiera retornado a Puerto Montt para el comienzo del terreno. Después del término del terreno se hubiera hecho la misma ruta Puerto Montt-Santiago que consideraba el plan original.



Tabla 11: Ruta Plan B Puyuhuapi - Santiago

Desplazamiento de vuelta	Ubicación Inicial	Fecha	Hora	Observaciones
Puyuhuapi - P.F. Futaleufú	Puyuhuapi, Región de Aysen	11-03-2023	6:00	
Llegada a P.F. Futaleufú	Frontera Chile-Argentina	11-03-2023	9:30	
Paso de frontera	Frontera Chile-Argentina	11-03-2023	10:30	
P.F. Futaleufú - P.F. Mamuil Malal	Frontera Chile-Argentina	11-03-2023	19:30	
Paso de frontera	Frontera Chile-Argentina	11-03-2023	20:30	
P.F. Mamuil Malal - Pucón	Curarrehue, Región de la Araucanía	11-03-2023	22:30	
Pucón	Pucón, Región de la Araucanía	12-03-2023	8:30	Entrega y Limpieza de Kayaks
Pucón - Puerto Montt	Pucón, Región de la Araucanía	12-03-2023	9:30	
Llegada a Puerto Montt	Puerto Montt, Región de Los Lagos	12-03-2023	13:30	
Comienzo Terreno de Navegación II	Puerto Montt, Región de Los Lagos	13-03-2023	8:00	
Termino Terreno de Navegación II	Puerto Montt, Región de Los Lagos	19-03-2023	19:00	
Puerto montt - Licanray	Puerto Montt, Región de Los Lagos	20-03-2023	19:30	
Llegada a Licanray	Licanray, Región de los Lagos	21-03-2023	23:30	
Licanray - Santiago	Licanray, Región de los Lagos	21-03-2023	8:00	
Llegada a santiago	Lota 2465, Providencia, RM	21-03-2023	20:00	

Fuente: Elaboración propia

#### 4-ACCIONES Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

Dentro de las actividades desarrolladas en este trabajo de campo, se pueden observar principalmente las siguientes, sin ser una enumeración taxativa;

- 1) Entrevistas: se realizaron 46 entrevistas con preguntas abiertas y cerradas. Las entrevistas tenían por objeto conocer la percepción de la comunidad local en torno a la actividad turística en Puyuhuapi.

Sin ser parte de este informe, a grandes rasgos se puede compartir a modo de contextualización los siguientes análisis según la encuesta que fue desarrollada previamente y se llevó a cabo según lo planificado.



Lo relevante a este respecto es que en terreno se pudo desarrollar la encuesta de la forma que había sido planificada previamente y pudo ser útil sin necesitar modificaciones en el lugar, esto permitió que, en base a las respuestas recibidas, se sistematizaran las actividades económicas de las personas en dos grandes grupos.

Se agruparon los resultados que efectivamente desarrollaban una actividad económica relacionada al turismo, entendiendo esto como cualquier actividad de alojamientos, turismo aventura, alimentación, transporte, servicios de guiado y termas sin pernoctación. Por otro lado, se agruparon todas las otras actividades económicas no relacionadas al turismo. Finalmente se dejó un grupo para aquellas personas jubiladas que ya no realizan actividades económicas. Este análisis fue fructífero gracias a la planificación previa y actualmente permitió obtener relevantes datos para el diagnóstico de la actividad turística en Puyuhuapi.

La encuesta fue realizada a 46 personas y consistió en 14 preguntas abiertas y cerradas. El detalle de la metodología se encuentra en el Capítulo III° de la tesis de pregrado de los mismos autores de este informe. La encuesta realizada es la siguiente:



Tabla 12: Preguntas Encuesta sobre percepción turística en Puyuhuapi

Encuesta sobre percepción turística en Puyuhuapi				
	Pregunta/Enunciado	Pregunta Obligatoria/Voluntaria	Tipo Pregunta	Alternativas
1	Nombre y apellido	Obligatoria	Abierta	NA
2	Contacto (Celular o mail)	Voluntaria	Abierta	NA
3	Edad	Obligatoria	Abierta	NA
4	¿Con qué género se identifica?	Obligatoria	Selección Múltiple	-Femenino -Masculino -Otro -Prefiero no decirlo
5	¿Vive la mayor cantidad del tiempo en la comunidad de Puyuhuapi?	Obligatoria	Selección Múltiple	-Si -No
6	¿Cual es su actividad económica principal?	Obligatoria	Abierta	NA
7	Si se dedica a la actividad turística, gastronómica o de alojamientos, indique el nombre de su negocio.	Voluntaria	Abierta	NA
8	¿Posee registros o sellos Sernatur? ¿Cuáles?	Voluntaria	Abierta	NA
9	¿Cuál cree que es la cantidad de noches promedio que se alojan los turistas en Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
10	¿En qué le ve potencial turístico a Puyuhuapi? ¿Qué proyecto turístico cree que podría aportar como fuente de trabajo a Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
11	¿Cree buena idea ofrecer servicios de buceo en el canal de Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA
12	¿Cree buena idea ofrecer servicios de travesías de día completo o de varios días en kayak?	Voluntaria	Abierta	NA
13	¿Sabía que en el Canal Puyuhuapi y Canal Jacaf hay corales de agua fría, ecosistemas únicos en el planeta que permiten estudiar el cambio climático mejor que en muchos otros lugares del planeta?	Obligatoria	Cerrada	-Si -No
14	Según su apreciación, ¿Cuál es motivo principal de los turistas para visitar Puyuhuapi?	Voluntaria	Abierta	NA

Fuente: Elaboración propia

Dentro de las personas entrevistadas se encuentran dueños de alojamientos, tour operadores, guardaparques de CONAF, dueños de locales comerciales, restaurantes, representantes municipales, dirigentes gremiales, pescadores artesanales, descendientes de colonos alemanes, historiadoras, entre otros. La mayoría de estas entrevistas no fueron planificadas previamente, sino que se organizaron y gestionaron una vez en terreno.



- I) Exploración y Reconocimiento: para poder conocer el territorio sujeto a este proyecto, el equipo realizó visitas y exploraciones vía terrestre y marítima. Dentro de los reconocimientos terrestres, se recorrió a pie y en vehículo la totalidad del pueblo de Puyuhuapi. El equipo realizó estas actividades tanto de manera autónoma como acompañada por actores relevantes de la comunidad local. Dentro del listado de atractivos turísticos vigente de SERNATUR, se visitaron los siguientes:

Tabla 13: Atractivos de la zona

NOMBRE	JERARQUÍA	TIPO	CATEGORIA
Canal Puyuhuapi	Nacional	Costa	Sitios Naturales
Fiesta costumbrista "Entre Curanto y Kuchen"	Local	Eventos Misceláneos	Acontecimientos Programados
Lago Risopatrón	Nacional	Cuerpo y Cursos de Agua	Sitios Naturales
Parque Nacional Isla Magdalena	Nacional	Área Protegida y lugares de observación de flora y fauna	Sitios Naturales
Parque Nacional Queulat	Internacional	Área Protegida y lugares de observación de flora y fauna	Sitios Naturales
Puerto Cisnes	Nacional	Arquitectura Popular Espontánea	Folklore
Puyuhuapi	Nacional	Arquitectura Popular Espontánea	Folklore
Termas de Puyuhuapi	Internacional	Terma	Sitios Naturales
Ventisquero Colgante Queulat	Nacional	Montaña	Sitios Naturales
<b>Atractivos identificados por el equipo, que no forman parte del listado de SERNATUR</b>			
Casa Ludwig	Local	Arquitectura Popular Espontánea	Folklore
Restaurante El Muelle	Local	Gastronomía	Lugar de Esparcimiento
Cervecería Hopperdietzel	Local	Otro	Otro
Termas naturales sin nombre generadas por fluctuaciones intermareales en Canal Puyuhuapi a orillas de la Ruta 7.	Local	Terma	Sitios Naturales
Termas Ventisquero	Local	Terma	Sitios Naturales

Fuente: Elaboración propia



De manera acuática se visitaron los siguientes atractivos, no listados por SERNATUR, mediante lanchas y kayaks de travesía:

- Termas naturales sin nombre generadas por fluctuaciones intermareales en lado weste del Fiordo Puyuhuapi
- Lobería Canal Jacaf
- Isla Mona
- Salto de agua Isla Magdalena
- Alrededores Isla Magdalena

ii) Reuniones con actores clave de manera de poder conocer de primera fuente el funcionamiento y organización de la actividad turística en Puyuhuapi. Se sostuvieron diversas reuniones con diferentes actores claves de Puyuhuapi, dentro de los que destacan los que se mencionan en la siguiente tabla:



Tabla 14: Actores que respondieron la encuesta

Actor	Actividades Características del Turismo (ACT)	Nombre de ACT	Cargo/Rol
DANILO GOMEZ	Servicios Turísticos	Experiencia Austral	Guía
AGUSTIN FUENTES	Gastronomía	El Muelle	Administrador/Dueño
MARISOL JIMENEZ	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Cabañas y Departamentos Rossbach	Administrador
LUISA LUDWIG	Jubilada	N/A	Historiadora
MARIA MEDINA	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Hostal y cabañas Robinson Puyuhuapi	Administrador
ROBERTO FUENTES	Gastronomía	El Muelle	Administrador/Dueño
ROXANA GALLARDO	Servicios Turísticos	Senderos	Administradora/Guía
LUIS CALDERON	Gestor de negocios con bonos de carbono	En desarrollo	Dueño
CHISTINE KOSSMANN	Alojamiento turístico	Puyuhuapi Lodge & Spa	Administrador
CLAUDIA CUETO	Funcionaria municipal	En Municipalidad de Cisnes	Periodista
YOANNA ACUÑA	Funcionaria municipal		Funcionaria municipal
MARTHIN HOPPERDIETZEL	Comercio	Puyuhuapi Lodge & Spa	Cajero del supermercado
ANA LEPIOLEGUE	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Cabañas Anais	Administrador
DIANA LETCHER	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Cabañas Don Tato	Administrador
MARCIA VIDAL GOMEZ	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Residencial y Cabañas Doña Nuri	Administrador
CRISTINA FLORES	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Viento el Sur	Administrador
LUIS LEPIO LEGUE	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Hostal Don Luis	Administrador
EDNA FUENTES	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Rincón Patagónico	Administrador
CLAUZTITER KAVIZKE HUENTEN	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Hostería Carretera Austral	Administrador
PAOLA CAULLE ROJAS	Gastronomía	El Pacua	Administrador
ALICIA MORENO	Comercio	Nido de Puyes minimercado	Administrador
OLGA ESCANDON ACUÑA	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Valentina	Administrador
MARIA MARIPILLAN HUENTEN	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Doña Gladis	Administrador



JAQUELINE OYARZO	Establecimiento de Alojamiento Turístico Gastronomía	Hostal y restaurant scarlett	Administrador
ALI JIMENEZ	Comercio		Administrador
CARMEN ROSAS	Establecimiento de Alojamiento Turístico Gastronomía	Los chilcos	Administrador
JUAN ESCANDON	Establecimiento de Alojamiento Turístico Gastronomía	Ensenada	Administrador
ELIAS ZUÑIGA	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Mi Fiordo	Administrador
NICOLAS ASTETE	Gastronomía	Ruta del sur Navegación	Chef
JOSE NAHUELQUIN	Establecimiento de Alojamiento Turístico Gastronomía	Ruta del sur Expediciones	Administrador
MARGARET CERDA	Comercio		Artesana
BASTIAN ALTAMIRANO	Servicios Turísticos	Los Helechos	Administrador
GERMAN JIMENEZ	Actividades deportivas y recreativas	Termas el Ventisquero	Administrador
WLADIMIR SANDOVAL MUJICA	Establecimiento de Alojamiento Turístico	El Muelle	Garzón
CLAUDIO OYARZO	Servicios Turísticos	Náutica Queulat	Administrador/guía
CAMILA CESPEDES	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Vauvan	Garzona
JULIA ISABEL CUEVAS ALLAPAN	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Hostal Puyuhuapi	Administrador
MARCELO LOPEZ	Gastronomía	Gastronomía/ hospedaje	Administrador
JUVENAL NIETO	Servicios Turísticos		
JAVIER GALLARDO	Servicios Turísticos Otros	Cumbres del Tesoro	Guía
ESTEFANI ANGULO	Gastronomía		Garzona/ Administradora
MIRTA YANA	Gastronomía	El Muelle	Chef
MARIANELA NUÑEZ	Gastronomía	La Pica de la Malena	Administrador
MARIA MEDINA SALAZAR	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Hostal Cabañas Robinson	Administrador
MAGDALENA VICUÑA	Establecimiento de Alojamiento Turístico	Rüpü	Administrador
JUAN FUENTES SALAMANCA	Servicios Turísticos		
HELMUT HOPPERDIETZEL	Gastronomía	Hopperdieltzel	Administrador/Maestro cervecero

Fuente: Elaboración propia

Las actividades a desarrollar en terreno estaba previamente planificadas para ser desarrolladas durante el periodo de visita en Puyuhuapi, sin embargo, la mayoría de ellas



no tenían fechas exactas en función de contar con márgenes frente a inclemencias del clima u otros imprevistos.

Por otro lado, al llegar al lugar el equipo pudo constatar que había un mayor desarrollo y oferta del que se había considerado previamente en base a los estudios y reuniones previas. Esto derivó en la necesidad de hacer algunas modificaciones en el fondo del proyecto. Una vez ajustados los objetivos, se prosiguió con la planificación sin inconvenientes.

Así, se puede inferir que a pesar de que las actividades no fueron desarrolladas tal y como se tenía planificado previamente, la ejecución posterior a los ajustes de los objetivos fue considerablemente más efectiva para el buen desarrollo del trabajo que si se hubiera mantenido de manera tajante solo la planificación previa.

### III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS SEGÚN INDICADORES DE RESULTADOS

Con el objeto de poder generar una medición del cumplimiento de los objetivos y acciones definidas para el trabajo de campo, se determinaron distintos indicadores de cumplimiento (KPIs).

Estos KPIs, además de permitir la medición del cumplimiento de los objetivos y acciones definidas, permitieron también orientar el trabajo de campo e identificar con mayor facilidad las áreas de trabajo donde debían centrarse los esfuerzos de acuerdo con la fase de investigación en terreno en que se encontrase el equipo.



Los KPIs definidos, sus valores esperados, valores obtenidos y estado de cumplimiento se encuentran en la tabla a continuación:

Tabla 15: Indicadores KPI's

	Indicador	Unidad de medición	Valor esperado	Valor obtenido	Déficit/Superávit	Cumplimiento
1	Entrevistar al 10% de la población de Puyuhuapi	Porcentaje poblacional	10%	9,20%	-0,80%	No Logrado
2	Arribo a Puyuhuapi	Fecha	01-03-2023	01-03-2023	0	Logrado
3	Retorno a Puerto Montt	Fecha	12-03-2023	12-03-2021	0	Logrado
4	Presupuesto alojamiento	Pesos Chilenos	\$0	\$450.000	-\$450.000	No Logrado
5	Identificar los atractivos potenciales no listados por SERNATUR	Cantidad de atractivos identificados	5	7	+2	Logrado
6	Tasa accidentalidad diaria	Porcentaje de días con accidentes frente al total de días en terreno.	0%	0%	0	Logrado
7	Horas de exploración vía marítima	Horas	35	14	-21	No Logrado
8	Horas de traslado barcaza ida	Horas	17	17	0	Logrado
9	Horas de traslado barcaza vuelta	Horas	12	24	+12	No Logrado

Fuente: Elaboración propia

## 1-ANÁLISIS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Con respecto al análisis de los KPIs luego del fin del trabajo de campo, podemos ver que, de un total de 9 indicadores definidos previamente, se cumplieron 5, mientras que 4 se cumplieron parcialmente. De esta manera, el cumplimiento a cabalidad fué del 55,5% de los indicadores definidos previamente.



Por otro lado, es importante destacar que no haber cumplido estrictamente el 44,4% de los KPIs definidos previamente, no mermó en ningún caso el curso de la investigación pues debido a que algunas realidades distaban de la información recopilada con anterioridad por lo que no fue necesario dedicar la misma cantidad de horas que se habían planificado a ciertas actividades.

Como se expuso en el punto anterior, se cumplieron a cabalidad el 55% de los indicadores previamente definidos, mientras que la diferencia fue cumplida de manera parcial, o bien, una vez en terreno se determinó que en virtud de la realidad de la zona ya no era necesario intervenir en las áreas que inicialmente se habían definido, como es el caso del indicador N°7 “Horas de exploración vía marítima” el cual se encuentra en calidad de “No logrado” ya que se solo se cumplió parcialmente. Esto fue debido a que estando en terreno se redefinieron los objetivos del proyecto y se determinó que no se requerían exploraciones tan extensas como se pensó en un comienzo. Lo anterior permite inferir que a pesar de que no todos los indicadores se encuentran logrados se cumplieron gran parte de los objetivos propuestos previamente e incluso algunos de los indicadores que no se cumplieron fue en directo beneficio del trabajo ya que el ajuste de los objetivos así lo dispuso.

Ahora, con respecto al análisis de los resultados propiamente tales de la investigación efectuada, es importante destacar que a la fecha de redacción de este informe los resultados finales siguen siendo analizados y sistematizados. Los resultados finales estarán disponibles en su totalidad en el capítulo III de la memoria final y no son materia de este informe. Sin embargo, a grandes rasgos podemos presentar los siguientes resultados preliminares:

El estudio del análisis estadístico se realizó en base a los datos recolectados en las encuestas realizadas a en terreno. La información recibida fue analizada y separada en categorías comunes para una mayor eficiencia del análisis. En primer lugar, y en base a



las respuestas recibidas, se sistematizaron las actividades económicas de las personas en dos grandes grupos. Se agruparon los resultados que efectivamente desarrollaban una actividad económica relacionada al turismo, entendiendo esto como cualquier actividad de alojamientos, turismo aventura, alimentación, transporte, servicios de guiado y termas sin pernoctación. Por otro lado, se agruparon todas las otras actividades económicas no relacionadas al turismo. Finalmente se dejó un grupo para aquellas personas jubiladas que ya no realizan actividades económicas. En base a los parámetros anteriores, la distribución de las actividades económicas de la muestra es la que se detalla en la siguiente sección:

Ilustración 9: Distribución de actividades económicas turísticas y no turísticas



Fuente: Elaboración propia



Luego se agruparon las actividades económicas recibidas en los resultados dentro de 7 categorías principales que definimos. Es sumamente importante para este análisis particular recalcar que, de acuerdo con la realidad local, algunas de las personas desarrollan más de una actividad económica de manera simultánea. Estas actividades económicas pueden ser ambas turismo relacionadas, como pueden ser mixtas o puede ninguna estar relacionada al turismo. De esta manera, entre las 46 personas que participaron del estudio se desarrollan 60 actividades económicas las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

Categorías económicas principales definidas para el estudio:

- Servicios Turísticos (Guiados, Tour Operador, Agencias de Viaje, termas sin pernoctación)
- EAT's (Establecimiento de Alojamiento Turístico)
- Gastronomía
- Comercio
- Funcionario Municipal
- Jubilado
- Otro

Es importante destacar también que cada categoría del gráfico a continuación es dependiente solo del total y no son dependiente entre categorías.

Para el correcto análisis, hay que considerar que el 100% de la muestra son 46 personas, a la vez que el porcentaje de cada sección del gráfico representa el porcentaje en base a 46 como 100%.



Ilustración 10: Distribución de actividades económicas



Fuente: Elaboración propia

#### IV-GESTIÓN FINANCIERA.

La gestión financiera realizada por el equipo se enfocó principalmente en dirigir los recursos económicos en cinco grandes ítems, dentro de los cuales había tres que resultaban fundamentales, a saber: transporte, alimentación y arriendo de equipo. Los tres ítems recién mencionados concentran el 70% de los gastos realizados. También es importante mencionar que el equipo contaba con un fondo de emergencia de \$1.000.000 de pesos en efectivo en caso de que ocurriera cualquier imprevisto durante la realización del trabajo.



## 1-DESCRIPCIÓN DETALLADA DE GASTOS

Como se mencionó anteriormente, los gastos realizados se dividen en los siguientes ítems de acuerdo a la siguiente ilustración:

Ilustración 11: Descripción de Gastos



Fuente: Elaboración propia

En la imagen anterior se muestran los cinco grandes gastos en terreno y en la próxima tabla se muestra un detalle de los gastos realizados en terreno. Cabe destacar que esta tabla fue revisada por Carola Leiva, encargada de finanzas de la escuela de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo a quien se le realizó la rendición de gastos.



Tabla 16: Detalle de Gastos

BOLETA	DETALLE	MONTO	SN BOLETA
979992684	LIDER	\$ 101.846	
864538	PETROBAS	\$ 44.760	
3245517	COPEC	\$ 50.258	
2470137	COPEC	\$ 63.221	
50326	PEAJE	\$ 1.100	
26099	PEAJE	\$ 3.100	
52534	PEAJE	\$ 3.100	
276184	PEAJE	\$ 2.600	
424429	PEAJE	\$ 2.600	
183312	PEAJE	\$ 2.900	
995769	PEAJE	\$ 2.900	
506607	PEAJE	\$ 3.100	
429529	PEAJE	\$ 3.100	
916850	PEAJE	\$ 3.200	
572496	PEAJE	\$ 3.200	
322693	PEAJE	\$ 3.000	
1948	PEAJE	\$ 800	
368953	PEAJE	\$ 900	
1662	ALOJAMIENTO	\$ 200.000	\$ 250.000
	KAYAK		\$ 600.000
31010	SUPER	\$ 2.900	
15616	SUPER	\$ 3.250	
15617	SUPER	\$ 2.430	
8578	SUPER	\$ 1.250	
499710	SUPER	\$ 2.800	
139070	RESTAURANTE	\$ 6.800	
258052	RESTAURANTE	\$ 17.800	
258053	RESTAURANTE	\$ 3.000	
139102	SUPER	\$ 3.150	
	LANCHA	\$ 200.000	
68304	SUPER	\$ 5.150	
43	ALIMENTACIÓN	\$ 43.450	
7817	ALIMENTACIÓN	\$ 59.500	
583	SUPER	\$ 9.150	
12910	SUPER	\$ 7.847	
121628	SUPER	\$ 6.050	
2583378	COPEC	\$ 38.148	
1312920	COPEC	\$ 41.942	
2427253	COPEC	\$ 69.618	



2471091	COPEC	\$	57.732	
2023859	FERRY	\$	15.000	
7761938	ACEITE	\$	129.700	
6522008	PEAJE	\$	800	
3862928	PEAJE	\$	900	
9006373	PEAJE	\$	900	
3210525	PEAJE	\$	2.500	
34243608	PEAJE	\$	3.200	
2306277	PEAJE	\$	3.200	
54057425	PEAJE	\$	3.200	
501230223	PEAJE	\$	700	
59688494	PEAJE	\$	3.000	
19894829	PEAJE	\$	3.000	
23860462	PEAJE	\$	3.200	
47950349	PEAJE	\$	3.100	
69870874	PEAJE	\$	3.100	
26823769	PEAJE	\$	2.900	
92273650	PEAJE	\$	2.900	
133350	ALMUERZO	\$	34.500	
42529427	ALMUERZO	\$	8.200	
1316295	SUPER	\$	1.800	
178654	BARCAZA	\$	5.000	
31010	QUEULAT	\$	2.500	
	SUPER	\$	3.200	
12858	SUPER	\$	8.650	
78665	BARCAZA	\$	14.000	
1316296	ALIMENTACIÓN	\$	4.400	
178696	BARCAZA	\$	5.000	
121789	SUPER	\$	5.470	
425778480	ALIMENTACIÓN	\$	7.940	
425723197	ALIMENTACIÓN	\$	6.350	
425723196	ALIMENTACIÓN	\$	7.040	
370265668	COPEC	\$	60.522	
9565	ALIMENTACIÓN	\$	9.750	
1446	ALIMENTACIÓN	\$	20.000	
18660955	QUEULAT	\$	4.500	
173865	SUPER	\$	1.100	
214246	ALIMENTACIÓN	\$	2.850	
73646	ALIMENTACIÓN	\$	41.250	
178740	BARCAZA	\$	6.500	
1786655	BARCAZA	\$	3.000	
2738531	COPEC	\$	45.172	
321950	EL MUELLE	\$	19.030	
		\$	1.586.676	\$ 850.000

Fuente: Elaboración propia



## 2-DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS Y APLICACIÓN DE LOS FLUJOS PRESUPUESTARIOS.

El presupuesto previsto para el trabajo de campo corresponde a CLP \$4.704.422. un monto que se consideró elevado por lo que cercano a la fecha del comienzo del viaje se determinó eliminar la actividad de buceo en el fiordo Puyuhuapi, lo que permitió una rebaja hasta llegar a CLP \$2.778.932. Este monto considera el traslado en ferry desde Quellón hasta Puerto Cisnes ida y vuelta (CLP \$489.000), a pesar de que finalmente este traslado fue subsidiado en su totalidad por la I. Municipalidad de Cisnes. Gracias a este aporte el presupuesto proyectado para el trabajo de campo se redujo finalmente a un monto de CLP \$2.289.932.

El presupuesto final se vio aumentado considerablemente de manera sorpresiva ya que cuando el equipo se encontraba en tránsito a Puyuhuapi fue contactado por otro equipo que desarrolla otro proyecto en la comuna. En este contacto se informa que la I. Municipalidad de Cisnes no contribuiría con el alojamiento de acuerdo a lo establecido en el convenio marco firmado por los representantes legales de la Universidad San Sebastián y la ya citada municipalidad. Esto provocó un aumento súbito del presupuesto en CLP \$450.000. El monto finalmente destinado al ítem de alojamiento corresponde al 19% del total desembolsado.

Este monto extra fue asumido en su totalidad por el equipo.

Finalmente se realizó una rendición a la Universidad San Sebastián, para recibir un reembolso hasta por 38 UF a valor del 31 de diciembre de 2022 correspondiente \$35.110,98 por UF. Esta rendición se realizó de acuerdo a las políticas de reembolso para expediciones a razón de las calificaciones obtenidas por el equipo.



Finalmente, el costo directo asumido por los integrantes del equipo fue de un total de CLP \$2.436.676.

### 3-DESCRIPCIÓN DEL PLAN PARA LA OBTENCIÓN DE RECURSOS.

El equipo realizó un plan de obtención de recursos internos y externos. Los recursos internos corresponden a ahorros personales con los que contaban los integrantes del equipo y que fueron gestionando con la debida anticipación gracias a la buena planificación presupuestaria del trabajo de campo.

Estos ahorros personales fueron la principal fuente de recursos para la correcta realización del trabajo. Se buscaron recursos externos mediante un convenio marco realizado por la Universidad San Sebastián y la Ilustre Municipalidad de Cisnes, en el cual se obtuvo un financiamiento del transporte marítimo en ruta bimodal, correspondiente a las barcazas de ida y vuelta.

### V. GESTIÓN DEL RIESGO.

En cuanto a la gestión del riesgo del proyecto se identificaron una serie de posibles riesgos a los que el equipo podría verse expuesto durante el transcurso y desarrollo de este con el objetivo de poder anticiparse, gestionar y planificar de la manera más segura.

Basándose en la información entregada por el documento “Gestión del riesgo en turismo aventura” (Vertical, 2014) y en documentos de apoyo de la página web Outdoor Safety



(Outdoor Safety, 2023), se clasificaron los riesgos en dos grupos a saber: “Riesgos físicos y biológicos” y “Riesgo al equipamiento”, donde en cada uno se reconocieron los riesgos a los que el equipo se puede ver enfrentado y se le asignó un valor según su nivel de consecuencia y probabilidad de ocurrencia.

Ambos criterios, tanto probabilidad como consecuencia, poseen una escala de puntuación del número 1 al 5 con la cual, por medio de la fórmula “*Puntuación del Riesgo (NDR) = consecuencia \* probabilidad*” la cual nos entrega el valor final del nivel de riesgo a enfrentar, definida en el siguiente cuadro.

Tabla 17: Definición de Criterios

Definiciones	
Consecuencias/ Gravedad	
1-2	Bajo/Insignificante: Incidente menor, lesiones físicas o traumas emocionales que recuperan en periodo de tiempo corto. Daños materiales no son significativos en términos de valor e insignificantes para el desarrollo y funcionamiento de la actividad.
3	Moderado: Incidente relativamente grave, impacto significativo, lesiones físicas o traumas emocionales que pueden ser incapacitantes o recuperable después de un tiempo considerable. Daños materiales son significativos pero recuperables en términos de valor e impacto en la capacidad de funcionamiento de la actividad.
4-5	Catastrófico: Incidente grave, potencialmente catastrófico lesiones físicas y traumas emocionales requiere un largo periodo de recuperación. Daños materiales que paralizan la operación y no son recuperables.
Probabilidad	
1-2	Improbable: Poco probable pero no Imposible.
3	Probable: Potencial de ocurrir ocasionalmente.
4-5	Muy Probable: Probable que ocurra con frecuencia, potencial de ocurrir varias veces.

Fuente: Elaboración propia modificado de (Vertical, 2014)



Según el producto de la fórmula, los *niveles de riesgo* se clasificaron en cuatro, representando con el color verde el nivel de *Bajo Riesgo* puntuado entre 1 y 5 puntos, con el color amarillo el *Riesgo Moderado* puntuado entre 6 y 9 puntos, con el color naranja el *Alto Riesgo* puntuado entre 10 y 16 puntos, y con color rojo lo considerado como *Extremadamente Riesgoso* puntuado entre 20 y 25 puntos, según se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 18: Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo (NDR)	Valoración
Extremadamente Riesgoso	20-25 puntos
Alto Riesgo	10-16 puntos
Riesgo Moderado	6-9 puntos
Bajo Riesgo	1-5 puntos

Fuente: *Elaboración propia modificado de (Vertical, 2014).*



Tabla 19: Identificación de Riesgos

Riesgos	Consecuencias (1-5)	Probabilidad (1-5)	Puntuación del Riesgo (Consecuencia x Probabilidad )	NDR	Mitigación
"Riesgo en equipamiento					
Pana de auto	3	1	3		Chequeo previo del estado completo del auto.
Pinchazo de neumático	2	3	6		Chequeo de neumáticos, contar con el neumático de repuesto y las herramientas necesarias para su cambio.
Accidente automovilístico	4	2	8		Creación de un plan ante accidentes paso a paso de lo que hay que hacer.
Carreteras o caminos en mal estado	2	3	6		Precaución al momento de desplazarse.
Asalto o robo	4	1	4		Precaución de la hora y lugar por donde desplazarse.
Pérdida de Barcaza	3	2	6		Conocimiento previo de la ubicación, días y horarios de salidas.
Paros	3	2	6		Mantenerse informados y contar con diferentes rutas de traslado.
Agotamiento de Combustible	3	2	6		Chequeo de la cantidad de combustible disponible , Relleno de estanque de combustible previo, Bidón con combustible en caso agotamiento.
Clima y estado de la marea	3	3	9		Revisión y chequeo de la meteorología y estado de la marea previo a la actividad.
Falla de motor	3	1	3		Correcto uso del motor.
Desorientación	2	1	2		Investigación previa del lugar a visitar Contar con equipo de orientación.
Atrapamiento de embarcación en Corriente	2	4	8		
Falla de equipamiento	3	4	12		Chequeo Previo del equipamiento a utilizar



"Riesgos físicos y biológicos"					
Insolación	3	3	9		Uso de protector solar y gorro para el sol.
Desorientación	3	3	9		Preparación previa de la ruta y chequeo constante de ella.
Deshidratación	3	3	9		Mantener una hidratación adecuada y constante.
Agotamiento/ Cansancio	2	4	8		Descanso adecuado, Hablar y transmitir cómo uno se siente. No sobreexigirse.
Fracturas	4	2	8		No realizar acciones peligrosas.
Conflictos internos y externos	2	4	8		Mantener una actitud positiva y conversar los problemas.
Hipotermia	4	2	8		Contar con un botiquín completo. Contar con un plan de acción y pasos a seguir. Contar con un plan de evacuación y conocer los centros asistenciales más cercanos. Tener conocimiento de primeros auxilios.
Muerte	5	1	5		Contar con un botiquín completo, utilización de equipo de protección personal. Contar con una buena planificación y gestión de la actividad. Estar consciente de tus capacidades. Seguir paso a paso las reglas, protocolos y precaución de cada actividad. Contar con un plan de evacuación y conocer los centros asistenciales más cercanos.
Shock Anafiláctico	4	1	4		Contar con un plan de evacuación, contar con la ficha médica de cada uno de los participantes y tener claro dónde está cada centro asistencial más cercano.
Cortes	2	5	10		Manipulación con precaución de elementos cortantes Utilización de protección personal Contar con un botiquín.
Ampollas	1	4	4		Contar con un botiquín.
Resfrío	2	4	8		Practicar buena higiene personal, fortalecer el sistema inmune y cuidarse durante los primeros síntomas.
Hombre al agua	4	2	8		Uso de equipo de protección personal (PFD).
Covid	4	1	4		Cuidado personal, mantenimiento de higiene y salud.
Puntuación total el riesgo			170		

Fuente: Elaboración propia modificado de (Vertical, 2014)

En relación con los peligros naturales y antrópicos se identificaron siete posibles eventos a los que el equipo podría haberse visto enfrentado durante el desarrollo del trabajo de campo. Se aplicó el mismo sistema anterior de criterios de probabilidad y consecuencia para medir el nivel de riesgo enfrentado.



Tabla 20: Peligros naturales

Peligro	Probabilidad	Consecuencia	NDR
Tormentas /Lluvias intensas	5	3	15
Caídas de arboles	5	4	20
Caídas de rocas	5	4	20
Tsunami	1	5	5
Terremoto	2	4	8
Erupción volcánica	1	5	5
Incendios	3	5	15

Fuente: Elaboración propia modificado de (Vertical, 2014).

## Plan de gestión del riesgo

Teniendo identificados los riesgos se elaboró un documento en el cual se detalla la información útil en caso de la ocurrencia de una emergencia o incidente. Ahí se dispone de información personal de los integrantes y acciones a seguir tanto para mitigar los riesgos como para afrontar la situación de emergencia de acuerdo con lo expuesto a continuación:

### Vías de Evacuación

#### Vía aérea desde Puyuhuapi y Puerto Cisnes

Las vías de evacuación identificadas y que a su vez son las mismas que usa la población de Puyuhuapi, son vía terrestre y aérea.

Vía aérea se realiza a través del Aeródromo Puyuhuapi, el cual es de carácter público. Se encuentra a 9.3 kilómetros desde la avenida principal de Puyuhuapi y se tardan 12



minutos en llegar mediante un vehículo, luego son 50 minutos de vuelo al aeródromo de Coyhaique en una avioneta del SAMU. Para coordinar este servicio es necesario activar los servicios de emergencia a través de la posta o del nivel 131 quienes determinan los medios a utilizar para el traslado de acuerdo con la categorización del paciente.

Para evacuación desde el sector de Puerto Cisnes, es el mismo procedimiento, activando los servicios de emergencia mediante la posta local o el nivel 131. En este caso el traslado aéreo es por la misma avioneta del SAMU desde el aeródromo de Puerto Cisnes y el tiempo estimado de vuelo es de unos 30 minutos hasta el aeródromo de Coyhaique.

1. Vía Marítima y terrestre desde Puyuhuapi: La evacuación vía marítima requiere de una navegación de 1 hora 50 minutos aproximadamente hasta llegar a Puerto Chacabuco donde luego por vía terrestre se recorre unos 10 minutos hasta el Hospital de Puerto Aysén o 1 hora 11 minutos por la ruta 240 hasta el hospital Regional de Coyhaique.
2. Vía terrestre desde Puyuhuapi: Trayecto de 232.8 kilómetros por la ruta 7 desde Puyuhuapi hasta el hospital regional de Coyhaique. Este trayecto toma alrededor de 3 horas y 33 minutos, según el navegador Google Maps.

### Ficha Médica

Ficha exigida para cada uno de los integrantes que participó en las diferentes actividades detallando principalmente los números de emergencia, rut, nombre completo, grupo sanguíneo, alergias y medicamentos, lesiones, cirugías, seguros, sistema previsional, entre otros. Todo lo anterior con el objetivo de contar con la mayor información posible sobre el accidentado.



Link: <https://forms.gle/VvhoYqAdfixyw15U6>

Además, se identificaron los centros asistenciales más cercanos, sus números de contacto y ubicaciones.

Tabla 21: Números y direcciones de centros de atención médica

Posta de Salud Puyuhuapi	Capitanía de Puerto: Puerto Cisnes	Hospital más cercano	Número de emergencias	
Dirección: 249 Camilo Henríquez Teléfono: No posee	Dirección: Arturo Prat N°851 Teféfono: +56 672346880 Mail: capptocis@directemar.cl	Hospital Regional Coyhaique Dirección: Dr. Jorge Ibar #068 (67)2262079 (67)2262023 (67)2262001 Mail: oirshco@saludaysen.cl	Bomberos:	132
			Carabineros	133
			Ambulancia/SAMU	131
			Seguro MOK (USS)	600 6000 155 / 224334793

Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados de (Hospital Regional Coyhaique , 2023) y (DIRECTEMAR, 2023).

Por otro lado, se estableció como obligación la utilización del equipo de protección personal correspondiente según la actividad a realizar y portar el botiquín de primeros auxilios en todo momento.

### Botiquín

Para un óptimo desarrollo del trabajo de campo se contó con un botiquín completo para poder atender cualquier tipo de lesión en caso accidentes sufridos por alguno de los integrantes del grupo. Todos los implementos del botiquín fueron sacados de la casa de



uno de los integrantes y debido a esto el botiquín no está dentro del presupuesto pues ingresó como aporte al proyecto.

En el siguiente link se muestra una tabla con los implementos llevados del botiquín:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LJ6bjmz3Tkg3AxZLbfp-HjMnyleT6rZ6/edit?usp=sharing&oid=116544121188557768043&rtpof=true&sd=true>

Tabla 22: Ficha de registro de accidentes

Registro De Accidentes

Identificación de Comunicación			
Nombre del Comunicador		Números de Emergencia:	
Nombre del Receptor			
Fecha y Hora del accidente			
Información de la actividad			
Actividad Realizada		Lugar	
Cantidad de Participantes		Nombres de los participantes	
Hora de Inicio		Hora de Término	
Tipo de Embarcación		Patente de la Embarcación	
Nombre del Capitán			



identificación de los afectados	
Nombre: Edad: Nacionalidad:	Nombre: Edad: Nacionalidad:
Nombre: Edad: Nacionalidad:	Nombre: Edad: Nacionalidad:
Nombre: Edad: Nacionalidad:	Nombre: Edad: Nacionalidad:
Descripción de lo Ocurrido: _____ _____ _____ _____	

*Fuente: Elaboración propia*

## Análisis

Durante el desarrollo del trabajo de campo, el equipo se vio expuesto a diferentes peligros y riesgos dentro de los cuales se destacan las lluvias intensas con fuertes vientos que provocaron caídas de árboles, rocas y desprendimientos a lo largo de la carretera durante algunos desplazamientos.

Por otro lado, durante la navegación los riesgos a los que el equipo se vio enfrentado fueron objetos de diferentes tamaños en movimiento, esto debido al constante vaivén de la embarcación y prohibición de desplazamiento en cubierta.

Finalmente, dentro de la gestión del riesgo y en virtud de la planificación e identificación de los peligros y riesgos es que el plan de mitigación funcionó de acuerdo con lo previsto



durante el transcurso del trabajo de campo, resultando en que ningún integrante, equipamientos ni terceros resultaron damnificados de manera alguna.

## VI. EVALUACIÓN DEL EQUIPAMIENTO UTILIZADO EN TRABAJO DE CAMPO

De acuerdo con las actividades realizadas durante el trabajo de campo se utilizaron distintos equipamientos para cada una de ellas, destacando que todo el equipo se encontraba en excelente estado.

### Actividad de Kayak

El equipo personal utilizado para esta actividad fue:

- Traje de neopreno
- chaleco de flotación
- Remos dobles
- Remo de repuesto
- Faldón
- Chaqueta seca
- Bolsas secas
- Flotador de pala

Por otro lado, se llevó una bomba de achique la cual se prestaría en caso de que alguna de las embarcaciones la necesitara. El equipo también contaba con dos cuerdas de rescate para el total de tres embarcaciones y tres *flip lines* con dos mosquetones cada una que se utilizarían en caso de emergencia. Adicionalmente se llevaba cámara



fotográfica para realizar registros visuales del lugar. Además, en una oportunidad se utilizó el dron para registros aéreos del fiordo Puyuhuapi, mientras dos participantes del grupo lo recorrían en kayak de travesía.

### Actividades en lancha

En esta actividad no se necesitó llevar equipo de protección personal ya que los chalecos salvavidas fueron entregados por el capitán una vez arriba de la lancha y antes de comenzar el recorrido.

Se llevó la cámara para realizar registros audiovisuales de los lugares visitados. También se embarcó comida e hidratación para los cuatro integrantes y el capitán, junto con contenedores con agua caliente.

### Caminatas y/o trekking

Lo que más se realizó en relación con caminatas fueron las actividades de reconocimiento del pueblo y realización de entrevistas. El equipo necesario para este ítem era muy reducido ya que no requería mayores equipamientos técnicos ni desarrollo logístico. Se utilizaron cámaras y dron para registros audiovisuales.

Con respecto a los trekking realizados en el Parque Nacional Queulat se utilizó la cámara fotográfica, también se llevó hidratación en contenedores adecuados y un botiquín pequeño en la mochila, dejando un botiquín más grande y completo en el vehículo.



Tabla 23: Equipamiento

Equipamiento	Cantidad	Prestador	Equipamiento	Cantida	Prestador	Equipamiento	Cantida	Prestador
Chaleco Salvavidas Expe verde	2	Simón	Cámara	1	Savka	Colchonetas	4	Todos
Chaleco Salvavidas Expe Rojo	1	Simón	Dron	1	Patricio	Aislantes	2	Catalina y Savka
Chaleco Salvavidas NRS Sen	1	Rodolfo	GPS	2	Savka y Patricio	Almohadas	3	José, Patricio y Savka
Traje de Neopreno M/C	3	Rodolfo	Computadores	3	Catalina, José, Savka	Sacos de dormir	4	Todos
Traje de Neopreno M/L	1	Rodolfo	IPad	1	Patricio	Cuchara de palo	2	Catalina y Savka
Traje de Neopreno	1	José	Celulares	4	Todos	Cuchillo 30 cm	1	José
Bomba de achique y flotador de pala	2	Simón	Cuerdas de rescate	2	Savka y Patricio	Tenedores	4	José
Remos	5	Simón	Cinta/ Flip line	3	Catalina, José, Savka	Cucharas	4	José
Kayak Simples	2	Simón	Camioneta Mitsubvchi L200	1	José	Paños	3	José
Kayak Doble	1	Simón	Coordines	6	Todos	Cuchillo	4	José
Chaqueta Seca Amarilla	1	Simón	Bolsa Seca	6	Catalina, José, Savka	Esponja	2	José
Chaqueta Seca Roja	1	Rodolfo	Mochilas secas	3	Catalina, José, Savka	Paños amarillos	2	José
Chaqueta Seca Azul	1	Rodolfo	Bolso semisecco	1	Patricio	Gases	8	Todos
Chaqueta Seca	1	Rodolfo	Mochilas de mano	4	Todos	Cocinillas	1	Catalina
Faldón Seals Inlander 1.7	2	Simón	Mosquetones	5	Catalina, José, Savka	Lona	2	José
Faldon Seals Shocker 1.7	1	Rodolfo	Nalgene	6	Todos	Set de ollas y platos	1	José
Faldón NRS	1	Rodolfo	Termo	1	Patricio	Secador de pelo	1	Savka
Straps (1negro y 1 verde)	2	Simón	Cooler	1	José	Botiquín	1	Catalina
Bolsa seca amarilla pequeña	1	Rodolfo	Caja plástica	1	José	Equipo personal	-	Todos
Bolsa Seca Verde	1	Rodolfo	Carpas	3	Catalina, José, Savka			

Fuente: Elaboración propia.



## VII EVALUACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL.

El presente proyecto cuenta con diversas actividades que producen o podrían producir algún tipo de impacto ambiental, ya sea al aire o suelo, flora o fauna y agua o personas, dependiendo de la magnitud del impacto. Debido a eso se desarrolló una Matriz de Impacto Ambiental en las que se nombran las actividades a realizar que producen impacto ambiental junto con el medio afectado, el nivel de impacto, además de la mitigación de cada actividad.

Para evaluar el impacto ambiental se desarrolló una matriz de impacto utilizando diversos criterios, estos son, magnitud (Mg), frecuencia (Fr), reversibilidad (Rv), duración (Dn) e impacto (Imp).

Con el objetivo de poder evaluar el nivel de daño por criterio, se estableció una escala de 1 a 3. Las actividades catalogadas con 1 son las que producen un menor impacto por categoría y las catalogadas con 3 son las que producen un mayor impacto.

Una vez establecido el nivel del criterio correspondiente a cada actividad, para sacar el nivel de impacto total de cada actividad se desarrolla la siguiente fórmula “ $(Mg+Dn+Fr)*(RV+Imp)$ ”, si el producto da mayor a 27 el daño es importante y si da entre 27 y 13 el daño es medio.



Tabla 24: Matriz de Impacto Ambiental

Matriz Impacto Ambiental									
Actividad	Medio Afectado	Entrada/ qué usa	Aspecto Ambiental/causa	Impacto Ambiental	Criterios	Nivel	Significancia total	Mitigación	Comentarios
					Mg	Dn			
Traslado del equipo de trabajo en Vehículo motorizado	Atmósfera	Combustibles y Aceites	Emisiones	Contaminación del aire debido a emisión de gases contaminantes	Mg	2		Utilizar solo un vehículo Conducir de forma ecológica Programa Copec "Compensa tu huella"	
					Dn	1			
					Fr	3			
					Rv	2			
					Imp	1			
					Total	18			
Traslado del equipo en embarcaciones marítimas motorizadas	Atmósfera Hidrografía Flora y Fauna	Combustibles y Aceites	Emisiones de gases contaminantes y derrame de combustible	Gases contaminantes y contaminación del agua. Contaminación del Ecosistema Marino y su fauna.	Mg	3		Cargar combustible y aceite cuando la embarcación este fuera del agua	
					Dn	3			
					Fr	3			
					Rv	2			
					Imp	3			
					Total	45			
Consumo de energía eléctrica	Atmósfera Hidrografía	Energía	Consumo de Energía	Agotamiento de recursos naturales	Mg	2		Optimización de uso de electricidad Aprovechamiento de luz solar Desconectar aparatos electrónicos que no estén en uso	
					Dn	1			
					Fr	3			
					Rv	1			
					Imp	1			
					Total	12			
Utilización de productos químicos de limpieza	Agua, flora y fauna acuática	Agua, jabón	Vertimientos	Agua residual	Mg	2		Elección de productos biodegradables Dosificar el consumo y utilización de productos de limpieza Detergentes recargables menor impacto por reutilización de botella	
					Dn	2			
					Fr	3			
					Rv	2			
					Imp	3			
					Total	35			
Utilización de agua	Agua	Agua	Consumo de Agua	Consumo de agua	Mg	1		Reducir el consumo de agua con duchas cortas Dosificación de consumo de agua	
					Dn	1			
					Fr	3			
					Rv	1			
					Imp	3			
					Total	20			
Alimentación	Ecosistemas	Plásticos, Metales, Aceites, Tetrapsacks, Carton	Desechos plásticos, acumulación de residuos	Generación de residuos y generación de residuos Organicos	Mg	1		Separación de Residuos según su material Reducción de residuos ( Botella/Ecoladrillo) Reembolsar los alimentos en bolsas Ziploc	
					Dn	2			
					Fr	3			
					Rv	2			
					Imp	3			
					Total	30			
Generación de procedimientos y protocolos	Humano	Creación de protocolos	Seguridad y planificación	Disminuye el impacto ambiental	Mg	1			En estas actividades a pesar de que el nivel de criterios es alto el impacto ambiental es positivo
					Dn	1			
					Fr	1			
					Rv	1			
					Imp	3			
					Total	12			
Educación Ambiental	Medioambiente	Conocimiento, información	Aprendisaje, respeto y protección al medioambiente	Mejora y cuidado	Mg	1			
					Dn	1			
					Fr	1			
					Rv	1			
					Imp	3			
					Total	12			
Baños	Suelo, agua	Desechos humanos	Desechos humanos	Contaminación del suelo y del agua	Mg	1		Priorizar la utilización de baños establecidos Si es necesario considerar los principios de NDR	
					Dn	3			
					Fr	3			
					Rv	2			
					Imp	3			
					Total	35			

Fuente: Elaboración propia modificado de (Tecnológico Nacional de México, 2023).



Tabla 25: Criterios de Impacto Ambiental

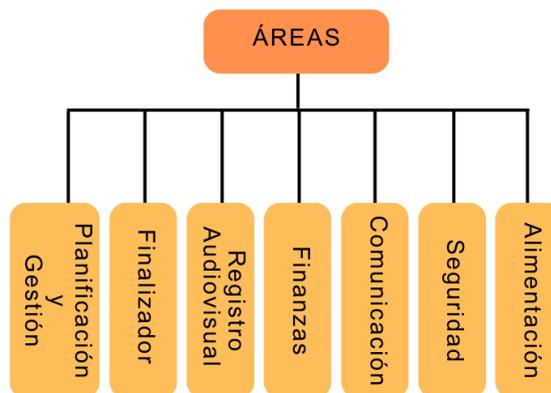
<b>Reversibilidad:</b> Capacidad de recuperación del ambiente afectado.	<b>Duración:</b> Persistencia de los efectos del impacto.	<b>Frecuencia:</b> Probabilidad de ocurrencia del impacto.	<b>Magnitud:</b>	<b>Impacto:</b>
1= Inmediata: el impacto desaparece en cuanto se suspende la actividad que lo genera.	1=Baja: menos de 1 mes.	1=Baja: mayor a un año.	1= Baja.	1= Baja: aire y/o suelo.
2= Reversible: el ambiente requiere de tiempo para recuperarse por sí solo o con ayuda del ser humano.	2=Media: hasta 6 meses.	2=Media: mensual a anual	2=Media.	2= Media: flora y/o fauna.
3= Irreversible: el ambiente afectado requiere de mucho tiempo o definitivamente no puede ser recuperado.	3=Alta: más de 6 meses.	3=Alta: diaria.	3= Alta.	3= Alta: agua y/o personas.

Fuente: Recuperado de (Tecnológico Nacional de México, 2023).

## VIII EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO DE ROLES Y FUNCIONES.

La designación de roles y funciones en la organización de la planificación y ejecución del proyecto fue realizada bajo las capacidades propias de cada integrante y esta se divide en 7 áreas:

Ilustración 12: Áreas de trabajo



Fuente: Elaboración Propia.



## Planificación y Gestión

Es la persona encargada de la programación y coordinación de las actividades, velando por el cumplimiento de la carta Gantt y optimización de los recursos.

Funciones:

- Delegación de tareas
- Chequeo de cumplimiento de tareas
- Chequeo cumplimiento carta Gantt
- Encargado de realizar reuniones de equipo
- Gestión de los recursos
- Solicitar recursos

En esta área los 4 integrantes del equipo son los encargados de la realización de las tareas anteriormente mencionadas. Este punto tuvo un buen desempeño durante el trabajo de campo debido a que todo el trabajo previo al viaje resultó en una correcta ejecución de lo planificado.

## Seguridad

Es la persona encargada de identificar, mitigar y reducir los posibles riesgos y peligros que están presentes en el desarrollo del trabajo de campo desde el comienzo hasta el final.

Funciones:

- Delegación de tareas
- Conocimiento de las rutas a realizar y de los puntos de evacuación



- Conocimiento de los centros asistenciales cercanos
- Chequeo de equipo de seguridad y botiquín de primeros auxilios
- Chequeo del equipamiento
- Chequeo del clima y marea

En esta área las encargadas de la realización de las tareas fueron Catalina y Savka. Esta área tuvo un desempeño impecable, debido a la correcta planificación de la matriz de riesgo y ambiental, además de la correcta identificación de riesgos y su mitigación, lo que finalmente se tradujo en un trabajo de campo sin incidentes ni accidentes.

### Comunicaciones

Es la persona encargada de establecer contacto con los diferentes actores involucrados para el desarrollo del proyecto por medio de correos, llamadas telefónicas al igual que gestionar reuniones online o presenciales.

#### Funciones:

- Redacción y envío de mails
- Encargado de llamadas
- Gestión de reuniones
- Establecer contacto con los actores locales

En esta área el encargado de la realización de tareas fue José. Esta área tuvo un desempeño impecable, debido a los lazos logrados con actores locales previos al trabajo de campo. Esto permitió que el equipo llegara a un lugar donde ya poseían contactos y reuniones para la correcta ejecución de los objetivos planteados.



## Finanzas

Persona encargada de gestionar y llevar registro de todas las transacciones monetarias del proyecto.

Funciones:

- Encargado del presupuesto
- Guardar las boletas
- Control de pago y cobros
- Rendición de fondos a USS

En esta área el encargado de la realización de tareas fue José. Esta área tuvo un desempeño impecable debido a las precisas cotizaciones realizadas, confección del presupuesto sumamente detallado y realista, obtención de financiamiento, y correcto uso de los recursos requeridos para la realización del trabajo de campo. Esto también permitió conocer el monto necesario para la realización del trabajo de campo de manera previa al viaje.

## Alimentación

Persona encargada de planificar y gestionar la alimentación durante el desarrollo del proyecto tales como compras, abastecimiento, menú, cantidades y alimentación en restaurantes.

Funciones:

- Delegar tareas
- Planificar el menú



- Compra de alimentos
- Inventario de alimentos

En esta área las encargadas de la realización de tareas fueron Catalina y Savka. Esta área tuvo un desempeño impecable debido a la planificación previa de los alimentos necesarios para los días en terreno, al igual de la planificación de la alimentación en ruta, esta alimentación fue provista externamente.

### Registro Audiovisual

Persona encargada de registrar por medio de fotografías y vídeos el desarrollo del trabajo realizado en la comuna:

Funciones:

- Registro audiovisual con Dron
- Fotos y videos
- Edición de fotos y videos

En esta área los encargados de la realización de tareas fueron Patricio y Savka. Esta área tuvo un desempeño impecable debido a la planificación previa de los equipos necesarios tales como el dron y cámara.

### Finalizador

Persona encargada de finalizar las tareas, actividades y buscar errores con el objetivo de corregirlos al detalle.

- Cohesión de párrafos



- Corrección de ortografía
- Corrección de informe
- Análisis de datos
- Cierre de acuerdos

En esta área el encargado principalmente de las tareas es Patricio. Esta área ha tenido desempeño impecable, debido a la buena finalización de los temas desarrollados tanto de forma previa, durante y post trabajo de campo.

## IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Dentro de lo experimentado en la planificación, desarrollo y conclusión del trabajo de campo, se pueden extraer las siguiente conclusiones y recomendaciones:

### Recomendaciones

- En las rutas de ida y vuelta a Puyuhuapi considerar barcaza Puerto Montt- Chaitén en el tramo de vuelta y en el de ida considerar barcaza Chaitén – Puerto Montt. Esto debido a que la ruta se encuentra más protegida de mar de fondo lo que disminuye las probabilidades de retraso, cierres de puertos y malestares relacionados al fuerte vaivén de la embarcación. Asimismo, esto va a reducir las horas de conducción del equipo al ser la ruta más corta y efectiva.
- Para futuros trabajos en la comunidad de Puyuhuapi relacionadas al turismo se sugiere contactar de forma previa a Verónica Gallardo, presidenta de la Cámara



de Turismo de Puyuhuapi. Ella es un gran valor para la gestión de contactos turísticos en la zona.

- Para futuras investigaciones relacionadas con los primeros colonos alemanes de Puyuhuapi y turismo contactarse con la historiadora Luisa Ludwig, actual dueña de la famosa Casa Ludwig. También se recomienda contactar a Helmut Hopperdietzel, actual dueño de la ex fábrica de alfombras y de la cervecería Hopperdietzel, ambos son hijos de los primeros colonos, siendo la primera generación nacida y criada en Puyuhuapi.
- Para futuras investigaciones relacionadas con la pesca artesanal y sus sindicatos, se sugiere contactarse con Luis Fuentes, Agustín Fuentes, Claudio Oyarzo y Juan Fuentes. Todos ellos son ex pescadores y ex buzos mariscadores, además pertenecen al actual sindicato de buzos y pescadores de Puyuhuapi.

## Conclusiones

- Se concluye que, para realizar trabajos de campo de esta magnitud y extensión, se debe tener objetivos generales y específicos flexibles y carentes de extrema rigidez de manera que en caso de que la realidad local diste de lo estudiado o planificado, el proyecto pueda ser redireccionado de forma rápida y sin generar mayores cambios.
- La idiosincrasia local es el resultado de la interacción de diferentes culturas y dentro de una misma localidad hay percepciones completamente opuestas sobre una misma temática, por lo que es muy importante abordar estos tópicos con estadísticas que permiten contrastar de alguna manera la realidad con la válida percepción de cada persona entrevistada.



- Se concluye también que, al ser parte de proyectos mayores, la investigación está sujeta a grandes procesos burocráticos donde se prometen muchas cosas que en la práctica no se cumplen, especialmente en el convenio firmado entre la Universidad San Sebastián y la I. Municipalidad de Cisnes donde no se contó con toda la colaboración y apoyo comprometidos de ninguna de las dos partes por lo que se sugiere que, como lo hizo este equipo, se tengan alternativas de financiamiento, bases de datos, contactos y redes de apoyo autogestionadas en la zona.
- Se concluye que, la cantidad de profesionalismo, especificidad y dedicación al trabajo de planificación y gestión de expediciones es directamente proporcional a la riqueza de información obtenida, así como también al cumplimiento de los objetivos establecidos.



## Bibliografía

- Beanlands, T. V. (2004). *Interpreting Research in Nephrology Nursing, Qualitive Research*.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2023, 05 18). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperé sur Clima y vegetación Región de Aysén: Chile Nuestro País. : <https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region11/clima.htm#:~:text=El%20clima%20que%20c aracteriza%20a,fuertes%20vientos%20y%20mucho%20humedad>
- CEUPE magazine. (s.f). *CEUPE magazine*. Recuperé sur CEUPE magazine: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-agencia-de-viaje.html>
- Chile es tuyo. (2023, 06 09). *Chile es tuyo*. Recuperé sur <https://chileestuyo.cl/itinerarios/carretera-austral-explorando-la-patagonia-de-aysen/>
- Chirif, P. (2021). *Territorio Indigena y Gobernanza*. Recuperé sur <https://www.territorioindigenaygobernanza.com/web/que-es-la-gobernanza/>
- Comuna de Cisnes. (2023, 05 18). *Comuna de Cisnes*. Recuperé sur <https://municipalidadcisnes.cl/comuna/>
- CONAF . (2020, Diciembre 14). *CONAF* . Recuperé sur <https://www.conaf.cl/conaf-habilita-sistema-para-comprar-entradas-al-parque-nacional-torres-del-paine-via-internet/>
- CONAF. (2023). *ESTADÍSTICA ENERO A ABRIL 2023 PN QUEULAT*. Aysén.
- CONAF. (2023, 05 15). Estadísticas del año 2023.
- Conaf. (s.f). *Sistema Nacional de Áreas Silvestres del Estado*. Recuperé sur <https://www.parquesnacionales.cl/que-es-el-snaspe/>
- DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE . (2023, Mayo 19). LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL. *APRUÉBASE EL REGLAMENTO QUE FIJA EL PROCEDIMIENTO PARA LA*, p. 2.
- DIRECTEMAR. (2023). *Armada de Chile DIRECTEMAR*. Recuperé sur <https://www.directemar.cl/directemar/gobernaciones-maritimas/region-de-aysen>
- EUROINNOVA. (s.f). *EUROINNOVA International Online Education*. Recuperé sur <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-valor-agregado-en-servicio-al-cliente>
- Gallina, S. (2011). *Manual de Técnicas para el estudio de la Fauna*.
- Gobernanza Marino Costera. (2022). *Gobernanza Marino Costera*. Recuperé sur <https://gefgobernanza.mma.gob.cl/proyecto/>
- Gobierno Regional Aysén. (2019). *Región de Aysén*. Aysén.



- Gómez, R. (2023, 06 21). *Sebrar 100*. Recuperé sur Clima Oceánico: [Características, Flora, Fauna y Adaptabilidad]: <https://www.sembrar100.com/el-clima/oceanico/>
- Hernández Sampieri, R. &. (2008). El matrimonio cuantitativo cualitativo: el paradigma mixto.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Texto: Alcance de la investigación.
- Hospital Regional Coyhaique . (2023). *Hospital Regional Coyhaique* . Recuperé sur <http://www.hospitalregionalcoyhaique.cl/>
- Ingeoexpert. (2020). *¿Qué es un fiordo y cómo se forman?* Recuperé sur <https://ingeoexpert.com/2020/06/23/que-es-un-fiordo-y-como-se-forman/#:~:text=Un%20fiordo%20es%20un%20valle,50%20en%20el%20hemisferio%20norte.>
- Instituto Nacional de Estadísticas . (2020). *Infografía Empleo en las Actividades Características del Turismo*.
- J. Perez, A. Gardey. (2023). *Definicion.DE*. Recuperé sur <https://definicion.de/lineamiento/#:~:text=Un%20lineamiento%20es%20una%20tendencia,o%20con%20su%20partido%20pol%C3%ADtico.>
- Mamani, W. (2016). *Asesores en turismo para empresas e instituciones públicas*. Recuperé sur <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/03/26/definicion-ruta-turistica/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (s.f). *Ministerio de Relaciones Exteriores*. Recuperé sur <https://www.subrei.gob.cl/ejes-de-trabajo/cadenas-globales-de-valor-cgv/encadenamientos-productivos#:~:text=Proceso%20que%20busca%20establecer%20v%C3%ADnculos,su%20competitividad%20en%20los%20mercados.>
- Observatorio Laboral Regional. (2020). *Síntesis de datos y estadísticas de la región*. Aysén.
- OSTELEA. (2022). *OSTELEA Tourism Managment School*. Recuperé sur <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/el-turismo-receptor-y-el-turismo-emisor>
- OSTELEA. (s.f). *OSTELEA Tourism managemet school*. Recuperé sur <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelerota-en-turismo-que-son-y-como-funcionan>
- Otra piel. (2021). *Otra piel*. Recuperé sur <https://www.otrapieldesign.com/post/experiencias-turisticas#:~:text=Una%20experiencia%20tur%C3%ADstica%20es%20el,concepto%20de%20marca%20o%20relato.>



- Outdoor Safety. (2023, 05 03). *Outdoor Safety*. Récupéré sur <https://outdoorsafety.cl/documentos/>
- Park, S., Woo, M., & Nicolau, J. L. (2020). Determinant Factors of Tourist Expenses . *Journal of travel research* , 267-280.
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográficas*. .
- Pérez, R. C. (2022). *Los actores locales en el proceso de gestión del desarrollo local en Cuba*.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard business review*, 97-105.
- Pololikashvili, Z. (2023, Enero 17). *UNWTO*. Récupéré sur <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20nuevos%20datos%20de,las%20cifras%20de%20turistas%20internacionales>.
- RAE. (2023, Mayo 19). *RAE*. Récupéré sur RAE: <https://dle.rae.es/localidad?m=form>
- RAE. (2023, Mayo 19). *RAE*. Récupéré sur RAE: <https://dle.rae.es/paso?m=form>
- RAE. (s.f). *Real Academia Española* . Récupéré sur <https://dle.rae.es/sindicato>
- RAI. (2023, Mayo 19). *Diccionario Español de Ingeniería*. Récupéré sur Diccionario Español de Ingeniería: <https://diccionario.raing.es/es/lema/transecto>
- Real Academia Española. (s.f). *Real Academia Española*. Récupéré sur <https://dle.rae.es/pernoctar?m=form>
- Real Academia Española. (s.f). *Real Academia Española*. Récupéré sur <https://dle.rae.es/sectorizar?m=form>
- SERNATUR. (2012). *Atractivos Turísticos* . Aysén.
- SERNATUR. (2013). *PLAN DE ACCIÓN REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO SECTOR TURISMO 2014-2018*. Aysén.
- SERNATUR. (2016). *Manual de Destinos Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*.
- SERNATUR. (2023). *REGION-DE-AYSEN-DEL-GENERAL-CARLOS-IBAÑEZ-DEL-CAMPO.pdf*.
- Subsecretaría De Turismo. (2023, Mayo 18). *Estadísticas de Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT) Primer semestre 2017-2019 Cifras provisionarias*. Récupéré sur Estadísticas de Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT) Primer semestre 2017-2019 Cifras provisionarias: <http://www.subturismo.gob.cl/documentos/estadisticas/>
- Subsecretaría de Turismo. (2023, Febrero). *Subsecretaría de Turismo*. Récupéré sur Subsecretaría de Turismo: <http://www.subturismo.gob.cl/2023/02/28/verano-2023->



- registra-mas-de-22-millones-de-viajes-dentro-de-chile-y-la-llegada-de-12-millones-de-turistas-extranjeros/
- Subsecretaría de Turismo de Chile. (2015). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos*.
- Tecnológico Nacional de México. (2023). *Tecnológico Nacional de México*. Recuperé sur [https://culiacan.tecnm.mx/wp-content/uploads/2018/02/SIG-AM-F-32-01-Matriz-de-Ident-ASP-AMB-REV2\\_V2.xls](https://culiacan.tecnm.mx/wp-content/uploads/2018/02/SIG-AM-F-32-01-Matriz-de-Ident-ASP-AMB-REV2_V2.xls)
- Teresa Vaz. (s.f). *Enrgía Today*. Recuperé sur [https://energiatoday.com/el-clima/oceanico/#abh\\_posts](https://energiatoday.com/el-clima/oceanico/#abh_posts)
- Texas Parks & Wildlife. (s.f). *Texas Parks & Wildlife*. Recuperé sur <https://tpwd.texas.gov/education/hunter-education/educacion-para-cazadores/chapter-9/capacidad-de-carga#:~:text=La%20capacidad%20de%20carga%20de,que%20este%20h%C3%A1bitat%20puede%20soportar.>
- Toor, S.-u.-R. (2009). Beyond the 'iron triangle': Stakeholder perception of key performance indicators (KPIs) for large-scale public sector development projects. *ScienceDirect*.
- UNWTO. (2023, Enero 17). *UNWTO*. Recuperé sur <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20nuevos%20datos%20de,las%20cifras%20de%20turistas%20internacionales.>
- UNWTO. (s.f). *UNWTO*. Recuperé sur <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer. *Revista Educación Costa Rica*, 155-165.
- Vásquez, P. B. (2017). Columna de opinión: Experiencia turística, una propuesta de valor. *SERNATUR*.
- Vertical. (2014). *Gestión del riesgo en el turismo aventura*.
- Yahia, M. (2008). *Los actores del desarrollo local en Marruecos en La gestión de proyectos europeos de cooperación transfronteriza*.
- ZhujiWorld. (2023, Abril 15). *Zhujiword*. Recuperé sur <https://es.zhujiworld.com/cl/2662517-puyuhuapi/>
- Zigomatic. (2023, 07 04). *NubeDePalabras.es*. Recuperé sur <https://www.nubedepalabras.es/>
- ZOIT . (2023, 05 19). *Subsecretaria de Turismo*. Recuperé sur ZOIT Zonas de Interés Turístico: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/18-ZOIT-23-NOV-2020.pdf>



Zoping. (2023, 06 20). *Zoping. Nube de palabras: herramientas para crear un wordcloud*. Récupéré sur <https://zoping.es/nube-de-palabras-herramientas-para-crear-una-word-cloud/>