



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

Plan de Desarrollo Turístico

Comuna de Santa Juana

Profesor Patrocinante:
Edgardo Oyarzun M.
Ingeniero Comercial
Master en Turismo Internacional
Doctor en Economía
Instituto de Turismo

Tesis para optar al título de:
Administrador de Empresas de
Turismo

HECTOR AUGUSTO CARIPAN SANZANA
VICENTE JAVIER GOMEZ SANMARTIN
VALDIVIA – CHILE

2003.

COMISIÓN EVALUADORA

Profesor Patrocinante	Nota de Evaluación
Edgardo Oyarzún M. Ingeniero Comercial Máster en Turismo Internacional Dr. En Economía O	7.0
Profesor informante Silvia Constabel G. Geógrafo Dra. En Ciencias Ambientales	6.5
Profesor Informante Pablo Szmulewicz Antropólogo Magíster en Desarrollo Rural Dr. En Economía ©	6.0

Dedicatoria.

*"Cuando el amor te llame, sigúelo,
aunque su camino sea angustioso y arduo.
Y entrégate a sus alas que te envuelven
Aunque la espada oculta en ellas te hiera.
Y cree en el, créele cuando te hable.
Aunque su voz doblegue y marchite tus sueños,
como el viento del norte marchita los jardines
Porque así como el amor te llena de gloria
Así te crucifica."*

Khalil Gibran

*Porque el placer es una canción de libertad pero no es la libertad misma.
Dedico este trabajo a las mujeres de mi vida.*

Héctor Augusto Caripan Sanzana

El principito fue a ver las rosas:

*- Vosotras no sois exactamente iguales a mi rosa, no sois nada aún - les dijo -.
Nadie os ha domesticado ni vosotras habéis domesticado a nadie. Sois como era mi
zorro, que no era más que un zorro semejante a otros cien mil zorros. Pero yo lo
hice mi amigo y ahora es único en el mundo.*

*_ Sois hermosas, pero estáis vacías - insistió -. No se puede morir por vosotras.
Seguro que un viandante cualquiera os creería igual a mi rosa, pero ella es más
importante que todas vosotras, porque la protegí contra el frío con mi campana de
vidrio, porque la resguarde contra el viento con el biombo, porque le mate los
gusanos (excepto dos o tres para las mariposas). Porque he escuchado sus
lamentos y a veces cómo se envanecía y hasta cómo se callaba. Porque es mi rosa.*

Antoine de Saint-exupéry

*En verdad no son esencia del hombre sus posesiones o la apariencia, su
extraordinaria medida, es su razón que no es más que su libertad.*

Dedico este trabajo al ser humano libre y a mi rosa (Susan).

Vicente Javier Gómez San Martín

Agradecimientos

Se me hace difícil escribir estas líneas de agradecimientos a las personas que han influido en mí, directa o indirectamente ya sea entregándome su cariño, comprensión o simplemente escuchándome en momentos de vacío, simplemente gracias a todos.

Agradezco en primer lugar a las mujeres por compartir sus secretos, deseos, fantasías y tardes llenas de conversaciones interesantes., Ustedes son la base de muchas cosas y son un buen motivo para vivir y gozar la vida.

Agradezco a la vida por la oportunidad que me ha dado de conocer amigos (a) de verdad, son pocos pero buenos.

Agradezco a todas las familias que me han acogido y dado su apoyo para seguir adelante a pesar de todo, comenzando por mi familia sanguínea.

Héctor Augusto Caripan Sanzana

Es difícil para mí el recordar tantos nombres de personas a las cuales debo agradecer por haberme dado su apoyo y amistad, en estas líneas espero agradecer a cada uno de ellos.

Agradezco a mí familia; Padre, Madre, Hermana, que han creído en mí, apoyado sin condiciones y me fraguaron en los valores, principios que forjan mí vida y destino.

Agradezco a Susan que es amor puro, fruto de la entrega prístina y la tierna mirada que sublima mi alma.

Agradezco a mis amigos pequeños en numero más grandes entre gigantes, con sus manos dibujaron imaginarios y sólidos puentes que unen sus destinos con el mío.

Vicente Javier Gómez San Martín.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

OBJETIVOS

CAPITULO I.

ANTECEDENTES GENERALES

1.- MARCO TEÓRICO

	Pag
1.1.- La evolución del turismo mundial.....	1
1.2.- La evolución del turismo nacional.....	3
1.3.- La municipalidad y su rol en el turismo.....	4
1.4.- Las funciones del municipio turístico.....	8
1.5.- La planificación comunal.....	15
1.6.- El Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) como herramienta de planificación y gestión comunal.....	23
1.7.- Etapas de un Plan Comunal de Desarrollo Turístico	23

CAPITULO II

ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA

1.- ANTECEDENTES GEOGRÁFICOS

1.1 Ubicación geográfica.....	27
1.2 Limites geográficos	27
1.3 Descripción geográfica	27
1.4 Características Geomorfológicas.....	29
1.5 Hidrografía	34

2.- ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

2.1 Sector Agropecuario	35
2.2 Sector Forestal	37
2.3 Sector Comercio	39
2.4 Sector Industrial.....	40

3.- EVOLUCIÓN SOCIO-TERRITORIAL

3.1 Población comunal.....	41
3.2 Población por grupos etáreos.....	42
3.3 La pobreza	43
3.5 La vivienda	44
3.6 Fuentes laborales	44

4.- INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO

4.1 Infraestructura vial.....	45
4.2 Transporte	49
4.3 Infraestructura educacional.....	50
4.4 Infraestructura de sanidad y salud.....	51
4.5 Infraestructura en cultura y deporte.....	52
4.6 Infraestructura en telecomunicaciones.....	55
4.7 Infraestructura en servicios básicos.....	55
4.8 F.O.D.A Infraestructura y servicios de apoyo.....	60

CAPITULO III

DIAGNOSTICO TURÍSTICO COMUNAL

1.- RECURSOS TURÍSTICOS

1.1 Identificación y evaluación de los recursos y atractivos turísticos.....	62
1.2 Recursos y atractivos turísticos de la comuna	63
1.3 Caracterización de los recursos turísticos	82
1.4 F.O.D.A Atractivos turísticos	83

2.- ACTIVIDADES TURÍSTICAS

2.1 Definiciones de actividades turísticas.....	85
2.2 Actividades turísticas en la comuna	87

3.- EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

3.1 Equipamiento turístico comunal.....	106
3.2 F.O.D.A Equipamiento turístico.....	109

5.- LA DEMANDA TURÍSTICA

5.1 Definiciones generales de la demanda turística.....	110
5.2 Análisis de la demanda	112
5.3 Perfil del turista	125
5.4 Modelo supuesto de la realidad de la demanda	126
5.5 F.O.D.A Relación Destino turístico – Demanda turística.....	126
5.6 Índices de satisfacción al cliente.....	128
5.7 Análisis de los resultados de Índice de satisfacción al cliente.....	128
5.8 Fortalezas y debilidades detectadas por la demanda	133

6. MATRIZ DE F.O.D.A DEL TURISMO EN LA COMUNA.....

136

CAPITULO IV

PROPUESTA DE DESARROLLO

1. ANÁLISIS DEL DESARROLLO TURÍSTICO ACTUAL

1.1 Análisis comunal.....	144
---------------------------	-----

2. TENDENCIAS DEL TURISMO COMUNAL

2.1 Escenario sin Intervención.....	149
-------------------------------------	-----

2.2 Escenario con Intervención.....	151
-------------------------------------	-----

3.- OBJETIVOS DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO

3.1 General.....	153
------------------	-----

3.2 Específicos.....	153
----------------------	-----

4.- DEFINICIÓN IMAGEN OBJETIVO

4.1 Propuesta de Imagen Objetivo.....	153
---------------------------------------	-----

5.- ESTRATEGIA DE DESARROLLO

5.1 Estrategia de Infraestructura y Servicio Básico.....	158
--	-----

5.2 Estrategia de Planta Turística.....	160
---	-----

5.3 Estrategia de Capacitación.....	164
-------------------------------------	-----

5.4 Estrategia de Organización y Gestión.....	167
---	-----

5.5 Estrategia de Recursos Turísticos.....	172
--	-----

5.6 Perfiles de Proyectos.....	175
--------------------------------	-----

6.- IMPLEMENTACION	176
6.1 Responsables de la Implementación del Plan.....	
6.2 Fuentes de Financiamiento.....	180
7.- SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN	
7.1 Seguimiento y evaluación del plan	182

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE CUADROS		Pag.
Cuadro N° 1;	Áreas de acción de un municipio turístico.....	11
Cuadro N° 2;	Etapas de un Plan de Desarrollo Turístico Comunal.....	24
Cuadro N° 3;	Descripción distritos climáticos	28
Cuadro N° 4;	Distribución de la superficie comunal.....	32
Cuadro N° 5;	Utilización de suelos por sector.....	33
Cuadro N° 6;	Producción agrícola por localidad.....	36
Cuadro N° 7;	Distribución de superficie forestal por especie arbórea...	38
Cuadro N° 8;	Catastro de establecimientos comerciales.....	39
Cuadro N° 9;	Indicadores de la Agroindustria.....	40
Cuadro N° 10;	Evolución de la población (1992 – 2001).....	41
Cuadro N° 11;	Población según tramo de edad	43
Cuadro N° 12;	Población según línea de pobreza.....	43
Cuadro N° 13;	Categoría ocupacional desde los 14 Años (a junio de 1998).....	44
Cuadro N° 14;	Red comunal básica.....	46
Cuadro N° 15;	Red comunal primaria.....	46
Cuadro N° 16;	Red comunal secundaria.....	47
Cuadro N° 17;	Distancias de la capital comunal a sectores rurales.....	48
Cuadro N° 18;	Descripción del transporte.....	49
Cuadro N° 19;	Establecimientos educacionales públicos área urbana....	50
Cuadro N° 20;	N° de establecimientos según dependencia y tipo de enseñanza.....	50
Cuadro N° 21;	Matriculas por tipo de enseñanza por dependencia, según área.....	51
Cuadro N° 22;	Equipamiento de infraestructura en salud.....	52
Cuadro N° 23;	Catastro de servicios básicos disponibles	55

Cuadro N° 24;	Sistema rural de abastecimiento de agua potable.....	58
Cuadro N° 25;	Sistema rural de eliminación excretas.....	58
Cuadro N° 26;	Sistema de electrificación rural.....	59
Cuadro N° 27;	Catastro de recursos turísticos.....	64
Cuadro N° 28;	Localidades por actividad productiva.....	72
Cuadro N° 29;	Catastro de actividades turísticas de la comuna.....	88
Cuadro N° 30;	Equipamiento de alimentación turística.....	106
Cuadro N° 31;	Equipamiento de alojamiento turístico.....	107
Cuadro N° 32;	Establecimientos de esparcimiento turística.....	108

Estudio de la Demanda Turística

Cuadro N° 33;	Comuna de origen de los turistas	113
---------------	--	-----

Formulación de Estrategias

Cuadro N° 34;	Matriz general de FODAS.....	137
Cuadro N° 35	Estrategia de Infraestructura y Servicio Básicos.....	159
Cuadro N° 36	Estrategia de Planta Turística.....	161
Cuadro N° 37	Estrategia de Capacitación.....	165
Cuadro N° 38	Estrategia de Organización y Gestión..	169
Cuadro N° 39	Estrategia de Recursos Turísticos.....	173
Cuadro N° 40	Fuentes de Financiamiento par a Actividades Turísticas....	180

INDICE DE GRAFICOS		Pag.
<u>Recursos Turísticos</u>		
Grafico N° 1.	Localización de los atractivos.....	73
Grafico N° 2	Categoría de los atractivos.....	73
Grafico N° 3	Administración de los atractivos.....	75
Grafico N° 4	Accesibilidad a los atractivos.....	76
Grafico N° 5	Demanda según jerarquía.....	76
Grafico N° 6	Tipo de uso turístico de los atractivos.....	77
Grafico N° 7	Numero de equipamiento turístico en los atractivos.....	78
Grafico N° 8	Número de servicios turísticos disponibles en los atractivos	79
Grafico N° 9	Numero de servicios básicos disponibles en los atractivos.....	80
Grafico N° 10	Grado de explotación de los atractivos.....	81

Actividades Turísticas

Grafico N° 11	Localización de actividades turísticas.....	94
Grafico N° 12	Tipo de uso turístico de las actividades.....	95
Grafico N° 13	Estado de explotación de las actividades	96
Grafico N° 14	Jerarquía de las actividades.....	97
Grafico N° 15	Horario realización de las actividades.....	98
Grafico N° 16	Instalaciones disponibles para el desarrollo de las actividades.....	99
Grafico N° 17	Estado de las instalaciones.....	100
Grafico N° 18	Intensidad de uso de las instalaciones.....	101
Grafico N° 19	Otros servicios turísticos de apoyo para el desarrollo de las actividades.....	101
Grafico N° 20	Servicios básicos disponibles para el desarrollo de actividades.....	103
Grafico N° 21	Grado de compatibilidad con otras actividades turísticas	104
Grafico N° 22	Principales restricciones para el desarrollo de las actividades.....	105

Estudio de Demanda Turística

Grafico N° 23	País de origen de los turistas.....	112
Grafico N° 24	Región de origen.....	112
Grafico N° 25	Rangos de edad.	114
Grafico N° 26	Tipos de grupos.....	115
Grafico N° 27	Tamaño de los grupos.....	116
Grafico N° 28	Medio de locomoción utilizado.....	118
Grafico N° 29	Servicios de alojamientos utilizados	118
Grafico N° 30	Servicios de alimentación turística utilizado.....	119

Grafico N°31	Servicios de esparcimientos utilizados.....	120
Grafico N°32	Nivel de educación.....	122
Grafico N°33	Gasto diario	123
Grafico N°34	Tiempo de permanencia.....	124

Estudio del Grado de Satisfacción Turística

Grafico N°35	Nivel de satisfacción con el servicio de alojamiento.....	128
Grafico N°36	Nivel de satisfacción con el servicio de alimentación.....	129
Grafico N°37	Grado de satisfacción con el servicio de esparcimiento turístico.....	129
Grafico N°38	Nivel de satisfacción el servicio de transporte.....	130
Grafico N°39	Opinión de la demanda sobre la calidad del servicio de alojamiento.....	131
Grafico N°40	Opinión sobre la calidad de servicio de alimentación.....	131
Grafico N°41	Opinión de sobre la calidad del esparcimiento turístico.....	132
Grafico N°42	Opinión sobre la calidad del servicio de transporte	132
Grafico N°43	Fortalezas de la oferta percibida por la demanda.....	133
Grafico N°44	Debilidades de la oferta según la demanda.....	135

Figuras

Figura N° 1	Elementos que configuran la Imagen Objetivo de la comuna.....	156
Figura N°2	Modelo de Desarrollo Turístico Local.....	176

RESUMEN

La tesis se fundamenta en la necesidad de las municipalidades de contar con instrumentos de ordenamiento territorial y espacial que planifiquen el desarrollo de la actividad turística en sus territorios.

El presente trabajo tiene como finalidad dotar a la municipalidad de Santa Juana de un instrumento de planificación turística, el cual permita un desarrollo participativo de la actividad.

La metodología usada fue el levantamiento de información primaria y secundaria tanto general como turística, mediante la realización de entrevistas, talleres, salidas a terrenos, notas de campo y observación participativa, dicha información sirvió de base para la elaboración del diagnóstico turístico, para la elaboración de estrategias se realizaron talleres participativos.

En el capítulo I, se crea un soporte teórico en el cual se sustenta, la justificación para la creación de planes de desarrollo turístico en los diferentes municipios que desarrollan esta actividad en su territorio.

En el capítulo II se dan a conocer los antecedentes geográficos, productivos y la evolución socio-territorial de la comuna, además de la infraestructura existente.

En el capítulo III se describe la realidad sectorial mediante un diagnóstico turístico donde se incluyen los recursos existentes, las actividades que se realizan, el equipamiento actual. Se incluye la realización de un Estudio de Demanda y una

Encuesta de Satisfacción de los visitantes, para finalizar con una matriz FODA de la actividad.

En el capítulo IV se desarrolla un análisis de la situación turística actual, se establecen tendencias, se fijan los objetivos del plan, se define una imagen -objetivo, se formulan estrategias, se propone un modelo de desarrollo para la implementación, seguimiento y evaluación del plan; y las fuentes de financiamiento para llevarlo a cabo.

En los anexos se incluyen una serie de cuadros, encuestas, plantillas de evaluación, perfiles de proyectos y fuentes de financiamientos que sirven de apoyo al desarrollo del presente trabajo.

INTRODUCCION

El acelerado y masivo crecimiento que a nivel nacional e internacional ha experimentado la actividad turística, puede tener, tanto consecuencias positivas como negativas para los países, regiones y comunas receptoras de los flujos de turistas.

Es sin embargo el nivel comunal, el que recibe con mayor fuerza y claridad, las consecuencias positivas (crecimiento de la actividad económica local, valoración de la cultura local; etc.) o las negativas (deterioro del medio ambiente, aumento de la delincuencia, etc.) del turismo, esto debido a que los recursos que atraen tanto a los visitantes nacionales como los internacionales se localizan, en territorios que están bajo la tutela de una administración local

Por lo anterior las comunas que deseen desarrollar el turismo como un sector productivo que contribuya al desarrollo local y por ende al mejoramiento de la calidad de vida de los residentes, deben diseñar y crear instrumentos de planificación turística que permitan optimizar los recursos y esfuerzos (económicos, humanos, tecnológicos y financieros) para una maximización de los efectos positivos y minimización de los efectos negativos propios de una actividad productiva como el turismo.

La importancia de un PLADETUR (Plan de Desarrollo Turístico) radica por ser uno de los instrumentos de planificación turística que complementa al PLADECO (Plan de desarrollo comunal) en su rol de conductor del desarrollo local, permitiendo priorizar y focalizar los esfuerzos dentro del territorio en un tiempo y espacio determinado, para solucionar los problemas que entorpecen un desarrollo armónico y sustentable en el tiempo.

OBJETIVOS:

- General
 - Diseñar un plan de desarrollo turístico participativo para la comuna de Santa Juana

- Específicos
 - Caracterizar la comuna a través de un diagnostico productivo y turístico
 - Realizar un estudio de demanda y oferta turística
 - Realizar un FODA de los principales elementos que componen el producto turístico
 - Diseñar y proponer estrategias de desarrollo

METODOLOGIA:

Para la realización del trabajo se utilizó la siguiente metodología:

Primero se realizó un trabajo de gabinete para conocer la comuna mediante la bibliografía existente de sus diferentes ámbitos (geográfico, económico, social, ambiental) junto con ello se procedió a elaborar los instrumentos de recolección de información (encuestas, talleres, entrevistas, entre otros) para complementar la información existente.

En segundo lugar se procedió a realizar la aplicación en terreno de los diversos instrumentos de recolección de información (notas de campo, entrevistas, cuestionarios, realización de talleres, reuniones)

Y en tercer lugar se procedió a analizar y tabular la información obtenida de los diversos instrumentos, para finalmente elaborar un documento final, denominado "Plan de desarrollo turístico de la comuna de Santa Juana"



CAPITULO I.

ANTECEDENTES GENERALES

1.- MARCO TEÓRICO

1.1. Evolución del Turismo Mundial

Según la Organización Mundial del Turismo, en las últimas décadas el turismo a irrumpido como una de las actividades de más rápido crecimiento mundial pasando de mover cerca de 25 millones turistas en los países de destino e ingresos de 2.100 millones de dólares norteamericanos derivados de esta actividad en 1950 a cerca 692 millones de turistas e ingresos del orden 463 mil millones de dólares en el año 2001¹

Esto constituye un indicador suficientemente claro de que la importancia económica del turismo es cada vez mayor, y se afirma que, como renglón independiente, sólo es superado por el petróleo dentro del comercio internacional, con la ventaja de que aquél no está sujeto a las complejidades abrumadoras del comercio de bienes.

Esta evolución esta dada principalmente por:

- El aumento de turistas de la tercera edad;
- La creciente importancia que se concede a supeditar las actuaciones turísticas a criterios de desarrollo sostenible y comercio justo;
- Los movimientos migratorios, que tienen un peso específico en la demanda turística;
- Los procesos de integración económica a nivel mundial;

¹ Ver cuadro estadístico en anexos



- La irrupción de los destinos emergentes, ya que están llevando a replantear el diseño de productos a otros destinos;
- La eliminación o menores trabas fronteriza entre los países.
- La segmentación de la demanda, que se hace más compleja al entrelazar diversos motivos tradicionales de viajes (viajes de novios a destinos en los que puedan acceder a sol, playa y cultura, cruceros temáticos).
- Los cambios que a realizado la oferta en las estrategias de integraciones empresariales (alianzas, fusiones o adquisiciones) y en las prioridades de la gestión, se ha modificado la configuración del sector de transporte aéreo y se han registrado avances y cambios en los sistemas de distribución

1.1.1.- Las últimas tendencias del mercado turístico internacional²

Las características principales de la demanda en turismo internacional son las siguientes:

- Una clara tendencia a reducir la estancia de las vacaciones;
- La mayor fragmentación de las vacaciones, impulsada por la reducción de la jornada laboral y por el aumento de los días de vacaciones pagadas;
- La mayor demanda de vacaciones a la medida: la madurez de una parte notable de la demanda así lo exige, y el uso de sistemas de información avanzados lo potencia;
- El aumento relativo de la demanda de alojamiento no hotelero convencional;
- El paso de las vacaciones activas a las vacaciones como experiencia; en este punto, se sigue el modelo que se está implantando o se ha implantado ya en otros tipos de consumo: se trata de conseguir una vivencia participativa completa,

² (Tomado de la Página Oficial de la Organización Mundial de Turismo, OMT,2003)



que permita adquirir conocimiento y hacerlo experimentando emociones auténticas.

Desde la óptica de la oferta, el reto es adelantarse a los movimientos de la demanda para atenderla, asegurar niveles adecuados de calidad y trasladar a los clientes esos valores a través de la creación y acreditación de marcas. Como alternativas, se están tratando de establecer criterios de calidad homologados por sistemas de acreditación reconocidos.

A corto plazo, en su proceso de adaptación a la situación actual, las empresas turísticas están trabajando en la reducción de costes estructurales, rebajando el nivel del punto muerto, refinando y saneando su gestión financiera, e implantando medidas de marketing que afectan a productos y sistemas de distribución.

Una fórmula permanece válida en general: la cooperación entre los gobiernos, y entre el sector público y el privado. Ahora más que nunca, los agentes sociales y económicos necesitan fórmulas creativas y eficaces para trabajar juntos, con el fin de restablecer la confianza de los turistas y de mantener operativo el sistema turístico.

1.2. Evolución del turismo nacional

La evolución del turismo chileno si se compara con las tasa de crecimiento del turismo internacional es bastantes optimista creciendo a un 2.6 % promedio sobre el crecimiento mundial en la ultima década, no así el de ingresos de divisas por este concepto el cual esta bajo el promedio mundial creciendo a tan solo un 4.1% en comparación al 5.4% que crece a nivel mundial³

Aun así estas cifras de crecimientos están sobre la media de otras áreas productivas a nivel nacional. Esto debido principalmente a una serie de factores, entre los cuales destacan:

³ para mayor información ver cuadro estadístico en anexos



- Estabilidad política del país
- Apertura a los mercados globales
- Apoyo a la inversión turística
- Crecimiento de la demanda nacional y extranjera

1.3. La municipalidad y su rol en el turismo.

El acelerado y masivo crecimiento a nivel nacional e internacional que ha experimentado la actividad turística, puede tener, como lo han indicado muchos autores (Boullón, R., 1985, 1990; Leiva, V., 1997; Mathieson , A. y Wall, G., 1984; entre otros), tanto consecuencias positivas como negativas para los países, regiones y comunas receptoras de los flujos de turistas.

Es sin embargo el nivel local (comunal) el que recibe con mayor fuerza y claridad, ya sea las consecuencias positivas (crecimiento de la actividad económica local, valoración de la cultura local; etc.) o las negativas (deterioro del medio ambiente, aumento de la delincuencia, etc.) del turismo, esto debido a que los recursos que atraen tanto a los visitantes nacionales como los internacionales se localizan sobre territorios que están bajo la tutela de una administración local (Leiva, V., 1997).

Adicionalmente, es necesario mencionar que los crecientes niveles de ingreso de las personas y la gran competencia entre destinos turísticos provocan que los clientes, los “turistas” en este caso, sean cada vez más exigentes en cuanto a la calidad de los bienes y servicios turísticos por los cuales están pagando.

Esta realidad ha sido claramente comprendida y aceptada por la mayor parte de los grandes empresarios turísticos internacionales y algunos de los nacionales, los que por medio de inversiones tanto en equipamiento como en capacitación de sus recursos humanos se han adaptado a estas nuevas exigencias y siguen sacando beneficios de la actividad turística.



Sin embargo, por distintas razones, no es este el de la mayor parte de los pequeños y microempresarios turísticos presentes en el territorio comunal, lo que los pone en desventaja para competir con empresarios externos (de cualquier tamaño) que si cuentan con los equipamientos y recursos humanos para entregar bienes y servicios de la calidad solicitada por los turistas.

En este marco, es importante, que desde la municipalidad se generen los esfuerzos para el aprovechamiento de las riquezas que posee la comuna; ya sean atractivos naturales (paisajes; lagos, etc.) y/o culturales (costumbres, construcciones de interés, etc.), los cuales irán en beneficio de la comunidad residente.

Por lo tanto es necesario preparar a los habitantes para que se integren de una manera rentable y ambientalmente sustentable a la actividad turística.

1.3.1.- ¿ Porqué debe la municipalidad intervenir en el desarrollo del turismo?

Quizás no está claro el porqué la municipalidad debe y/o puede intervenir en una actividad que es eminentemente de responsabilidad de los privados. La respuesta es simple y radica principalmente en el hecho que, según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, éstas son corporaciones de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna (artículos 107, inciso segundo de la Constitución Política y 1º, inciso segundo de la ley 18.695).

Ahora bien, no hay dudas de que un desarrollo correctamente planificado del turismo a nivel comunal es una actividad que puede ayudar desde distintos ángulos a cumplir en gran medida con la finalidad de las municipalidades y asegurar la participación de la comunidad local en el progreso económico (Ej.: atrayendo visitantes que gastan dinero en la comuna); social (Ej.: mejorando la calidad de vida de las



personas); y cultural (Ej.: preservando, valorando y dando a conocer aspectos de la cultura local).

Específicamente la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades en su artículo 4 indica que las municipalidades podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la administración del estado funciones relacionadas con: la protección del medio ambiente (letra c); la educación y la cultura (letra d); el deporte y la recreación (letra f); y el turismo (letra g). El hecho de que no se trate de una función privativa y que se hable de que las municipalidades podrán intervenir directa o indirectamente en el desarrollo del turismo es probable que para algunos signifique restarle importancia a esta función, sin embargo sería un error, que por razones casi semánticas se le restase importancia al rol que puede cumplir la municipalidad en materia de turismo para transformarlo en un instrumento para impulsar el desarrollo local.

La municipalidad no es la única responsable de orientar y planificar el desarrollo turístico comunal ya que en realidad esta es una actividad en la que intervienen directa o indirectamente muchos actores sociales (Comerciantes; empresarios turísticos; servicios públicos; etc.). Sin embargo la municipalidad no podría abstraerse de su rol orientador de la actividad turística comunal principalmente por el hecho que es la que con mayor propiedad podría analizar la actividad desde una perspectiva global (no sectorial) en la que se vele por el beneficio del conjunto de sus habitantes y del territorio.

1.3.2.- ¿De qué manera puede la municipalidad intervenir en el desarrollo del turismo?

Según el artículo 18 de la Ley de Municipalidades, el turismo comunal sería de responsabilidad de "la unidad encargada del desarrollo comunitario (DIDECO) la que debe "proponer, y ejecutar, cuando corresponda medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con el turismo" (entre varios otros temas).



Es necesario señalar que no existe claridad sobre cómo se insertan dentro de la DIDECO las funciones relacionadas con el turismo comunal. Tampoco está muy claro el porqué se la destinó a esa dirección y no a otra como SECPLAC. Probablemente ello se deba a que tampoco los legisladores tenían muy claro las características y alcances del turismo a nivel comunal y la situaron en DIDECO por alguna afinidad con los temas sociales que pueden haberle reconocido al turismo.

Sin embargo es muy probable que en la mayoría de las DIDECO de las municipalidades del país no tengan ni la claridad ni el personal calificado para asumir las funciones de planificación del turismo a pesar de que la experiencia ha demostrado que en aquellas (escasas) municipalidades que han organizado una unidad dedicada específicamente a este tema, están en condiciones de enfrentar con mayor éxito la orientación de esta actividad.

Conforme a la normativa de su Ley Orgánica, las municipalidades deben adoptar una estructura funcional que responde a distintos niveles de organización interna, esto permite radicar las funciones relacionadas con el turismo en un Departamento de Turismo autónomo o en otro que asume la responsabilidad, o en una Oficina, incluso en algunas municipalidades la función es asumida por un profesional que comparte su jornada de trabajo con otras actividades

En la práctica la organización de un **Departamento Autónomo** dirigido por un profesional idóneo facilita la ejecución de los programas y proyectos del sector turismo, especialmente los de promoción turística, que de otra forma no estarían ubicados en ninguna unidad específica. El número de personas que pueden trabajar en ella dependerá de los requerimientos propios de cada municipalidad. Lógicamente que la necesidad de crear una unidad de turismo dependerá tanto del tamaño del municipio como de la importancia que tiene la actividad turística en su territorio.



1.4. Las funciones del municipio turístico⁴

Uno de los principales problemas que debe enfrentar es municipio en la conducción del sector turismo es la distribución de tareas y responsabilidades para lo cual hemos desglosado las tareas en áreas de acción y las funciones en tipos de acción, que a continuación explicamos:

Áreas de acción

1. Información:

Consiste en la publicación y difusión de datos acerca de los atractivos y servicios turísticos, brindada en forma directa o indirecta a los turistas

2. Facilitación:

Se refiere a las disposiciones, reglamentos, acuerdos y cualquier otro tipo de medidas dispuestas por los organismos públicos, tendientes a agilizar el ingreso, desplazamiento y egresos de los turistas y sus equipajes, así como contribuir a incrementar el consumo de los servicios turísticos disponibles.

3. Promoción:

Comprende la publicidad, las relaciones públicas institucionales y la concurrencia u organización de eventos de comercialización para dar a conocer los productos turísticos y apoyar las campañas similares a cargo de la actividad privada, a fin de estimular la demanda en las plazas de mercado emisor

4. Fomento de Inversiones:

Constituida por estudios técnicos, investigaciones, publicaciones, reglamentos, exenciones impositivas, créditos y cualquier otro tipo de disposiciones similares,

⁴ (Los municipios turísticos, Boullon 1990)



elaboradas y establecidas por el sector público para promover la participación de la inversión privada en el desarrollo de la planta prestadora de servicios turísticos.

5. *Contralor de Servicios:*

Es la realización y actualización del registro de prestadores de servicios turísticos, la categorización y jerarquización de esos servicios, y la vigilancia del cumplimiento de los requisitos que se convengan respecto a la calidad que se deben alcanzar los servicios pertenecientes a cada una de las categorías y jerarquías establecidas.

6. *Capacitación:*

Se refiere a los programas y acciones puntuales destinados a identificar y satisfacer las necesidades de formar, perfeccionar o especializar en el nivel básico, medio y superior, a los funcionarios, al personal y empresarios que se desempeñan en el sector turístico.

7. *Asistencia técnica:*

Es el resultado de la intervención de los equipos especializados pertenecientes a los organismos oficiales, para resolver problemas técnicos concretos que afecten el funcionamiento de algún sector de la empresa privada o de alguna parte del espacio turístico, cuyas organizaciones o autoridades no están en condiciones de afrontarlos por su cuenta, debido a la falta del personal técnico necesario o capacidad financiera para contratarlo.

8. *Planificación e investigación.:*

Están directamente vinculadas con la asistencia técnica, y son resultado del trabajo de equipos especializados, para definir las metas de desarrollo del sector



y las estrategias, programas y acciones que conduzcan a su cumplimiento. Comprende la investigación y la definición de medidas para explotar y preservar los atractivos turísticos, racionalizar el crecimiento de la planta turística, programar eventos y actividades turísticas, promover el desarrollo armónico del espacio turístico, e incrementar la demanda y ventas.

9. *Administración de Servicios:*

Es el conjunto de acciones oficiales orientadas a operar los servicios turísticos que dependen de su jurisdicción.

10. *Recreación:*

Son los servicios públicos destinados a la población local para su uso y disfrute de su tiempo libre, que en algunos casos también pueden ser aprovechados por los turistas.

11. *Recaudación:*

Es el ejercicio de las atribuciones del sector público para establecer imposiciones, tributos, contraprestaciones y cualquier otro tipo de aportes del sector privado, con el propósito de conformar los recursos económicos del sector público.

Para una visión más resumida y práctica de las funciones de un municipio turístico, a continuación se muestra un cuadro resumen, (cuadro n° 1) de lo mencionado anteriormente denominado "Acción de un municipio turístico".



Cuadro n°1 Áreas de acción de un municipio turístico	
Área de acción	Tipo de acción
Información	<ul style="list-style-type: none">• Obtener y recopilar la información para elaborar el inventario turística del municipio, transmitir esa información al organismo provincial y a la actividad privada local• Obtener y recopilar la información acerca de la demanda turística del municipio y darla a conocer al organismo provincial y a la actividad privada local• Aplicar modelos para obtener y procesar la información turística.• Brindar información turística acerca del municipio, en su propio ámbito.• Informar, previo acuerdo entre las partes, sobre los productos turísticos de otros municipio.
Facilitación	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar las normas y criterios para la facilitación de circulación de los turistas dentro de la comuna
Promoción	<ul style="list-style-type: none">• Definir la imagen del municipio en relación con la demanda, con sus atractivos, su planta turística y su tipología funcional• Seleccionar las plazas de mercado emisor al municipio en las que se centrara su promoción• Realizar eventos de comercialización en el ámbito del municipio• Organizar viajes de familiarización• Elaborar material informativos para el turista real y potencial• Coordinar la acción con los otros niveles y con la actividad privada.• Emprender, con otros municipio complementarios, acciones comunes de promoción



Fomento de Inversiones	<ul style="list-style-type: none">• Impulsar la radicación de capitales foráneos a la comuna• Aplicar las estrategias de incentivos para apoyar la inversión privada.• Realizar evaluaciones técnicas, económicas y financieras de los proyectos de inversión localizados en la comuna
Contralor de Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar las normas de control y sancionar según categorización y jerarquización de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, entretención, etc.)• Mantener actualizado el inventario turístico mediante un registro municipal de servicios turísticos• Recibir, procesar y resolver las quejas y denuncias de los turistas acerca del funcionamiento, precios y calidad de los servicios locales
Capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Detectar las necesidades de capacitación del municipio• Colaborar en la puesta en marcha, en el ámbito municipal, de los programas de capacitación .• Organizar, cuando el presupuesto lo permita, programas de capacitación propios• Capacitar al personal• Difundir la información sobre becas y cursos de especializaciones nacionales y extranjeros
Asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none">• Asociarse con otros municipios para afrontar problemas técnicos comunes• Solicitar asistencia técnica a los organismos pertinentes



Planificación e investigación	<ul style="list-style-type: none">• Obtener datos cuantitativos sobre la demanda y sobre el perfil y nivel de satisfacción del consumidor, originados en los distintos mercados que concurren a cada municipio• Colaborar en la investigación sobre el grado de modernización y la estabilidad de los servicios turísticos• Elaborar el plan municipal de desarrollo turístico (PLADETUR).• Asociarse con otros municipios para planificar la solución de problemas comunes.• Asignar recursos para la puesta en marcha de proyectos pilotos.• Definir con la actividad privada los problemas técnicos que afectan al sector y buscar alternativas de solución
Administración de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Administrar transitoriamente los servicios turísticos que se localicen dentro de áreas municipales hasta su concesión o venta
Recreación	<ul style="list-style-type: none">• Promover la realización de actividades recreacionales para la población local, que puedan a la vez ser aprovechadas por los turistas
Recaudación	<ul style="list-style-type: none">•
Adaptado de “Los municipios turísticos” R. Boullon México 1990	



1.5 La planificación comunal

El desarrollo es un proceso complejo que se da, con o sin planificación, en la medida que intervienen factores endógenos y exógenos en el área donde se produce. En su transformación operacional y estratégica, la acción de planificar comprende el análisis de la situación actual sectorial, la evaluación de los factores / variables y su interacción así como la generación y moderación de una discusión con los distintos agentes-actores para lograr un consenso máximo, basándose en los cuales luego se formulan los objetivos y se diseñan las medidas-estrategias a implementar para obtener el desarrollo deseado.

La diversidad de factores y/o participantes-beneficiarios del desarrollo obliga a una colaboración de expertos de distintas disciplinas que, en democracia, por su carácter político-estratégico convoca a un procedimiento netamente participativo, con el fin de asegurar que las estrategias-intervenciones sean técnicamente apropiadas a las características específicas de los factores endógenos del área de planificación, políticamente aceptadas por un máximo de los agentes-actores que ejercen influencia sobre él y, coordinadas en lo referente a la respectiva interacción entre éstos. En un sentido horizontal y vertical, esto le otorga a la planificación de desarrollo un carácter de nexo entre los distintos sectores y/o áreas de planificación y, también entre lo técnico-profesional y lo político-estratégico, siendo esta última la principal razón por la cual se gestiona su elaboración de parte de una entidad pública con representatividad política y capacidad profesional para su posterior transformación estratégica.

La complejidad que resulta de este carácter conceptual y procesal técnico-político de la planificación de desarrollo, establece la necesidad de una proyección relativamente larga de la fase de elaboración (estándar internacional 2-3 años), durante la cual se elaboran los diagnósticos sectoriales, se preparan, organizan y ejecutan las reuniones necesarias con los agentes-actores, se redacta un informe-diagnóstico final resumido, en base al cual se diseña y elabora una propuesta de



planificación que, luego de ser tratada y aprobada por la autoridad competente, se convierte en un PLADECO (Plan de Desarrollo Comunal)

1.5.1 Instrumentos de Ordenamiento y Planificación Comunal

Existen diversos instrumentos de Planificación y Ordenamiento del territorio, entre los mas importantes destacan: Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), Plan Regulador Urbano, Plan Seccional, Plan de Educación Municipal, Plan de Desarrollo Institucional, entre otros. Para esta trabajo específico de describirá el Pladeco, su finalidad, contenido y estructuración; y su relación con el Plan de Desarrollo Turístico.

- ***El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)***⁵

Su Finalidad

En los términos que lo define la Ley y de acuerdo a sus propias características técnicas, el Plan de Desarrollo Comunal es un instrumento para la toma de decisiones, cuyo propósito y alcance estarán bien definidos en la medida que:

- a) Constituya una "*guía para la acción*", que facilite la coordinación de las acciones del sector público y oriente las acciones del sector privado;
- b) Permita vincular las decisiones cotidianas sobre proyectos y acciones específicas con los objetivos estratégicos de desarrollo a mediano y largo plazo;
- c) Sea una eficaz herramienta de gestión, respaldado por políticas y programas coherentes que permitan derivar en presupuestos anuales bien fundamentados;
- d) Genere la posibilidad de anticipar situaciones futuras y definir los procedimientos para eventuales ajustes de las políticas y programas originalmente previstos;
- e) Contribuya al debate comunal, estimulando la participación ciudadana en torno a las principales propuestas e iniciativas de desarrollo.

⁵ Planes de Desarrollo Comunal. Apuntes metodológicos. Mideplan 2002



Es natural -dada la diversidad de problemas que debe enfrentar una municipalidad- que el Plan de Desarrollo Comunal se concentre fundamentalmente en la articulación lógica de las principales directrices, políticas y programas que se desea impulsar, más que entrar en detalles innecesarios haciendo una presentación exhaustiva de todos los elementos que abarca cada una de las materias. Por extensión y como corolario de esta afirmación, se infiere que algunas materias particularmente complejas deberían ser abordadas por **planes específicos** donde se entregarían orientaciones y propuestas específicas para un campo temático perfectamente definido como lo es el desarrollo del turismo comunal. Lo anterior, sin perjuicio de la obligada coherencia que debe existir entre los lineamientos de estos planes específicos y los lineamientos generales del Plan de Desarrollo Comunal. Tal es el caso, por ejemplo: de los Planes Reguladores, planes específicos para los servicios traspasados de Educación y de Salud, o eventuales planes multisectoriales destinados a la prevención de desastres naturales, la protección ambiental, la reconversión productiva, entre otros.

No obstante lo dicho hasta el momento, aún subsiste la incógnita acerca de cuál debe ser el contenido básico del Plan de Desarrollo Comunal, es decir, cuáles son las materias y temas que deberán ser abordados y en qué nivel de profundidad.

A partir de este enfoque, en las próximas páginas se describen las materias que debe incluir un Plan de Desarrollo Comunal.

Contenido y estructuración

Técnicamente el PLADECO se compone de dos tomos: el Diagnóstico Comunal (Tomo I) y el Plan de Desarrollo Comunal mismo (Tomo II).



A) El Diagnóstico Comunal se compone cinco capítulos:

1. *Las características geográficas físico-biológicas y humanas;*

Capítulo que, realiza una descripción topográfica, de suelos, clima, hidrografía, vegetación y fauna silvestre, contempla además una breve reseña de la historia comunal, datos poblacionales evolutivos, distribución poblacional geográfica, por grupos etéreos y sexo, así como grupos étnicos y potencialidades de desarrollo económico en base a recursos naturales renovables y su impacto ambiental

2. *La actual situación del equipamiento en infraestructura por área;*

Basándose en las características geográficas y en un breve análisis de la distribución de los centros poblados y su accesibilidad se propone una zonificación general comunal y jerarquización de centros poblados. Luego se trata la situación actual de la cobertura de equipamiento e infraestructura en forma más explícita (infraestructura vial, transporte público y comunicación, energía, agua potable y alcantarillada, recolección de basura, salud pública, educación, recreación y deportes, áreas verdes, cementerios, retenes, cuarteles y compañías de bomberos, servicios públicos estatal, etc.) por cada área.

3. *El ámbito socio-económico y cultural;*

Se dedica al análisis de datos sociales, socio-económicos, organizacionales y tradiciones culturales (Encuesta CAS II, condición de vivienda, estado civil, madres adolescentes, condiciones de salud poblacional, nivel de instrucción y formación profesional, cesantía, etc.) diferenciado por áreas rurales y urbanas.



4. *La economía local;*

Enfoca los distintos sectores productivos bajo criterios cuantitativos y cualitativos de recursos, medios de producción, potencialidades de desarrollo, etc., diferenciándolos por áreas geográficas y económicas.

5. *La administración municipal;*

Este capítulo se enfoca especialmente a los aspectos de implementación de infraestructura inmobiliaria, mobiliaria y técnica, así como la situación del personal.

B) El Plan de Desarrollo Comunal:

El plan de desarrollo mismo se estructura por lo general de seis partes que a continuación especificamos

1.- *Desarrollo económico.*

Incluye aquellos aspectos relacionados con el desarrollo de las capacidades productivas de bienes y servicios en la comuna. Aún cuando las municipalidades no disponen de atribuciones específicas en esta materia, la cercanía entre los agentes productivos y su vinculación con las autoridades locales generan un espacio interesante para la articulación y puesta en marcha de múltiples iniciativas. Por ejemplo, impulsar directamente o a través de empresas privadas y organizaciones no gubernamentales (ONG), programas específicos de apoyo a los microempresarios (con recursos y asistencia técnica de FOSIS y/o INDAP) y a los pequeños y medianos empresarios (principalmente con la concurrencia de SERCOTEC).

Asimismo, desde la municipalidad es posible inducir inversiones privadas en determinadas actividades productivas, dando facilidades o participando en la construcción de infraestructura complementaria.



En el Plan de Desarrollo deben ser analizadas las perspectivas de desarrollo de la economía comunal, derivando en propuestas que por si solas estimulen la participación privada y generen la oportunidad de llevar a cabo acciones concertadas de desarrollo.

Tanto en lo que se refiere al apoyo a la pequeña y mediana empresa como a la inducción de inversiones privadas, el Plan deberá llegar a definir políticas específicas, programas e incluso proyectos, de común acuerdo y con la colaboración de las instituciones públicas y/o empresas privadas involucradas.

2.- Desarrollo social

Incluye todos aquellos aspectos relacionados con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. En un contexto democrático el desarrollo social siempre estará asociado al desarrollo de las organizaciones de base y a la participación ciudadana, como condiciones necesarias para resolver los problemas del presente e impulsar las soluciones de fondo para lograr un futuro mejor.

Los temas específicos que debe abordar el Plan de Desarrollo, son los siguientes:

- *Organización comunitaria:* propuesta general y políticas para el desarrollo de las organizaciones sociales, buscando ampliar la capacidad operativa del municipio y una mayor cobertura de los diversos programas (culturales, deportivos, de cooperación solidaria, protección ambiental, etc.).
- *Asistencia social,* señalando las políticas y programas que guiarán la acción municipal en apoyo a los sectores más postergados de la población.
- *Vivienda social* para la población de escasos recursos, definiendo políticas de asignación y programas específicos.
- *Deporte y recreación.* En coordinación con DIGEDER y otras instituciones públicas y privadas relacionadas con estos temas, definiendo políticas y programas específicos.



Mención aparte merecen los *servicios traspasados de Educación y Salud*, respecto a los cuales el Plan de Desarrollo debe pronunciarse entregando propuestas generales y un conjunto de políticas orientadoras. La definición de políticas específicas, programas y proyectos será materia de *planes comunales específicos* (Plan Comunal de Salud, Plan Comunal de Educación), los que deberán ser coherentes con la propuesta general y las políticas definidas en el Plan de Desarrollo Comunal.

3.- Ordenamiento territorial

El ordenamiento territorial se refiere a la correspondencia que debe existir entre las actividades sociales y productivas de la población y la forma en que se ha ido conformando el espacio construido y las redes de enlace en la comuna.

A nivel de propuesta global y políticas generales de ordenamiento territorial, el Plan de Desarrollo Comunal debería establecer orientaciones acerca de:

- *Jerarquía y roles de los centros poblados de la comuna;*
- *Zonificación general* (zonas urbanas, industriales, áreas agrícolas, etc);
- *Ejes de crecimiento y áreas de expansión urbana;*
- *Áreas protegidas y áreas con restricciones de uso.*

A nivel de políticas específicas y programas de acción, debería pronunciarse acerca de:

- *La distribución espacial del equipamiento social*
- *La estructura y prioridades de la red vial urbana e interurbana.*

No es materia del Plan de Desarrollo Comunal sino del Plan Regulador, todo lo relacionado con los usos del suelo urbano, normativa urbanística, regulación de edificaciones y temas similares.



4.- Seguridad ciudadana

La seguridad de la población es una materia que está cada vez más presente en las deliberaciones comunales. Si bien existen instituciones nacionales encargadas de la seguridad ciudadana, está comprobado que se puede lograr mayor grado de eficacia si se cuenta con la activa colaboración de la comunidad.

El Plan de Desarrollo Comunal debe, en consecuencia, determinar cuales son los problemas más graves en esta materia y proponer pautas de solución que permitan conjugar voluntades en torno a una propuesta global. No obstante lo anterior, las acciones preventivas y correctivas son y seguirán siendo de responsabilidad de las instituciones especializadas.

5.- Servicios públicos

En el territorio de la comuna diversas empresas privadas, públicas y mixtas se ocupan de dotar de infraestructura y prestar servicio a la comunidad en lo referente a *telecomunicaciones, transporte público, distribución de energía, distribución de agua potable, evacuación de aguas servidas, recolección de basuras y conservación de áreas verdes*. La Municipalidad tiene atribuciones que le permiten normar y controlar el buen desempeño de las empresas en cuestión.

Sin perjuicio de los planes específicos que desarrolle cada empresa, el Plan de Desarrollo Comunal debe proponer y aplicar un conjunto coherente de políticas destinadas a asegurar la prestación de servicios modernos y eficientes con cobertura suficiente para atender las necesidades de toda la población.

6.- Medio ambiente

En estrecha correspondencia con las políticas para el desarrollo económico y social de la comuna, el Plan de Desarrollo Comunal debe pronunciarse y dictar normas acerca de la protección del patrimonio natural y la calidad del medio ambiente



tanto en las zonas urbanas como en las rurales. Además, debe definir políticas y estructurar programas para la prevención de riesgos frente a eventuales amenazas naturales, para el control de la contaminación y de las plagas que afecten a la población.

1.6.- El Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) como herramienta de Planificación y Gestión Comunal

El propósito del Pladetur es poner algunas consideraciones de carácter metodológico que pueden ser aplicada en la preparación de instrumentos de planificación turística local desde una perspectiva que reconoce en el municipio un actor determinante en el desarrollo turístico.

La preparación de un plan no constituye el fin último del proceso de gestión. Por lo cual se a tratado de desarrollar una metodología para la planificación turística municipal en base a las recomendaciones de la OMT y otras instituciones que cuentan con una amplia experiencia en el tema local.

En este marco el Pladetur se puede definir como, un instrumento de planificación local en el ámbito turístico que complementa al Plan de Desarrollo Comunal, como un **plan específico** en el área de desarrollo económico y cuya finalidad es establecer objetivos y metas claras; priorizadas para el desarrollo de la actividad y la constitución de un destino turístico; también ayuda a maximizar los impactos positivos propios de la actividad así como la minimización de los impactos negativos con el propósito de procurar el desarrollo sustentable de la actividad turística.

1.7.- Etapas de un Plan Comunal de Desarrollo Turístico⁶

Para una mejor comprensión de la definición, en el siguiente cuadro se establecen las principales etapas para la elaboración de un Pladetur.

⁶ Tomado de "Bases para la Formulación de un Plan Comunal de Desarrollo Turístico." En Desarrollo Turístico Local. Sernatur, 1998



Cuadro N° 2 Etapas de un Plan de Desarrollo Turístico Comunal

1. Asociación de los grupos locales.
2. Análisis de temas a nivel de la comunidad.
3. Planificación para la planificación.
 - Diagnostico y prognosis del sector turismo
 - Definición de la imagen objetivo
 - Identificación de objetivos para el desarrollo turístico local
 - Formulación de una estrategia de desarrollo
 - Preparación de programa y proyectos
 - Identificación de fuentes y compromisos de financiamiento
4. Implementación y seguimiento.
5. Evaluación y retroalimentación.

Fuente: Leiva y Rivas en Desarrollo Turístico Local. Sernatur, 1998, Pp 14

1. Asociación de los grupos locales

En esta primera etapa corresponde la creación de una estructura organizativa que coordine y supervise la integración de los actores públicos y privados involucrados en el proceso turístico, lo que conduce a establecer una visión compartida (comunitaria) acerca de las condiciones en que se espera se desenvuelva la actividad turística.

2. Análisis de temas a nivel de la comunidad

Una vez creada la estructura organizativa, será necesario iniciar un proceso de análisis con los actores locales involucrados en el sector turismo, por cuanto las decisiones municipales tendrán mayor posibilidad de éxito si responden a las expectativas e interés de los residentes y de los usuarios de los servicios turísticos.



3. *Planificación para la acción*

En esta etapa, se formulará el plan propiamente tal, lo que implica :

- a) Definir objetivos específicos para el sector turismo, en función de una imagen o visión de futuro previamente establecida;
- b) Plantearse metas y acciones específicas a lograr en un determinado plazo;
- c) Especificar las estrategias y los compromisos de los diferentes interesados en trabajar en forma asociada.

Lo anterior se traducirá en proyectos concretos, cronogramas para la ejecución de los mismos, asignación de recursos financieros y humanos, así como la definición explícita de los compromisos de quienes tienen la función de implementar lo que podemos identificar como el Plan Comunal de Desarrollo Turístico.

4. *Implementación y seguimiento*

En esta etapa el municipio diseñará y definirá los procedimientos administrativos que permitan una gestión asociativa con actores locales, lo que implica establecer acuerdos para delimitar responsabilidades para la ejecución de los programas y proyectos que corresponderá impulsar y financiar a cada una de las partes.

El seguimiento implica también el diseño métodos de registro sistemático de las actividades realizadas y sus efectos, de tal forma de contar con información oportuna para readecuar, si es necesario, las estrategias de acción.

5. *Evaluación y retroalimentación*

Finalmente la evaluación permitirá el grado de cumplimiento de las metas, así como determinar el impacto de cada una de las decisiones (Ejem. Resultados de las campañas promocionales). Esta información será imprescindible para proponer modificaciones o para reorientar la asignación de recursos, y en el caso de que el plan



no logre corregir los problemas, ni satisfacer las necesidades que han sido priorizadas, entonces el sistema el sistema de retroalimentación debe dar paso a una planificación o acción subsiguiente



CAPITULO II

ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA DE SANTA JUANA

1.- ANTECEDENTES GEOGRAFICOS

1.1 Ubicación Geográfica

- Macro Ubicación: VIII Región – Provincia de Concepción
- Micro Ubicación: Área sub-rural y Rural del Secano interior de la Provincia de Concepción.

1.2 Limites Geográficos

La comuna de Santa Juana es una localidad ribereña del río Bío-bío y se localiza en su ribera sur, al sur oriente de la provincia de Concepción. Sus limites Comunales son:

- Sur y Oriente con la Comuna de Nacimiento.
- Norte con el Río Bío-bío.
- Poniente con la Comunas de Curanilahue, Arauco, Lota y Coronel.

1.3 Descripción Geográfica

Santa Juana se ubica en una zona con relieve abruptamente montañoso, característica típica de la cordillera de Nahuelbuta, exceptuando la planicie de sedimentación a orillas del río Bío-bío (donde se localiza la Ciudad). Su superficie total es de 75.454, 4 hectáreas

Cuenta con abundante superficie vegetal caracterizada por plantaciones forestales, y algunos reductos de bosque nativo donde se pueden encontrar especies como roble y canelo.



Existen alrededor de 20 localidades rurales, las que muchas veces se exponen a situaciones de anegamiento en las temporadas de otoño e invierno, lo que combinado con la presencia de suelos compactos plásticos, principalmente de arcilla y con poca capacidad de absorción de agua y los sucesivos desbordes del río Bío-bío, determinan el perfil geológico de áreas cercanas al río, provocando inestabilidad de estos, lo que establece zonas de riesgo para la habitabilidad.

Características climáticas

Posee un microclima característico del seco interior, que cuenta con inviernos muy fríos (mínima hasta -1° bajo cero), con alta pluviosidad, y veranos calurosos (máxima hasta 35° sobre cero) y secos.

Las características climáticas se pueden subdividir en 6 distritos climáticos, los cuales se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 3; Descripción Distritos Climáticos

Distrito	Áreas	Clima	Temp. Max y Min	Humedad Relativa	Precipitaciones
1	Tricauco Santa Juana	Templado inferior estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo de posición Valle Costero.	Max 26° C Min $5,8^{\circ}$ C	79 %	1280 mm
2	Papal	Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo de posición litoral y quebradas costeras de vertiente occidental.	Max $23,2^{\circ}$ C Min 6° C	81 %	1437 mm
3	Tanahuillín Torre Dorada Balseadero Curamávida Colico Bajo Palihue	Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo de posición Valle Central y Precordillerano	Max $27,6^{\circ}$ C Min $5,3^{\circ}$ C	79 %	1029 mm
4	La Huerta	Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo de posición Valle Central y Valles Costeros	Max $28,6^{\circ}$ C Min $4,4^{\circ}$ C	75 %	1093 mm
5	Los Quiques Purgatorio Las Cachañas Espigado Cabrera	Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Húmedo de posición Serranías Costeras	Max $24,5^{\circ}$ C Min $5,9^{\circ}$ C	84 %	1959 mm
6	Huallerehue Curalí Poduco Paso Hondo	Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo de posición Vertiente Oriental de la Cordillera de la Costa	Max 26° C Min $5,4^{\circ}$ C	81 %	1491 mm



	Colico Alto Chacay San Jerónimo La Generala				
--	--	--	--	--	--

Fuente; Ine, Información Agrícola Comuna de Santa Juana
Elaboración; Propia

En el cuadro N° 3 se exponen las diferentes realidades climáticas que se presentan en las áreas rurales. Basándose en la información del cuadro anterior podemos determinar que:

- El clima preponderante corresponde al tipo Templado Mesotermal Inferior Estenotérmico Mediterráneo Subhúmedo que presenta un régimen térmico caracterizado por temperaturas que varían entre una máxima promedio anual de 26° C y una mínima promedio anual de 5,5° C. La humedad relativa promedio anualmente en 79,8 %.
- Hídricamente se observa una precipitación media de 1382 mm, un déficit promedio anual de 544 mm y un período promedio seco de 4,8 meses.
- Los mayores déficit de aguas lluvias se presentan en los distritos 3 y 4 con déficit de 685 mm y 716 mm respectivamente, mientras que los menos afectados son el 2 y 5 con déficit de 449 mm y 356 mm respectivamente.
- En cuanto a los períodos secos el distrito más afectado es el 3 con un período seco de 6 meses y el distrito menos afectado es el 5 con un período seco de 3 meses.

1.4 Características Geomorfológicas

En la superficie comunal se distinguen 3 tipos de suelos; los suelos graníticos, los suelos metamórficos, suelos arenosos. Los cuales presentaremos a continuación.



▪ **Suelos Graníticos**

Las series de este grupo se presentan en la vertiente oriental de la Cordillera de la Costa; particularmente tiene presencia en los sectores de menor amplitud con respecto a la zona oeste de la comuna, como Tanahuillín, Torre Dorada, Curamávida, Colico Alto, Colico Bajo, Palihue, Paso Hondo.

Los suelos de este grupo se presentan con colores pardo oscuro en los horizontes superiores, estructuras granulares, adhesivos en mojado, duros y arcillosas, con presencia de grava cuarzosa. En general estamos en presencia de suelos profundos, con perfiles duros y compactos, que han experimentado una fuerte erosión laminar y de zanjas.

La tendencia de estos suelos es la forestación. Los sectores en que se realizan prácticas agropecuarias, estas resultan de baja rentabilidad, por lo que en algunos casos se torna casi de subsistencia.

▪ **Suelos Metamórficos**

Con presencia en sectores como Pelún, Los Morros, Río Lía, Loma del Toro, Purgatorio, Las Cañadas, Los Quiques, San Jerónimo, La Generala, Espigado, Cabrera.

Principalmente se presenta con colores pardos grisáceos oscuros, texturas franco arcillo arenosas, estructuras granulares medias adhesivas en mojado, compactos y duros en seco. A medida que aumenta la profundidad, el color se torna más pardo amarillento a gris oscuro.

La aptitud preferente de éstos suelos es forestal. Por ello es que toda la franja limítrofe con las comunas mineras se encuentra principalmente en poder de las empresas forestales. Los suelos dedicados a la agricultura presentan rotaciones en donde predominan los cereales.



- **Suelos Arenosos**

Este grupo tiene presencia en la zona ribereña aledaña al río BíoBío, explayándose en superficies no muy extensas de sectores como Tricauco, Chivicura, Ralquecura, entre otros cercanos al río. Usualmente se les llama terrazas fluviales.

Su relieve es plano, de dificultosa retención de humedad. Su principal daño de erosión es la fuerza eólica. Presenta perfiles estatificados con colores pardos muy oscuros a negros en húmedo. Texturalmente es arenoso; su estructura es un grano no plásticos no adhesivo de escasa actividad biológica.

En general, presentan gran productividad para cultivos agrícolas y forestales debido a su textura alta infiltración.

- **Clase de Suelo de Mejor Aptitud**

Las series descritas tienen una capacidad de uso general, además de este tipo de suelos encontramos otras clases de suelo de mejor aptitud.

A) Clase III: Vegas del sector La Quinta hacia Huallerehue, Curalí bajo. En general, toda la zona de topografía plana que conforma el valle Catirai. Técnicamente corresponde a tierra moderadamente buena que puede ser utilizada con una buena rotación, regularmente para cosechas; pero necesita tratamientos intensivos de manejo ya que está sujeta a severas limitaciones permanentes.

B) Clase IV: la zona relativamente plana de Paso Hondo que está circunscrita al Estero Paso Hondo y Estero de las Lagunas, bajo de san Adrián, San Jorge. En general, todas zonas que presentan vegas propiamente tal. En este régimen se ubican todas las zona bajas que se usan con fines agrícolas. Técnicamente corresponde a tierra buena sólo para cultivos ocasionales y bajo manejo



cuidadoso; en general son suelos que no están adaptados a producciones regulares de cultivos escardados.

Distribución del uso del suelo

Cuadro N° 4; Distribución de la Superficie Comunal

Actividad	Hectáreas	Porcentajes de uso de Suelo
Agropecuario	15.553,7	20,6 %
Forestal	58.840,3	78,0 %
Sin Actividad ⁷	98,1	0,1 %
Uso indirecto ⁸	962,3	1,3 %
TOTAL	75.454,4	100,0 %

Fuente: Diagnostico Productivo Comuna de Santa Juana.
Elaboración: Profesionales Servicio País.

Según el cuadro N° 4 se puede determinar que el mayor uso de la superficie comunal es destinado a la actividad forestal con un 78,0 % del total y le sigue en segundo lugar la actividad agropecuaria con un 20,6 % de la superficie .

Otro dato importante es que en promedio el 76,2 % de la superficie tiene problemas de riego, acentuándose en las comunidades rurales como se puede observar en el cuadro N° 5 de la pagina siguiente.

7 .Dentro del ítem sin actividad, se encuentran aquellos suelos destinados a la recreación y el agrado.

8 .Suelo de uso indirecto se refiere a aquel destinado a caminos, centros urbanos y de uso público.



Cuadro N° 5; Utilización de Suelos por Sector

Localidad	Participación comunal en hectáreas	Superficie Cultivada (%)	Superficie Sin Riego (%)	Superficie Forestada (%)
Tanahuillín	7,0	25,9	83,8	10,3
Curamávida	4,7	30,8	62,7	8,3
Torre Dorada	11,7	17,6	86,2	1,8
Colico Bajo	9,1	11,6	80,1	28,4
Colico Alto	3,3	19,0	64,6	23,5
San Jorge	9,1	17,4	89,0	21,3
Poduco Bajo	9,9	21,1	71,0	19,0
Poduco Alto	10,3	22,2	77,4	18,7
Chacay	13,8	13,6	85,2	10,8
Malal	4,0	24,0	82,3	21,9
La Generala	9,6	28,3	68,3	10,8
Espigado	23,5	6,2	87,2	21,9
Cabrera	22,1	18,5	78,9	10,8
Los Quiques	16,2	4,0	87,1	31,0
Purgatorio	9,2	18,0	85,8	14,4
Tricauco	4,2	20,9	69,1	16,2
Huallerehue	4,0	47,9	56,1	15,3
Curalí Alto-Bajo	4,8	29,0	58,7	18,0
Promedio	9,8	20,9	76,3	16,8

Fuente: Diagnóstico Productivo Comuna de Santa Juana
Elaboración: Profesionales Servicio País

Como se observa en el cuadro N° 5 el promedio de la superficie sin riego por propietario es de 76,3 % lo cual constituye un grave problema para el desarrollo de la agricultura, las zonas más afectadas por ésta condición son; San Jorge, Espigado, Los Quiques, Torre Dorada, Purgatorio y Chacay, todas éstas localidades tienen un promedio superior al 85 % de su superficie sin riego, lo que acentúa a un más la problemática de la agricultura. Las localidades menos afectadas por el problema de riego son; Huallerehue, Curalí Alto – Bajo, Curamávida, Colico Alto, todas éstas áreas



rurales tienen un promedio bajo el 65 % de su superficie sin riego, que no constituye un factor de reversión del problema de riego.

Del Cuadro N° 5 se determina también que un promedio del 16,8 % de la superficie por propietario tiene un uso forestal, se debe señalar que gran parte del suelo sin riego es utilizado con fines de plantación y uso forestal, las localidades con mayor superficie forestal por propietario son; Los Quiques, Colico Bajo, San Jorge, Poduco Bajo, Espigado, Poduco Alto. Estas áreas cuentan con un promedio superior al 20 % de la superficie con uso forestal. Las localidades rurales con menor superficie forestal por propietario son; Torre Dorada, Colico Alto, Curamávida, Tanahuillín, La Generala, Cabrera, todas éstas áreas tienen un promedio inferior al 11 % de su superficie destinada al uso forestal.

En cuanto a la superficie de suelo cultivado por propietario tenemos un promedio de 20,9 % de acuerdo al cuadro N° 5, cifra que es muy baja para un desarrollo más masivo de la agricultura, razón por la cual la agricultura solo presenta un desarrollo de subsistencia. La localidades con mayor superficie cultivada son; Huallerehue, Curamávida, Curalí Alto – Bajo, La Generala, Tanahuillín, todas éstas áreas rurales cuentan con un promedio superior al 25 % de superficie cultivada por propietario. Las localidades rurales con menor superficie cultivada son; Los Quiques, Espigado, Colico Bajo, Chacay, San Jorge y Torre Dorada, todas éstas con superficies de cultivo bajo el 18 % en promedio⁹

1.5 Hidrografía.

El principal afluente de agua es el Río Bío-bío que se extiende a lo largo de todo el límite oriental, las limitaciones de éste es que presenta graves síntomas de embancamiento y altos grados de contaminación por residuos sólidos y líquidos de origen industrial y alcantarillado público.

⁹ Para una ubicación espacial, ver mapa productivo en anexos



El Río Lía es otro importante afluente de agua, que entrega un aporte al riego agrícola de la zona noroeste, pero su mayor importancia radica en la actividad turística que se desarrolla dentro su sector de influencia, principalmente sectores de camping, éste se ubica a 6 Km del sector urbano. Las principales limitaciones se refieren a el impacto ambiental producido en el río por remoción de tierra, construcción de posas de agua para el baño y contaminación del río por desperdicios todo a sido provocado por un desarrollo espontáneo y no planificado del turismo en el área.

Camino hacia la localidad de Cabrera en el suroeste de la comuna se encuentran varios riachuelos como el Chacay, Catirai, San Jorge etc.

En cuanto a la hidrología, se estima que la superficie apta de regar no supera las 250 hectáreas. Como área susceptible de quedar bajo cota de riego está el valle de Curalí. La Zona de Colico bajo y Paso Hondo poseen sectores de facilidad para el riego, Colico y Palihue. En general, la cuenca de los esteros Paso Hondo, Colico, Relí, Curalí, Chacay, El Fuerte, Poduco, Vaquería, Huallerehue, entre otros.

Las practicas de riego se limitan en su mayoría al riego tendido a botado y sólo una escasa parte de lo que se riega es tecnificado y se vincula principalmente a superficies pequeñas como invernaderos.

2.- ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

2.1 Sector Agropecuario

Se desarrolla una agricultura eminentemente de subsistencia, esto debido en gran medida por las características de su relieve y suelo que presentan síntomas de agotamiento y erosión por la intensa actividad forestal con plantaciones de Pino Insignes y Eucaliptos, otro factor limitante ha sido la carencia de sistemas de abastecimiento de agua para regadío que imposibilita el desarrollo normal de actividad. A un siendo ésta la realidad comunal, la agricultura es una de las principales



actividades productivas desarrollándose principalmente en el área rural y parte de área urbana.

La actividad agrícola ocupa alrededor del 20,6 % de la superficie, con un total de 151,3 hectáreas para uso agrícola. Dentro de los productos más típicos de la agropecuaria podemos mencionar:

- Productos agrícolas como: Cereales (avena, porotos, trigo), Papas, Frutas, Orégano, Hortalizas, Frutillas y Flores.
- Productos típicos de campo: Mermeladas, Miel, Vino, Artesanía.
- Cría de algunos animales como: Vacunos, Porcinos, Chivos, Ovejas.

De acuerdo con las características geomorfológicas, es que se da una variedad de producciones de tipo agrícola, las cuales no son capaces de generar un eje productivo a nivel comunal sustentable para el territorio. Las actividades más importantes que se desarrollan en función de las localidades son las que se pueden observar a continuación en el cuadro N° 6.

Cuadro N° 6; Producción Agrícola por localidad

LOCALIDAD	TIPO DE PRODUCCION	OBSERVACION
La Generala	Miel, vino, legumbres, hortalizas (aire libre y bajo plástico).	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Curalí	Hortalizas (aire libre y bajo plástico), ají, flores, legumbres.	Producción para autoconsumo y ventas menores
Purgatorio	Orégano, papas, porotos, trigo, astillas.	Producción para autoconsumo, ventas mínimas, debido a los problemas de acceso.
Espigado	Trigo, papas, porotos, hortalizas, astillas, animales.	Producción para autoconsumo, ventas mínimas, debido a los problemas de acceso. En el caso de la ganadería esta sí proporciona mayores ingresos.
Cabrera	Animales, porotos, papas, trigo	Producción para autoconsumo, ventas mínimas, debido a los problemas de acceso. En el caso de la ganadería esta proporciona mayores ingresos.



Santa Juana	Hortalizas (aire libre y bajo plástico), flores.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Huallerehue	Hortalizas (aire libre y bajo plástico), flores.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Tricauco	Hortalizas (aire libre y bajo plástico), flores, frutillas	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Colico Bajo	Trigo, papas, porotos, hortalizas (aire libre y bajo plástico), miel, vino, frutillas y otros frutales.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Colico Alto	Vino, hortalizas, cereales.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Paso Hondo	Orégano, hortalizas.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Poduco Alto	Frutillas, hortalizas.	Producción para autoconsumo y ventas menores.
Torre Dorada	Miel, vino, hortalizas.	Producción para autoconsumo y ventas menores.

Fuente: Diagnóstico Productivo Comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País

El cuadro N° 6 nos muestra los distintos tipos de producción que se realizan en las distintas localidades y señala las realidades comunes de el desarrollo de la agricultura comunal.

Destacamos la inexistencia absoluta de experiencias relacionadas con actividades de agroturismo, en cambio si se detecta la intención en algunos pequeños productores y propietarios agrícolas, de explotar turísticamente sus predios, en tal aspecto ya existen iniciativas en cuanto al desarrollo de algunos camping alrededor de el Río Lía en el área rural. La mayor limitante para cualquier actividad turística en el área rural se refiere a la precariedad de los accesos complementarios a la ruta de la madera e interiores, el relieve abrupto solo hace posible el transito de automóviles 4x4 y camiones.

2.2. Sector Forestal

Es la principal actividad practicada por las empresas forestales y grandes propietarios y tan sólo una parte del grueso de los agricultores. De acuerdo a CONAF,



el programa de forestación campesina se han forestado cerca de 300 há desde su inicio a la fecha; es a nivel provincial la comuna que más personas y superficie han incorporado a éste programa.

En cuanto a la competencia por la superficie, las plantaciones forestales ocupan el 78 % de ésta, con alrededor de 58.840,3 hectáreas plantadas.

Cuadro N° 7; Distribución de Superficie Forestal Por Especie Arbórea

ESPECIE	HECTÁREAS PLANTADAS	PARTICIPACIÓN
Álamo	10,3	0,02 %
Aromo	57,7	0,10 %
Eucaliptus	6.477,9	11,01 %
Pino Radiata	33.406,8	56,78 %
Pino Oregón	89,8	0,15 %
Raulí	196,7	0,33 %
Bosques naturales y montes	16.956,4	28,82 %
Otras especies	1.644,7	2,80 %
TOTAL	58.840,3	100,00 %

Fuente: Diagnóstico Productivo de la Comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País

Del cuadro N° 7 se pueden concluir ciertas variables de la actividad forestal

- La principal especie para uso forestal es el Pino Radiata, que representa el 56,78 % de las plantaciones forestales, la cual ha ido reemplazado en forma progresiva los Bosques Nativos de la comuna.
- Otra especie introducida es el Eucaliptus, que es la segunda especie en importancia en cuanto a superficie forestada, con 6.447,9 há y una participación de 11,01 % de la superficie total
- Los bosques naturales y montes solo cuentan con una participación del 28.82 % de la superficie total para uso forestal. Estos se encuentran dispersos en pequeños cotos rodeados por plantaciones forestales de uso comercial, y la mayoría de éstos boques nativos solo son renovales de Roble, Lingue, Avellanos, y Arrayanes.



2.3. Sector Comercio

El sector comercio en la comuna ésta representado por ochenta y ocho establecimientos comerciales, que poseen características de microempresa.

Cuadro N° 8 Catastro de Establecimientos Comerciales

Rubro	Cantidad	Participación
Camping	3	3,41 %
Restaurantes	16	18,18 %
Farmacia	1	1,14 %
Minimaret	25	28,41 %
Provisiones y verduras	36	40,91 %
Estaciones de Servicio	1	1,14 %
Fuentes de Soda	2	2,27 %
Púb.	1	1,14 %
Discoteca	2	2,27 %
Hostería	1	1,14 %
Total	88	100.00 %

Fuente: Diagnostico Productivo Comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País

El cuadro N° 8 nos muestra un inventario de empresas dedicadas a la comercialización de productos y servicios. De éste catastro se concluye lo siguiente:

- La actividad comercial principal es la provisión de alimentos, bebidas y higiene y manutención del hogar con una participación de un 69,32 %.
- En segundo lugar lo construyen los servicios relacionados con la actividad turística (alojamiento y restauración y amenidades) que constituyen el 28,41 % de la oferta comercial.



2.4. Sector Industrial

El sector industrial se encuentra en estado de muy bajo desarrollo, básicamente éste se centra en la complementación del sector forestal, por medio de aserraderos que procesan la madera talada en las plantaciones de producción forestal. Otra actividad Industrial que se ha venido desarrollando con mucho interés es la Agroindustria, que se relaciona con actividades como la producción de vino (Viticultura), producción de Miel (Apicultura), hay que señalar que éstos tipos de producción Agroindustrial se desarrollan de forma artesanal y agrupa a muchos micro productores.

Y una tercera actividad se refiere a labores de artesanía, que se lleva a cabo por medio de una agrupación de productores y artesanos, que cuya vinculación con el turismo es la producción de ferias costumbristas en distintas fechas del año

Cuadro N° 9 Indicadores de la Agroindustria

Ítem	Industria Apícola	Industria Vinícola
Numero de Productores	61	47
Edad Promedio por Productor	44,2 Años	48,6 Años
Inversión Total en Apicultura y Vitivinicultura (en pesos)	\$ 15.520.000	\$ 77.550.000
Inversión Total Promedio por productor	\$ 254.426	\$ 1.650.000
Producción Total	17.588 Kilos	123.000 Litros
Producción Total Promedio (por Productor)	288,3 Kilos	2.617 Litros

Fuente; Listado de Productores Rurales de Santa Juana; Oficina de Fomento Productivo
Elaboración: Propia

El cuadro N° 9 muestra los indicadores económicos relacionados con las principales actividades agroindustriales. Estos indicadores se pueden interpretar de la siguiente forma:



Existen alrededor de 108 productores agroindustriales de los cuales, la mayoría se dedica a la Apicultura con un 56,5 % y un 43,5 % a la Vinicultura, abarcando entre dos grupos casi la totalidad de producción agroindustrial

Se debe señalar que las actividades agroindustriales se caracterizan por su orientación al autoconsumo y venta de excedentes, con bajos niveles de aplicación de tecnología, razón por la cual múltiples instituciones públicas y sociales, están llevando programas de asistencia técnica y financiamiento de proyectos. Lo mismo que se presenta en la Agroindustria local es válido para la totalidad de las actividades de producción industrial de la comuna.

3.- EVOLUCION SOCIO-TERRITORIAL

3.1 Población Comunal

La población comunal total es de 12.713 habitantes de acuerdo al censo del año 2002, de este total un 55.8 % es urbana y 44.2 % es rural

En el cuadro N° 3 se puede observar como a evolucionado la población en el periodo correspondiente a los años 1992 – 2002.

Cuadro N° 10; Evolución de la Población periodo 1992 - 2002

Población Total	11.957	12.713
Densidad (hab/Km)	16,28	17,31
Población Urbana Neta	5.429	7.095
Población Rural Neta	6.528	5.618
Población Urbana en %	45 %	55.8 %
Población Rural en %	55 %	44.2 %
N° de Hombres	6.082	6.357
N° de Mujeres	5.875	6.356
Índice de Masculinidad	103,52	100.02

Fuente; Diagnostico Global Comuna de Santa Juana

Elaboración; Propia



En el cuadro N° 10 se puede ver un claro cambio en la composición espacial de la población . El más claro es aquel que se refiere a un aumento producido en la población urbana que paso de un 45 % a un 55.8 %, esto señala una clara urbanización de la comuna, explicada por un aumento en la inmigración del área rural a centros urbanos, y otra inmigración producida de los sectores periféricos Concepción hacia las comunas cercanas. Las condiciones de aislamiento y precariedad productiva de muchos sectores rurales han motivado una fuerte corriente migratoria hacia la parte urbana y otras ciudades cercanas.

El crecimiento vegetativo es de un 6.323 % para el periodo 1992 – 2002 basándose en la estimación del censo del año 2002 (12.713 hab), él cual ésta muy bajo el promedio nacional que es cercano al 1,2 % anual (la tasa de crecimiento vegetativo anual de la comuna en el periodo de estudio es de 0.6323 %). Esto implica que la evolución de la población ha sido casi estática, prácticamente sin crecimiento, lo cual se explica por el hecho de una alta inmigración hacia otras comunas por empleo motivado por las condiciones de poco desarrollo productivo, por ende se concluye que la población solo ha sufrido un cambio de composición interna (urbanización y despoblamiento rural), sin registrar un crecimiento vegetativo acorde al promedio nacional y regional.

3.2 Población por grupos etáreos

De acuerdo con el cuadro N° 11, y en relación a los tramos de edad, la población se concentra en los dos últimos tramos a los adultos y tercera edad (40 a 49 y 50 o más años) con el 36,9% del total poblacional, cabe señalar que el 24,2 % de la población se encuentra entre los 50 y más años, por tanto se concluye que el grueso de la población de Santa Juana es adulta, predominando los adultos mayores.



Cuadro N° 11. Población según Tramo de Edad

Tramos de Edad (CENSO año 2002)	Población Total	Comunal	Variación (%)
00 – 05 años		1.140	9 %
06 – 14 años		2.278	17,9 %
15 – 19 años		1.009	7,9 %
20 – 24 años		753	5,9 %
25 – 29 años		839	6,6 %
30 – 39 años		2.011	15,8 %
40 – 49 años		1.612	12,7 %
50 o más años		3.071	24,2 %
TOTAL		12.713	100,0 %

Fuente; Diagnostico Global Comuna de Santa Juana

Elaboración: Practica País

3.3 La pobreza en la comuna

El 45 % de la población se encuentra en una situación de pobreza (*el índice regional es de un 32,3 %*), la cual se puede descomponer en razón de que el 18,6 % la población ésta bajo la situación de indigencia, en tanto que el 26,7 % de los pobladores se encuentran en la situación de Pobres no Indigentes y el restante 54,7 % de la población se encuentra fuera de la línea de pobreza según lo indica el siguiente cuadro.

Cuadro N° 12; Población Según Línea de Pobreza

CATEGORÍA	NUMERO	PARTICIPACIÓN
INDIGENTE	2.284	18,6 %
POBRE NO INDIGENTE	3.276	26,7 %
NO POBRE	6.701	54,7 %
TOTAL	12.261	100,0 %

Fuente; Ficha Cas II
Elaboración; Propia



3.5 Vivienda

Existen alrededor de 3.422 viviendas en la comuna, de las un 53,3 % son de carácter urbano un 46,44 % son carácter rural. De acuerdo a los antecedentes que arroja la ficha CAS II, tanto en el ámbito urbano como rural existen niveles deficitarios de infraestructura. A modo de referencia, de un total de 1.944 familias encuestadas, el 37,7 % se encuentra en situación de total hacinamiento. A esto se suma de que del total de viviendas existentes en la comuna, un 55 % son mejoras o mediaguas¹⁰

3.6 Fuentes laborales

En Santa Juana existen altos niveles de cesantía, los cuales de acuerdo a la información que aporta la ficha CAS II de estratificación socioeconómica, al mes de junio de 1998, alcanza el 47,85 % de la población activa de la comuna, como se muestra en el cuadro de la pagina siguiente.

Cuadro N° 13. Categoría Ocupacional desde los 14 Años (a junio de 1998)

ÍTEM	EMPLEOS	PARTICIPACIÓN
Trabajador Formal no Remunerado	470	4,56 %
Trabajador Independiente	1.383	13,41 %
Trabajador Dependiente Urbano	962	9,32 %
Asalariado Agrícola	40	0,39 %
Pequeño Productor Agrícola	1.373	13,31 %
Empleado Público y Particular	260	2,53 %
Jubilados, pensionados y Montepiados	879	8,52 %
Actividades mejor Remuneradas	11	0,11 %
Sin Actividad	4.934	47,85 %
TOTAL	10.312	100,00 %

Fuente: Guía para el Desarrollo del Fomento Productivo en la Comuna de Santa Juana
Elaboración: Propia

10 Oficina de Fomento Productivo; Ilustre Municipalidad de Santa Juana; "Guía para el Desarrollo del Fomento Productivo en la Comuna de Santa Juana"; Pp 4,año 2000



La mayor parte de la fuerza laboral activa con empleo se clasifican en las categorías de trabajador independiente con un 13,41 %; y pequeño productor agrícola con el 13,31 %. Si tomamos en cuenta que el universo de personas con empleo remunerado suman 4.029, podemos concluir que la categorías antes mencionadas (trabajador independiente y pequeño productor agrícola) en conjunto representan una participación del 68,40 % de la ocupaciones remuneradas según se desprende del cuadro n° 13.

4.- INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO

4.1 Infraestructura Vial

La principal vía de comunicación con Concepción es la Ruta de la madera, la que conecta a la comuna con su principal mercado emisor de flujos turísticos. “El Gran Concepción”, que se encuentra a 50 kms. de distancia, lo que en tiempo de viaje se traduce en 45 minutos, importante es el hecho de que esta ruta también cumple la función de principal eje comunicacional, conectando el área urbana con la rural. La habilitación de esta ruta ha permitido mejorar la comunicación y ha acortado las distancias entre la región del Bío-Bío, la Araucanía y la región de los Lagos, transformando a la comuna en un corredor turístico que conecta al Gran Concepción con la Novena y Décima regiones.

De acuerdo a las características geográfica combinada con el trazado de la ruta de la madera, Santa Juana se podría constituir en un centro de escala turística, apta para excursiones y práctica de actividades turísticas vinculadas con el agroturismo.

El número total de calzadas pavimentadas existentes es de 33.000 mts.² lo que obedece a un 19,75% del total de superficie caminera.



Dentro del radio urbano la principal vía de acceso es la calle Lautaro la que conecta la ciudad con la ruta de la Madera, alrededor de ésta se concentra el mayor porcentaje de establecimientos comerciales y de alimentación turística.

En el área rural las principales vías de acceso que se conectan con la ruta de la madera, se encuentran ripiadas en su mayoría con poca señalización turística y de ruta, en regular estado debido a la erosión provocada por el alto tránsito de camiones madereros. Las vías de acceso secundarias en su gran mayoría son de tierra, sin señalización turística y de ruta y en mal estado de mantención debido a la erosión provocada por el tránsito de camiones madereros. En el área rural existe gran número de puentes entre los cuales un importante porcentaje de ellos se encuentra en un mal estado de mantención.

Detalle de las redes comunicacionales de infraestructura vial

Cuadro N° 14. Red Comunal Básica

Circuito	Distancia
Concepción-Santa Juana-El Coihue	77 kms.

Fuente: Estrategia de intervención Servicio País Santa Juana
Elaboración: Servicio País 1999.

En el cuadro n° 14, se establece la red comunal básica que une a Santa Juana con Concepción por el norte y con la localidad rural de el Coihue que marca el límite sur.

Cuadro N° 15. Red Comunal Primaria

Circuitos	Distancias en kilómetros
Tricauco – Lota	15.5
Santa Juana – Papal	13.5
Huallerehue – Tricauco	4
Coralí – Río Maipo	6
Santa Juana – Balseadero	28



Tanahuillín – Pto, de Buenuraqui	5
Los Martinez – Colico bajo - Tanahuillín	13
Coihue – Purgatorio – Las Cachañas	20
Chacay – Jerónimo – Espigado	15

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 1999

En el cuadro n° 15 se establece los diferentes recorridos o circuitos de la red comunal primaria, las cuales se encuentran por lo general rpiadas y que une a los distintas localidades tomando como punto de referencia las escuelas y postas rurales.

Cuadro N° 16. Red Comunal Secundaria

Circuitos	Distancias en kilómetros
Palihue – Colico Alto	7.2
Las corrientes – Colico Alto	6
Santa Juana - Saruca	5
Diñico – Loma Larga	10
Vaquería – Diñico	7
Huallerehue – Loma larga	4
Ovejería – Paso Hondo	7
Los Morros - Carampangue	10
Ralquecura - Tanahullín	16.5
Estero los Canelos – Colico Bajo	10
Curamávida – Balseadero – San Rosendo	5.2
Curamávida – Lo Pacheco	8
El Sauce – Torre Dorada	5
Tanahuillín – Los Varas	5
El Coihue – Paso Hondo	10
El Bosque – San Adrián – Paso Hondo	10
El Peumito – Palihue	16
Martínez – Poduco Alto – San Jerónimo	7
Espigado – Cabrera – Nuevo Mundo	16

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2002



El cuadro n° 16, establece los diferentes circuitos de la red comunal secundaria, los cuales son de tierra y se encuentran en mal estado, estos unen a las distintas localidades rurales. (Se utilizó como punto de referencia la escuela de cada sector.)

Cuadro N° 17. Distancias de la capital comunal a sectores rurales

Sector	Distancia en kilómetros
La huerta	24.
Espigado	36,6
Las Cachañas	44,6
Poduco Alto	19,9
Fundo Cabrera	51,9
Fundo Papal	14,7
Torre Dorada	26
Purgatorio	17,5
Fundo Malal	24,3
Balseadero	27
Fundo Curalí	6,3
Curamávida	23
Poduco Bajo	15,3
Tanahuillín	17
Colico Alto	31,8
Chacay	17,5
Huallerehue	5.5
La Generala	31
Los Quiques	34,6
Colico Bajo	21

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2002

En el cuadro n° 17, se establecen las distancias existentes entre el área urbana de la comuna y las diferentes localidades rurales.

Hay que señalar que el estado de los caminos y rutas de la comuna se encuentran en mal estado, deterioradas por el intenso tráfico de camiones madereros,



cuentan con mala señalización, y gran parte de los puentes requieren de refacción, estos sufren de anegamientos y cortes en invierno lo que produce una condición de aislamiento en muchos sectores rurales en épocas de invierno.

4.2 Transporte

Cuadro N° 18. Descripción del transporte

Empresa	Clase	Horario Atención	Frecuencia	Precio	Recorrido
Buses El Conquistador	Urbano Intercomunal	Lun – Sab 5:50 – 21:05 Dom 6:45 – 21:30	Lun – Sab c/d 20 min Dom C/d 30 min	\$500	Santa Juana – Concepción Concepción - Santa Juana
Buses El Conquistador	Rural Intercomunal	Lun – Sab 5:50 – 21:05 Dom 6:45 – 21:30	Lun – Sap c/d 40 min Dom C/d 60 min.	\$900 \$600	Concepción – S.J. Rural S.J. Urbana – S.J. Rural
Buses Bío - Bío	Interprovincial Intercomunal	Lun – Dom 6:15 – 20:15	Cada 2 hrs.	\$600	Concepción – Santa Juana Santa Juana - Concepción
Taxis colectivos	Área Urbana			\$700	

Fuente: Empresas de Transporte de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro n° 18, se establecen los recorridos, horarios de salida y precio de las distintas empresas de transporte que operan.

El único medio de transporte disponible para acceder a la comuna es el terrestre constituido principalmente por la línea de buses El Conquistador y buses Bío – Bío con una frecuencia aceptable de viajes, lo que permite conectar a Santa Juana con su principal mercado emisor de potenciales excursionistas, en cuanto a los precios habría que revisar su factor competitivo respecto a otros destinos identificados como una potencial competencia.



4.3 Infraestructura Educativa

De acuerdo a la información proveniente del sistema de estratificación Cas II, un 26% de la población no ha alcanzado un mínimo de escolaridad (se incluye a analfabetos y sin estudios); y un 58% ha cursado apenas la enseñanza básica sin concluirla en su mayor parte.

Datos específicos área educación urbana

En este punto y visto como un reflejo del estado de la educación urbana es importante analizar la cantidad de colegios disponibles en este sector

Cuadro N° 19. Establecimientos educacionales públicos área urbana

Categoría Establecimiento	Nombre establecimiento
Colegio	Escuela Diego Portales
Colegio	Escuela E – 704 “Recaredo Viguera”
Liceo	Liceo Nueva Zelandia

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2001-2002

En el cuadro n° 19, se establece el número y clase de establecimientos de educación pública que se encuentran en el radio urbano.

Cuadro N° 20. Numero de establecimientos según dependencia y tipo de enseñanza

Educación Básica	Urbana	Rural	Total
Municipal	2	22	24
Particular subvencionada	1	-	1
Particular pagada	-	-	-
Educación media Técnico – Profesional	Urbana	Rural	Total
Municipal	1	-	1
Particular subvencionada	-	-	-
Particular pagada	-	-	-

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2001-2002



Según el cuadro n° 20, se puede afirmar que existen 24 colegios de enseñanza básica y tan solo un establecimiento de enseñanza media, cabe señalar que no existe ningún programa educacional que tienda a la capacitación técnica del turismo.

Cuadro N° 21. Matriculas por tipo de enseñanza por dependencia, según área

Educación Básica	Urbana	Rural	Total
Municipal	998	713	1711
Particular subvencionada	746	-	746
Particular pagada	-	-	-
Educación media Técnico – Profesional	Urbana	Rural	Total
Municipal Humanístico - Científica	552	-	552
Particular subvencionada	-	-	-
Particular pagada	-	-	-

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2001-2002

Existen en la comuna 3.009 alumnos matriculados de los cuales 2.457 corresponden a enseñanza básica y 552 a enseñanza media según lo indica el cuadro n° 21.

4.4 Infraestructura de sanidad y salud

Santa Juana cuenta con un hospital tipo 4, en el cuál no existen especialistas y en donde se realiza una atención primaria sin operatoria de mayor complejidad. Este recinto debe atender al grueso de la población urbana y a un importante número de pacientes del sector rural.

En cuanto a las postas de atención primaria, estas se ubican en el sector rural, en las localidades de Tanahuillín, Torre Dorada, Colico Alto, Chacay, Purgatorio y La Generala.



Planta de Tratamiento de Aguas

- Existe actualmente una planta de tratamiento de aguas servidas ubicada detrás de la población O'higgins.
- Existe un vertedero municipal en la localidad de Tanahuillín el cuál opera con la respectiva resolución sanitaria del SNS Concepción.
- Está en trámite en la Corema la resolución ambiental del proyecto planta de incineración de residuos médicos patológicos.

Cuadro N° 22. Equipamiento de Infraestructura en Salud

Infraestructura de Salud	Número
Hospitales	1
Consultorios	0
Postas	5
Estación médico rural	S/i

Fuente: Estrategia de Intervención Servicio País
Elaboración: Servicio País 2001-2002

En el cuadro n° 22, se establece el número del equipamiento en infraestructura en Salud, la cual se coordina a través de la Dirección de Salud Comunal y el Municipio, en el área más especializada la coordinación es manejada por el Servicio de Salud (Hospital de Santa Juana), la atención a pacientes es manejado por el hospital en el área urbana y por el departamento de Salud en el área rural.

4.5 Infraestructura en Cultura y Deporte

Existe una limitada infraestructura en cultura y deporte lo que se traduce en un escaso desarrollo de actividades recreativas para el beneficio de la población local, el grupo más perjudicado por esta situación es el segmento de los jóvenes adolescentes que no cuenta con instrumentos ni instalaciones que faciliten un mejor desarrollo en el ámbito de la expresión artístico cultural y la actividad deportiva.



En el ámbito del deporte o de la actividad deportiva se cuenta con las siguientes instalaciones deportivas:

- Un Gimnasio Municipal

De acceso público, ubicado frente a la Plaza de Armas, con capacidad para 2000 personas, es utilizado para eventos deportivos, fiestas y presentaciones musicales a nivel comunal. Las mayores limitaciones de esta instalación se refiere al regular estado del soporte físico, debido a la mala mantención del recinto, es importante señalar los problemas de disponibilidad de baños y camarines.

- Estadio Municipal

Ubicado dentro de la población Estadio, con capacidad aproximada de 5000 personas, esta instalación deportiva es utilizada para eventos deportivos y además para la realización de fondas y ramadas en Fiestas Patrias.

- Cancha de carrera a la chilena

ubicada en el Parque Huaso de Catiray, la cual se encuentra en regular estado pero hay que señalar que se encuentra en proceso de construcción.

- Media luna para rodeo

La cual presenta las mismas características que la cancha de carrera a la Chilena, está ubicada en el parque Huaso de Catiray

Esta en ejecución el proyecto de un nuevo estadio municipal el cual estará ubicado a un lado del Parque Huaso, este proyecto se está construyendo con fondos del FNDR.

En cuanto a la infraestructura para el desarrollo de actividades culturales a nivel local, se cuenta con el siguiente equipamiento:



- Teatro Municipal,

Cuyas dependencias son utilizadas como cine, este ha sido refaccionado, contando actualmente con baños bien equipados para cada sexo, graderías en muy buen estado y un escenario con buena acústica, tiene capacidad para 200 personas, sus mayores limitantes esta dada por el hecho de que la mayor parte del año permanece inactivo, y no se aprovecha todo su potencial. Si bien cuenta con buena accesibilidad por su ubicación central a un costado de la Plaza de Armas, este no posee servicio de estacionamiento.

- Biblioteca Pública,

Ubicada en el sector céntrico de la ciudad, a un costado de la Plaza de Armas y al lado contiguo del Teatro Municipal, esta cuenta con una sala de lectura, servicio de bibliotecaria, pero no cuenta con buenos estantes y además no hay un sistema eficiente de préstamos, su bibliografía se encuentra muy limitada en cuanto a títulos y materia.

En cuanto al tema cultural, la comuna presenta un bajo índice de actividades, las cuales se restringen a esfuerzos aislados, tanto de la municipalidad como de grupos organizados, los cuales no se coordinan de forma eficiente y fluida, debido a que no hay un departamento u organización municipal encargada de incentivar y desarrollar actividades y grupos destinados al desarrollo cultural. Además hay un claro déficit en infraestructura para este tema, no existen museos ni casa de cultura, tampoco se cuenta con centro de visitas, ni representaciones históricas en el Fuerte Santa Juana de Guadalcazar, el cual debido a una mala administración ha ido perdiendo gravemente su potencial como patrimonio cultural y sitio histórico.

Es necesario que la municipalidad impulse nuevas inversiones en la refacción y construcción de un mayor equipamiento en infraestructura destinada al desarrollo de



actividades deportivas y culturales, pues forman parte de la oferta recreacional de una comuna, lo cual es vital para el desarrollo de actividades relacionadas con el desarrollo turístico.

4.6 Infraestructura en Telecomunicaciones

En este tema es preciso señalar que se presenta un atraso evidente, el cual se ha ido subsanando en el tiempo y que es un factor limitante para el desarrollo turístico comunal, por lo tanto, es importante poner énfasis en la subsanación de este problema.

En cuanto a la infraestructura en telecomunicaciones Santa Juana presenta las siguientes limitantes:

- No existen centros informáticos de acceso público avanzados, tan sólo se cuenta con infraestructura adecuada en el municipio y algunas escuelas.
- Se cuenta con un limitado equipamiento de servicios telefónicos públicos.
- En los sectores rurales tan sólo se tiene acceso telefónico en las localidades de Huallerehue, Tricauco y Curalí.
- En cuanto a la red telefónica móvil tan sólo tiene buena cobertura el carrier telefónica CTC.

4.7 Infraestructura en Servicios Básicos

El abastecimiento de agua potable esta solo cubierto en el sector urbano, siendo mínimos los casos en que existe agua potable en sectores rurales, dándose sólo en los sectores aledaños al casco urbano.

Cuadro N° 23. Catastro de Servicios Básicos Disponibles en la Comuna

Localidad	Condición sanitaria (Eliminación de excretas)	Abastecimiento de agua	de	Nivel de electrificación en %
-----------	--	------------------------	----	-------------------------------



La Generala	Pozo negro, fosa, letrina	Por acarreo o mangueras	77,4
Curalí	Pozo negro, Fosa, letrina, no tienen	Acarreo, puntera, foso o mangueras, agua potable	75,6
Purgatorio	Letrina. Pozo negro	Por acarreo o mangueras	50,9
Espigado	Pozo negro, no tienen	Por acarreo, vertientes, o mangueras	90,6
Cabrera	Pozo negro, no tienen	Por acarreo o mangueras	0
Santa Juana (Capital Comunal)	Alcantarillado	Alcantarillado	100
Huallerehue	Pozo negro, fosa, no tiene	Por acarreo, pozo o mangueras, agua potable	86,15
Tricauco	Pozo negro, fosa, no tienen	Por acarreo, puntera, pozo o mangueras, agua potable	92,5
Colico bajo	Pozo negro, fosa	Por acarreo, puntera, pozo, mangueras	61,5
Paso Hondo	Sin información	-	-
Papal	Sin información	-	-
Los Quiques	Pozo Negro, fosa	Por acarreo, pozo o mangueras	21,8
Las Cachañas			
Poduco Bajo	Pozo negro, fosa, letrina, no tienen	Por acarreo, puntera, pozo, estanque, mangueras	98,2
Poduco Alto	Fosa, pozo negro	Mangueras, acequias	100
San Jorge	Pozo Negro	Por acarreo o mangueras	100
Chacay	Pozo negro, fosa	mangueras	100
Malal		Por acarreo. Pozo, acequia o mangueras	78,94
Tanahuillín	Pozo negro, fosa o letrina		75,78
Curamávida	Pozo negro, fosa	Por acarreo o mangueras	71,4
Torre Dorada	Pozo negro, fosa o	Por acarreo, pozo o	72,2



	letrina	mangueras	
Los Castaños	Pozo negro, fosa, no tiene	Por acarreo, pozo o mangueras	83,3

Fuente: Diagnóstico Productivo de la Comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País 2002

En el cuadro n° 23, se muestra la distribución de sistemas de abastecimiento de servicios básicos, del cual se puede concluir lo siguiente:

- En el área urbana se presentan buenas condiciones en cuanto al acceso a servicios básicos, como agua potable, electrificación, y eliminación de excretas.
- En el área rural hay una gran limitante, pues no hay sistema de alcantarillado.

En términos del sistema de distribución de abastecimiento de aguas, sistema de eliminación de excretas y electrificación rural por viviendas, podemos mencionar lo siguiente:

Sistema Rural de abastecimiento de agua

La mayor parte de la población en los sectores rurales tiene su abastecimiento de agua por mangueras, como se puede apreciar en el cuadro n° 24 de la página siguiente, dichas mangueras históricamente han sido provistas en mayor proporción por los créditos de INDAP, las postas de salud, la municipalidad, el gobierno regional y en forma particular por los propios agricultores. Este sistema permite abastecer de agua a partir de acumulación de agua a partir de vertientes y canalizándola hasta sus hogares, en ocasiones cubriendo largas distancias. Es importante señalar que el sistema no es el más adecuado, pues las mangueras sufren deterioro, el agua no es tratada, existen filtraciones, deterioro por su paso a través de los predios o por caminos públicos, lo que perjudica a los habitantes.



Cuadro N° 24. Sistema Rural de abastecimiento de agua potable

Distribución abastecimiento de aguas	Porcentaje
Manguera	87,3
Por Acarreo	3,6
Pozo	5,7
Puntera	0,4
Acequia	0,4
Vertiente	0,2
Agua Potable	0,8
Omitidas	0,8
TOTAL	100

Fuente: Diagnóstico Productivo Comuna de Santa Juana.
Elaboración: Servicio País 2002

Sistema rural de eliminación excretas

La información relativa al sistema de eliminación de excreta utilizado en la parte rural es la siguiente como se observa en el cuadro n° 25.

Cuadro N° 25. Sistema Rural de Eliminación Excretas

Sistema eliminación de excretas	Porcentaje
Pozo negro	75,6
Letrina	13,3
Fosa	6,9
No tiene	3,7
Alcantarillado	0,1
Omitido	0,4
Total	100

Fuente: Diagnóstico Productivo Comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País 2002

De lo expresado en el cuadro n° 25, podemos establecer que aproximadamente las tres cuartas partes de los sectores rurales usan el sistema de pozo negro como eliminación de excretas, siendo este un sistema muy básico y precario por las siguientes razones:

- Contaminación directa de la Napa subterránea de agua



- Fuente de desarrollo de parásitos e insectos vectores de enfermedades entéricas
- Fuente permanente de mal olor, principalmente en la época estival
- Su sistema constructivo es deficiente, tanto en la excavación como en la edificación de las casetas y tazas, lo que lo hace peligroso para niños y ancianos
- Su lejanía de la casa expone a las personas a bruscos cambios de temperatura especialmente en invierno, lo que incide fuertemente en la aparición de enfermedades respiratorias.
- Es una fuerte limitación que tienen las familias para el contacto con personas externas, lo que es particularmente evidente en el caso de familias que podrían atender turistas.
- El pozo negro debe ser periódicamente cambiado de lugar ya que éstos se saturan por la pluviosidad de la zona, aumentando el riesgo de contaminación de aguas subterráneas e inutilizando el sector del antiguo pozo

Electrificación Rural

En referencia a la electrificación rural de las viviendas tenemos que un 76% de los hogares cuenta con luz eléctrica, según lo muestra el cuadro n° 26, esto a ayudado en gran medida a superar en parte la gran pobreza del sector rural, los cuales históricamente han sido relegado a segundo plano, en cuanto a inversión pública se trata.

Cuadro N° 26. Sistema de Electrificación Rural

Electrificación Rural	Porcentaje
Con electrificación	76
Sin electrificación	24
Total	100

Fuente: Diagnóstico Productivo comuna de Santa Juana
Elaboración: Servicio País 2002



4.8 FODA Infraestructura y Servicios de Apoyo

Fortalezas

- La principal vía de comunicación terrestre, es la Ruta de la Madera, que se encuentra en buenas condiciones haciendo expedito el tránsito que permite recorrer la distancia que separa a la ciudad de Santa Juana con el gran Concepción en 45 minutos y a la vez es el principal eje comunicacional de la comuna.
- La existencia de una Planta de Tratamiento de aguas permite aminorar los impactos ambientales producidos por la contaminación entrópica
- Existe un Hospital de atención primaria para atender posibles emergencias médicas de turistas que visiten la zona.
- Existe un Teatro Municipal refaccionado en el cual se pueden realizar presentaciones de teatro y danza
- Existe un Parque Huaso donde se pueden realizar fiestas típicas que permitan el fortalecimiento de la identidad local
- Existen una serie de Instituciones y Organismos Gubernamentales y del área social, que incentivan la capacitación técnica y el desarrollo productivo de la comuna.

Oportunidades:

- Existencia de programas pertenecientes a organismos como el FOSIS, INDAP, FIA y SERCOTEC, que entregan apoyo a iniciativas asociativas de desarrollo de proyectos y capacitación técnica en el ámbito del turismo.
- Posibilidades de convenios con instituciones que dictan carreras profesionales de administración y planificación del turismo.



Debilidades

- El gran porcentaje de las vías de acceso se encuentran en malas condiciones, erosionados por el tráfico de camiones madereros, y con muy poca señalización
- No existe ningún tipo ni clase de señalética turística de ruta en las vías
- La mayoría de los puentes en el área rural se encuentran en malas condiciones y presentan en algunos casos serios problemas de seguridad.
- Se identifica una situación de monopolio en la oferta de transporte terrestre
- No existen programas de enseñanza técnica relacionada con el turismo en el área de la educación formal
- No existen agentes Capacitadores de recursos humanos en el ámbito del turismo como actividad productiva.
- Hay un déficit en la implementación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de salud.
- La infraestructura en equipamiento cultural y deportivo se encuentra deteriorado y es muy reducido en tamaño para el desarrollo de actividades en este tema, lo que tiene como consecuencia la ausencia de espacios para que los habitantes y visitantes, sobre todo los jóvenes, no se pueden expresar deportiva ni artísticamente.
- Existe un atraso evidente en cuanto a la infraestructura de telecomunicaciones
- No hay una buena cobertura de telefonía móvil
- No existen instituciones ni servicios financieros



CAPITULO III

DIAGNOSTICO TURÍSTICO COMUNAL

1.- RECURSOS TURÍSTICOS

1.1 Identificación y Evaluación de los Recursos y Atractivos Turísticos

De acuerdo a la definición generalmente aceptada, en la planificación de desarrollo turístico local, se hace una distinción entre recurso y atractivo turístico, la que se explica a continuación.

- **Recurso Turístico:**

Consiste en un sitio, evento, actividad productiva, que tiene condiciones para ser explotado turísticamente, capaz de generar flujos turísticos, pero que se encuentra en un estado potencial o con un grado insipiente de explotación.

- **Atractivo Turístico:**

Es un recurso turístico que a sido puesto en valor, es decir, se han hecho inversiones necesarias, tanto en planta turística, como infraestructura e implementación de actividades turísticas. Estos son capaces de generar corrientes o flujos de turistas que se desplazan fuera de su lugar de origen.

Los atractivos y recursos turísticos se clasifican a su vez en tres categorías:

- Naturales
- Culturales
- Eventos Programados

Además los recursos y atractivos turísticos se clasifican en según su capacidad de atracción en cuatro jerarquías:



1. Local: Capaz de atraer flujos locales (comuna y la provincia).
2. Regional: Capaz de atraer flujos regionales.
3. Nacional: Capaz de atraer flujos nacionales.
4. Internacional: Capaz de atraer flujos internacionales.

De acuerdo al tipo de uso que se da a los recursos o atractivos de la comuna éstos se clasifican en:

- Actuales: Están con un uso turístico.
- Potencial: no pasan de ser recursos con escasa puesta en valor.

1.2 Recursos y Atractivos Turísticos de la Comuna

En el cuadro N° 27 se muestra el catastro realizado a los principales recursos turísticos, en las cuales se describen el estado (potencial o actual) en que se encuentran, categoría y tipo a la que pertenecen, su jerarquía, las actividades que son posibles de realizar en ellos, su accesibilidad y sus limitantes para la actividad turística esta información ha sido fruto de la aplicación en terreno de una ficha descriptiva de atractivos diseñada previamente.

En este catastro no se contemplaron actividades productivas como la Apicultura y Vinicultura., que poseen una indudable condición de recursos turísticos potenciales,



Cuadro N° 27. Catastro de Recursos Turísticos.

Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Río Lía	Potencial	Recurso Natural	Río	<p>El recurso se encuentra inserto en el valle conformado por su olla hidrográfica rodeado por un cordón montañoso. Prima una vegetación conformada por bosques de pino radiata y eucaliptos.</p> <p>Su principal acceso es la ruta Santa Juana – Huallerehue. En el área existen 3 camping y una zona de picnic con piscina.</p> <p>La principal característica motivacional es el descanso en familia y actividades de índole religiosa o relacionados con alguna institución, observación de la naturaleza.</p>	<p>Acceso principal de tierra y ripio, de regular estado.</p> <p>Poca señalética caminera</p>	Local	<p>Actuales:</p> <p>Picnic</p> <p>Baño</p> <p>Campismo</p> <p>Potenciales:</p> <p>Trekking</p> <p>Cabalgatas</p> <p>Mountain bike</p> <p>Senderismo</p> <p>Actividades deportivas</p> <p>Agroturismo</p>	<p>Impacto en el medio natural por mal manejo de basura y remoción de fondo de río.</p> <p>Accesibilidad camino en regular estado y con mala señaletica caminera.</p> <p>No existe señalización turística</p> <p>Limitada planta turística.</p> <p>Inexistencia de teléfonos públicos.</p> <p>No existe ningún sistema de información turística.</p> <p>No existe transporte publico al área</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Fuerte Santa Juana de Guadalcazar	Potencial	Recurso Cultural	Sitio histórico	<p>Fuerte Español construido en marzo de 1626 para la defensa de Concepción. Construido en piedra sobre un promontorio a orillas de río Bío-bío.</p> <p>En la actualidad funciona como centro de eventos, restaurante y piscina.</p> <p>Los elementos motivacionales están dados por la recreación familiar, baño, celebración de eventos especiales y consumo de alimentos y bebidas</p>	<p>Ruta de la madera asfaltada y en buen estado une a Santa Juana con Concepción.</p> <p>Lautaro calle principal del área urbana de Santa Juana, asfaltada y en buen estado.</p> <p>Calle Bío-bío acceso principal al recurso, de tierra y en regular estado</p>	Local	<p>Actuales:</p> <p>Baño</p> <p>Eventos especiales</p> <p>Inauguración semana de Santa Juana</p> <p>Potenciales:</p> <p>Visita a lugares históricos.</p> <p>Compra de artesanía</p> <p>Eventos culturales</p> <p>Visita a museos</p>	<p>Accesibilidad en regular estado.</p> <p>Limitaciones de planta turística.</p> <p>Inexistencia de sistemas de información turística.</p> <p>Problemas administrativos.</p> <p>Perdida de valor histórico – cultural</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Semana de Santa Juana	Potencial	Evento programado	Festividad local	<p>Festejo local en el cual se celebra el verano en la Comuna, entre el 2 y 10 de febrero, es organizado en su totalidad por el municipio.</p> <p>Se realizan presentaciones musicales, eventos culturales, fiestas huasas, rodeos, fiestas y bailes públicos, competencias de belleza y carnavales.</p> <p>El principal elemento motivacional es la recreación, esparcimiento y diversión.</p>	<p>La principal vía de acceso a la Comuna es la Ruta de la madera, asfaltada y en buen estado.</p> <p>El principal acceso urbano es la calle Lautaro, pavimentado y en buen estado.</p>	Local	<p>Actuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentaciones musicales. Espectáculo pirotécnico. Concurso de belleza. Carnaval Rodeo Carrera a la chilena Fiesta huasa Obras de teatro y eventos culturales Feria costumbrista <p>Potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Festivales de teatro Concursos gastronómicos Ferias artesanales regionales Festivales folklóricos. 	<p>Demanda estacional.</p> <p>Equipamiento de alojamiento turístico limitado en cantidad y calidad.</p> <p>No existen sistemas de información turística adecuados.</p> <p>Inexistencia de servicios financieros.</p> <p>Organización de eventos no profesional y participativa.</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Laguna Rayenantu	Potencial	Recurso Natural	Laguna Sitio Natural	<p>Laguna natural que conforma un cuerpo de agua próximo a la rivera poniente del río Bío-bío, a los pies del fuerte Santa Juana de Guadalcazar.</p> <p>Cuenta con un pequeño muelle y un plaza. La vegetación predominante esta representada por especies de arbustos de agua. Tiene un evidente valor paisajístico.</p> <p>Tiene síntomas de contaminación y mala iluminación nocturna.</p> <p>Los principales elementos potenciales pueden constituirse por la fotografía, paseos familiares, actividades deportivas, admiración del paisaje.</p>	<p>Acceso principal calle Bío-bío, camino de tierra y regular estado. No hay señalización turística</p>	Local	<p>Actuales: Paseos familiares</p> <p>Potenciales: Paseos en bote. Bicicletas de agua. Fotografía. Admiración del paisaje. Actividades deportivas.</p>	<p>No tiene uso turístico.</p> <p>Impactos en el medio ambiente.</p> <p>Falta equipamiento e instalaciones turísticas.</p> <p>Inexistencia de comercio turístico.</p> <p>Acceso en regular estado.</p> <p>No hay Servicios básicos.</p> <p>No hay baños.</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Parque huaso Catiray	Potencial	Recurso Cultural	Parque Típico	<p>El parque huaso se encuentra a los pies del cerro Catiray es administrado por el club de huasos de Santa Juana.</p> <p>Cuenta con una medialuna para rodeos en construcción, cancha de carrera a la chilena, establos, juegos infantiles, zona de picnic y un casino para fiestas y eventos típicos.</p> <p>Los principales elementos motivacionales son la celebración de fiestas típicas y folklóricas, deportes nacionales, picnic y paseos familiares.</p>	<p>El 50% de el acceso esta asfaltado y en regular estado el otro 50% es de tierra y en regular estado.</p> <p>No hay señalización.</p>	Local	<p>Actuales:</p> <p>Rodeos.</p> <p>Carreras a la chilena.</p> <p>Eventos municipales.</p> <p>Celebración fiestas patrias.</p> <p>Potenciales:</p> <p>Cabalgatas.</p> <p>Juegos típicos.</p> <p>Venta de artesanía.</p> <p>Gastronomía típica.</p> <p>Fiestas y actividades costumbristas.</p> <p>Actividades deportivas y recreativas.</p> <p>Picnic.</p>	<p>Falta de sistemas de distribución de agua potable.</p> <p>Accesibilidad en regular estado.</p> <p>Tecnología.</p> <p>Planta turística.</p> <p>No hay señalización ni sistemas de información turística.</p> <p>No hay baños.</p> <p>No hay teléfonos públicos.</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Mirador Cerro Catiray	Potencial	Recurso natural	Montaña	<p>Área del cerro Catiray habilitado en la sima, como mirador, desde el cual se contempla la capital comunal y la olla hidrográfica de río BíoBío.</p> <p>El lugar ésta rodeado por un bosque de pino radiata y cuenta con instalaciones de picnic, una torre de madera de 8 mts aproximadamente de altura, habilitado como mirador, además hay instalaciones de juegos infantiles hechos en madera.</p> <p>Un factor motivacional importante puede ser la observación de paisajes, vida al aire libre, practica de deporte, y fotografía.</p>	<p>Camino de tierra en regular estado.</p> <p>No existe señalización de ruta.</p>	Local	<p>Actuales:</p> <p>Observación de paisaje.</p> <p>Picnic.</p> <p>Potenciales:</p> <p>Trekking.</p> <p>Fotografía</p> <p>Cross country</p>	<p>No existen receptáculos para la basura.</p> <p>El camino es de tierra y en regular estado.</p> <p>No hay señalización de ruta ni turística.</p> <p>No hay sistemas de iluminación.</p> <p>No hay baños habilitados.</p> <p>No hay sistemas de distribución de agua potable.</p> <p>No existe información turística del lugar.</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Mirador Cerro Catiray	Potencial	Recurso natural	Montaña	<p>Área del cerro Catiray habilitado en la cima, como mirador, desde el cual se contempla la capital comunal y la olla hidrográfica del río Bío-bío.</p> <p>El lugar está rodeado por un bosque de pino radiata y cuenta con instalaciones de picnic, una torre de madera de 8 mts aproximadamente de altura, habilitado como mirador, además hay instalaciones de juegos infantiles hechos en madera.</p> <p>Un factor motivacional importante puede ser la observación de paisajes, vida al aire libre, práctica de deporte, y fotografía.</p>	<p>Camino de tierra en regular estado.</p> <p>No existe señalización de ruta.</p>	Local	<p>Actuales:</p> <p>Observación de paisaje.</p> <p>Picnic.</p> <p>Potenciales:</p> <p>Trekking.</p> <p>Fotografía</p> <p>Cross country</p>	<p>No existen receptáculos para la basura.</p> <p>El camino es de tierra y en regular estado.</p> <p>No hay señalización de ruta ni turística.</p> <p>No hay sistemas de iluminación.</p> <p>No hay baños habilitados.</p> <p>No hay sistemas de distribución de agua potable.</p> <p>No existe información turística del lugar.</p>



Recurso	Estado	Categoría	Tipo	Descripción	Accesibilidad	Jerarquía	Actividades	Limitantes
Feria costumbrista	Potencial	Evento programado	Muestra costumbrista	<p>Muestra costumbrista organizada por el Grupo de Productores y Artesanos de Santa Juana. Esta se realiza alrededor de la plaza de Armas de la Comuna, ésta compuesta por 21 expositores de artesanía, flores, conservas caseras y gastronomía tradicional. Para amenizar la muestra se organizan presentaciones artísticas y folklóricas, juegos típicos, y concursos.</p> <p>Se realiza durante 2 días y tres veces en el año.</p> <p>Las principales características motivacionales de éste evento son la convivencia en familia, compra de productos del campo y artesanías.</p>	Las vías de acceso a la plaza de armas de Santa Juana, se encuentran pavimentadas y en buen estado.	Local	<p><u>Actuales:</u></p> <p>Venta de artesanía.</p> <p>Presentaciones artísticas y folklóricas.</p> <p>Juegos típicos.</p> <p>Gastronomía típica.</p>	<p>Equipamiento de la feria en regular estado (stand).</p> <p>No hay sistemas de información turística.</p> <p>No hay servicios higiénicos.</p> <p>No hay sistemas de distribución de agua potable.</p> <p>Espacio limitado para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Número limitado de expositores.</p> <p>Falta diversidad en origen y numero de muestras.</p> <p>Se realiza solo algunos días en el año.</p> <p>Tiempo limitado.</p>

Fuente: Fichas de Evaluación de Recursos Turísticos; Elaboración: Propia



En el cuadro n° 28 se muestran las diferentes localidades donde se realizan actividades productivas relacionadas con la Apicultura y la Vinicultura, y que constituyen un potencial recurso turístico

Cuadro N° 28. Localidades por Actividad Productiva

Actividad	Localidad
Apícola	<ul style="list-style-type: none">• Santa Juana• Curalí• Colico Bajo• Paso Hondo• Papal• La Generala• Chacay• Tanahuillín• Curamávida
Vinicultura	<ul style="list-style-type: none">• Colico Bajo• Colico Alto• La Generala• Tanahuillín• Curamávida

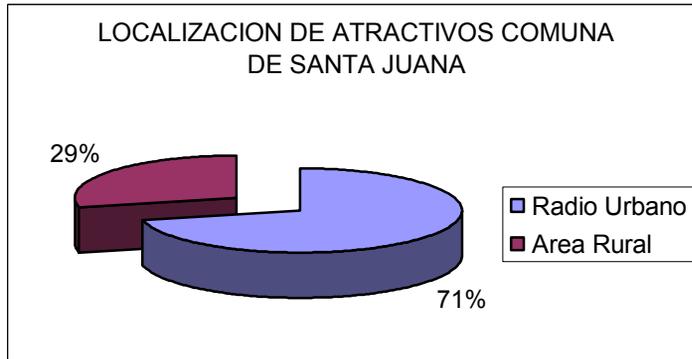
Fuente: Diagnóstico Productivo de Santa Juana
Elaboración: Propia



1.2.1.- Análisis de los recursos y atractivos

Según el cuadro nº 26, en donde se presentan los principales recursos turísticos podemos llegar a varias conclusiones conforme desglosamos el cuadro, en los siguientes gráficos de análisis.

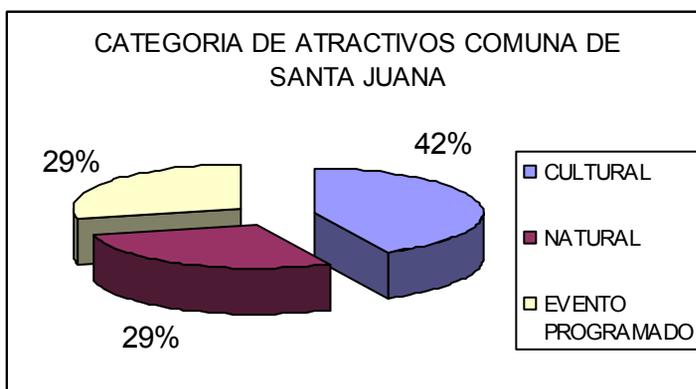
Gráfico N° 1



Fuente; Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002.

En el gráfico n° 1 se establece que la mayoría de los recursos turísticos que tienen algún tipo de explotación se encuentran en la actualidad dentro del radio urbano con el 71% del total de recursos, mientras que tan solo el 29% de los recursos turísticos locales se ubican en el área rural de la comuna, aun que es, ésta área la que posee mayor superficie territorial y mayor potencialidad en el ámbito turístico.

Gráfico N° 2



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002



En el Gráfico n° 2 se establece que la mayoría de los recursos turísticos de la pertenecen a la categoría de culturales, con una representación del 42% del total, mientras que los recursos turísticos restantes se distribuyen en porciones iguales. eventos programados y recursos naturales poseen un 29% de representatividad respectivamente frente al número total de recursos turísticos

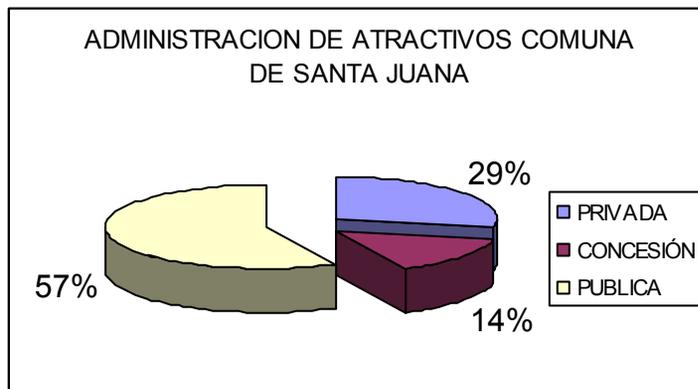
Hay que señalar que si bien los recursos naturales representan el 29% del total, son estos los que poseen mayor demanda, debido la poca explotación turística del área rural en donde se encuentra un numero mayor de recursos naturales sin ninguna utilización de tipo turística, podemos señalar que hay un margen de crecimiento en cuanto la puesta en valor de recursos naturales, si se logra superar las limitantes que afectan a este sector.

En cuanto a los eventos programados que se realizan, como la feria costumbrista y la semana de Santa Juana, si bien hay que mejorar en organización (profesionalizarla), es aquí donde se vislumbra un factor real de desarrollo, para lo cual hay que plantearse como un desafío no solo mejorar, si no aumentar el número de eventos, buscando un segmento de mercado acorde a este tipo de eventos.

En el caso de los recursos turísticos culturales hay que señalar que si bien son mayores en número, no lo son en demanda, el Fuerte de Santa Juana a perdido un gran valor patrimonial por el mal uso y administración, el Parque huaso y el mirador de Catiray se encuentran en proceso de construcción, pero debido al gran incendio forestal que afecto la comuna el 19 de febrero del 2002 todo el entorno natural que los rodeaba sufrió gran daño.



Gráfico N° 3



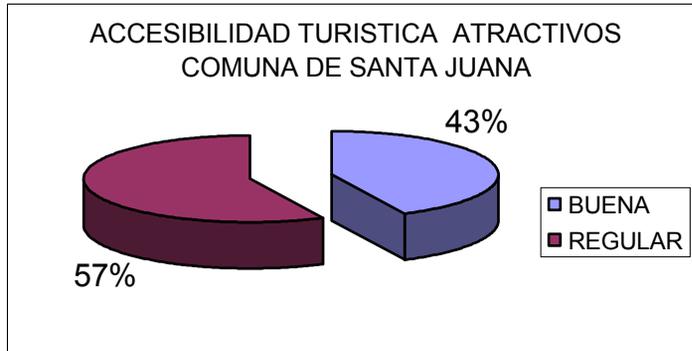
Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP, Práctica País 2002.

En el gráfico n° 3 se establece que la mayoría de los recursos turísticos son de administración pública con una participación del 57% del total, razón por la cual es preciso que la municipalidad profesionalice su administración y cree un departamento o unidad encargada de la administración turística de éstos. En cuanto a la administración privada de los recursos turísticos está representada el 29% del total, sin embargo sufre de problemas de administración y organización, es aquí nuevamente en donde debe actuar el municipio creando las instancias para la capacitación y profesionalización de los privados en el tema del turismo como actividad productiva, apoyar la formación de una cámara de turismo, fomentar y dirigir el desarrollo de la actividad turística por medio de un departamento encargado de éste tema.

La administración vía concesión, es un tema en el cual hay que poner cuidado por que se ha hecho un mal tratamiento con el principal recurso cultural y patrimonial como es el fuerte.



Gráfico N° 4

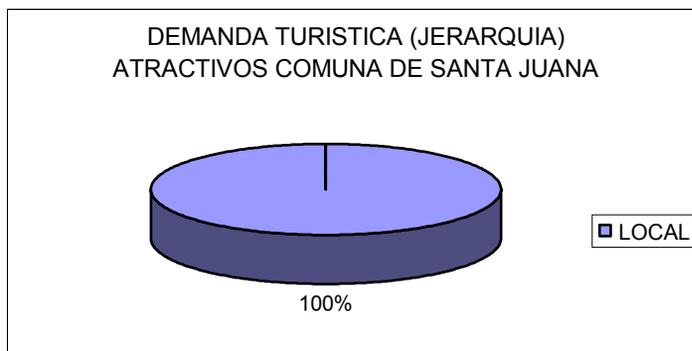


Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n°4 se establece que la mayoría de los recursos cuenta con vías de acceso en regular estado con un porcentaje de 57% del total, pero hay que señalar que esta realidad se presenta en la época de verano, la cual se agrava en invierno debido a que la gran mayoría de los caminos y rutas son de tierra y muy erosionadas lo que produce que con las lluvias se corten los caminos y se aíslen las localidades. Esta realidad se presenta en el área rural con mayor gravedad pero el radio urbano no escapa a esta situación.

En cuanto al resto de las vías de acceso ésta en buenas condiciones, debido principalmente a que la ruta de la madera contribuye a la accesibilidad por ser el principal eje comunicacional terrestre.

Gráfico N° 5

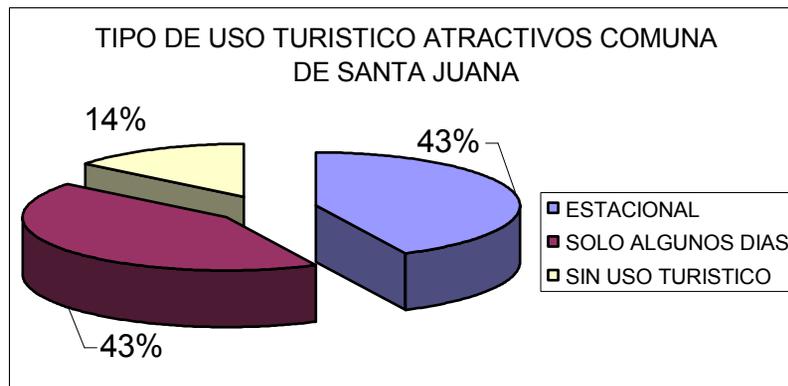


Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002



El gráfico n° 5 establece que prácticamente el 100% de los recursos posee una jerarquía de nivel local¹¹

Gráfico N° 6



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro n° 6 se establece que el 43% de los recursos tienen una explotación y demanda estacional,

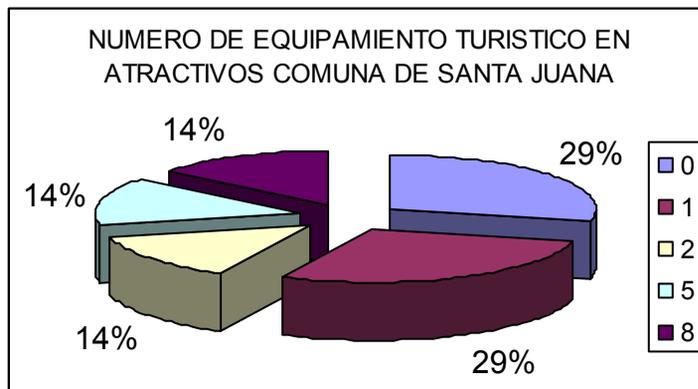
Otro 43% de los recursos tienen un uso tan solo de algunos días en el año, como es el caso principalmente de los eventos programados, esto debido una baja iniciativa en cuanto al apoyo y realización de estas, hay que señalar que los eventos programados son un ente vinculador entre todos los atractivos y recurso turísticos, pues es éste recurso en si mismo complementario de los otros y es uno de los factores con el cual se puede romper la estacionalidad de la demanda turística.

El resto de los recursos turísticos, no poseen ningún tipo de uso turístico a pesar de que tienen un uso recreativo incipiente, como es el caso de la Laguna Rayenantú

¹¹ Jerarquía Local: Capacidad de un Recurso o Atractivo turístico de atraer flujos de demanda Comunal y Provincial



Gráfico N° 7



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

El gráfico n° 7 nos indica el tamaño del equipamiento con que cuentan los recursos, esto principalmente por ser el que facilita el funcionamiento y la explotación de estos últimos. De lo cual podemos concluir que:

- Un alto porcentaje de los recursos cuenta tan solo con equipamiento básico
- En promedio cada recurso cuenta con 2 establecimientos de equipamiento, ésta cifra disminuiría drásticamente si sumáramos los recursos turísticos potenciales que se encuentran en el área rural.

El bajo promedio de disponibilidad de equipamiento turístico por recurso, representa una grave limitante para el desarrollo turístico debido a:

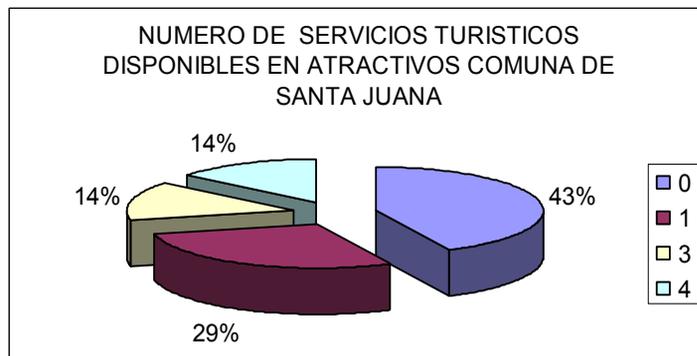
- Que del tipo y tamaño de alojamiento que se ofrece en una comuna depende el segmento de mercado que pernocta en un destino
- Que el tipo y número de establecimientos de alimentación, entregan un gran aporte a la capacidad de manutención de los turistas lo que influye en el número de días de estadía de éstos.
- Que el servicio de transporte es vital, para el traslado y distribución de los turistas a los diferentes lugares turísticos.



- Que la cantidad y calidad de los establecimientos de esparcimiento son necesarios y preponderantes en el momento de la elección de un destino turístico y de la decisión de prolongar el tiempo de estadía de los turistas.

Por lo tanto es una prioridad que la entidad rectora de la actividad turística a nivel comunal, debe de incentivar y canalizar los fondos para la inversión en equipamiento turístico, tomando como prioridad el alojamiento y el esparcimiento

Gráfico N° 8



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Antes de analizar el Gráfico n° 8 debemos aclarar que cuando se refiere a servicios turísticos, son los servicios complementarios del equipamiento turístico, aquí los servicios relacionados con los recursos son:

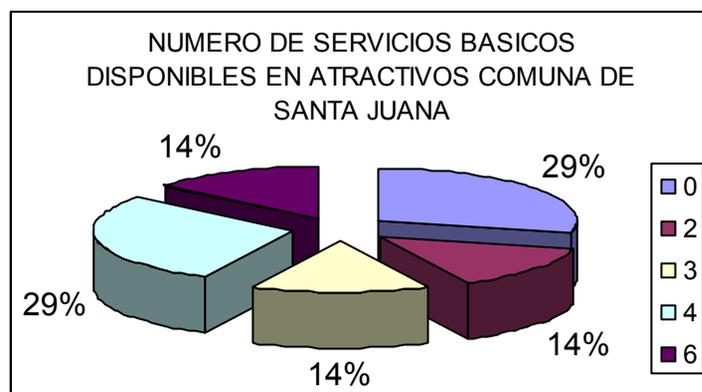
- Comercio turístico.
- Una insipiente y mínima información de actividades en el caso de los eventos programados
- Centro de llamados
- Centro de eventos
- Transporte turístico



Aclarada la situación se puede señalar que un 43% del total de los recursos no cuenta con ningún tipo de servicio turístico, como lo muestra el gráfico n° 8, esta situación es grave por la cual se evidencia que hay una clara pérdida de valor turístico

Esta situación que establece un promedio de un servicio turístico por recurso, es claramente una limitante para el desarrollo de la actividad turística, debido a que resta valor turístico a los recursos y de paso a la comuna como destino turístico, debido al hecho que la prestación de servicios turístico de calidad son en gran medida un aliciente para que el potencial turista decida la visitar un destino, pueda movilizarse además de actuar con comodidad y de paso decida prolongar su estadía, pero también es una herramienta útil para segmentar el mercado y captar el segmento.

Gráfico N° 9



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

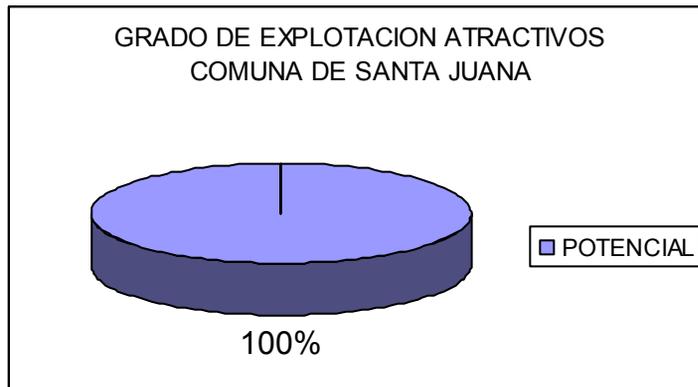
En el gráfico n° 9 se establece el número de servicios básicos (agua, electricidad, alcantarillado, teléfono) que están habilitados para el uso de los visitantes en los distintos recurso turísticos, donde un alto porcentaje de recursos no cuenta con servicios básicos (29%)

Este grafico además nos señala que solo un 14% de los recursos cuentan, en promedio con 3 servicios básicos habilitados lo que se considera suficiente y no es capaz de entregar un valor turístico de calidad, por lo tanto para mejorar la calidad de los recursos turísticos hay que impulsar políticas claras de parte del sector público para



canalizar inversiones tendientes a mejorar ésta realidad que no solo afecta al incipiente sector turístico local si no a gran parte de la comuna.

Gráfico N° 10



Fuente: Base de Datos Atractivos Turísticos Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 10 se establece que prácticamente el 100% de los recursos turísticos se encuentran en un grado potencial de explotación, debido a un serie de factores, tales como:

- Déficit en inversión en ampliación y mejoramiento de la planta turística a nivel comunal y la relacionada a cada uno de los recursos turísticos.
- Déficit en inversión en ampliación y mejoramiento de la red de servicios básicos (agua potable, luz eléctrica, teléfonos públicos, alcantarillado).
- Bajo desarrollo de actividades turísticas relacionadas con los diferentes recursos turísticos.
- Inexistencia de instituciones privadas y públicas destinadas a controlar, dirigir y velar por el desarrollo turístico.
- Precariedad de las vías de acceso.
- Inexistencia de servicios financieros y turísticos relacionados al tema de atención al cliente (información turística).
- Bajo nivel de capacitación del personal en el tema turístico.



Todos estos factores limitantes son comunes en todos los recursos turísticos estudiados, por lo que deben constituirse en una prioridad y buscar las formas más adecuadas para su mitigación y resolución, para lo cual se hace necesaria la elaboración de un plan estratégico de desarrollo turístico a nivel comunal, en el cual se consideren todas limitantes que hoy afectan a los recursos turísticos.

Para lograr realizar un plan de estratégico referente a la actividad turística local será necesario que se coordinen y participen en su elaboración todos los agentes locales que son gestores e interventores en ésta actividad económica.

1.3 Caracterización de los Recursos Turísticos

De acuerdo a los datos aportados por los gráficos (del nº 1 al nº 10), se procederá a caracterizar los recursos turísticos.

La mayoría de los recursos pertenecen a la categoría cultural, ubicándose dentro del radio urbano, bajo una administración pública dependiente de la municipalidad, sus principales vías de acceso se encuentran en un regular estado, sin ningún tipo de señalización y sistema de información turística, prácticamente todo los recursos y el potencial turístico de la comuna es de jerarquía local, y estos poseen muy poco uso turístico.

En promedio los recursos cuentan con :

- Tres instalaciones turísticas.
- Dos establecimientos de equipamiento turístico.
- Un tipo de prestación de servicio turístico
- Tres sistemas de servicios básicos.

Lo que indica que los recursos cuentan con una escasa puesta en valor por el bajo nivel de inversión en estos ítem mencionados con anterioridad.



1.4 FODA Atractivos Turísticos

Fortalezas:

- En el área rural se realizan labores productivas que pueden constituir un recurso potencial para desarrollar actividades relacionadas con el turismo rural.
- Existe una reserva inexplorada turísticamente de recursos naturales y culturales en todo el sector rural
- La comuna posee condiciones y características de ruralidad necesarias para hacerse beneficiaria de programas de desarrollo de proyectos de turismo rural.
- La Ruta de la Madera contribuye a la accesibilidad por ser el principal eje comunicacional.

Oportunidades:

- En los últimos años la demanda por productos de turismo rural y especialmente agroturismo a aumentado progresivamente a nivel nacional e internacional.
- Existe una política nacional que promueve el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo rural como una alternativa para mejorar la calidad de vida del campesinado y los pequeños productores agrícolas, por medio de programas de inversión y transferencia tecnológica en proyectos asociativos a cargo de organismos gubernamentales (INDAP, FIA, FOSIS, SERCOTEC).
- La producción y realización de eventos programados sea constituido en un importante factor para el desarrollo y puesta en valor de comunas como destinos turísticos.
- El agroturismo se sustenta en los recursos culturales y condiciones de ruralidad de una localidad o comuna.



Debilidad:

- Existe un alto grado de precariedad en el estado de las vías de acceso e interiores que se agrava en invierno, transformándose en una seria limitante para el desarrollo de la actividad turística.
- La mayoría de las vías de acceso están constituidas principalmente por caminos y rutas de tierra o ripio, erosionadas por el alto tránsito de camiones madereros.
- No existen sistemas de señalización turística en las vías de acceso a los recursos turísticos ni al interior de estos..
- Existe poca cobertura del sistema de alcantarillado y distribución de agua potable en el área rural.
- Existe una limitada cobertura del servicio telefónico de red fija y móvil
- Existen falencias en los sectores públicos y privados en cuanto a capacitación, organización y experiencia en el ámbito de la actividad turística.
- El área rural a sido poco explotada en su real potencial turístico.
- La mayoría de los recursos naturales presentes en el área rural no poseen ninguna utilización turística.
- Hay poca profesionalización en la producción y desarrollo de eventos programados.
- Hay un escaso desarrollo de eventos
- A nivel municipal no existe un departamento profesional y especializado en planificación y dirección de la actividad turística.
- No existe una cámara de turismo ni una corporación privada o mixta que se encargue de la conducción y desarrollo del turismo.
- Existe una demanda turística estacional de los principales recursos
- La mayor parte de los recursos turísticos no tienen utilización turística.



- Ha habido una escasa inversión en la puesta en valor de los recursos turísticos, lo que se observa en el bajo número de instalaciones, equipamiento y servicios como así de servicios básicos
- Escaso y regular equipamiento de servicio de alojamiento y esparcimiento turístico.
- A nivel rural la escasez de servicios básicos agrava la limitante al desarrollo turístico
- El 100% de los recursos turísticos se encuentran en estado potencial.

Amenazas:

- Presencia en la provincia de Concepción de comunas competidoras con similares características y mayor desarrollo turístico.

2.- ACTIVIDADES TURÍSTICAS

2.1 Definiciones de Actividades Turísticas

Las actividades turísticas corresponden a la “acción del turista” en el lugar de destino y, por lo tanto, en conjunto con el atractivo de ese lugar constituye su motivación básica. Se podría decir que no es posible un desarrollo turístico si el visitante no puede realizar actividades, aun si en muchos casos, solo conociste en contemplar el paisaje.

Cuando se habla de actividades se debe precisar que estas presentan tal diversidad, que sería difícil enumerarlas en su totalidad. A continuación se dan a conocer las principales categorías de actividades turísticas.

- Actividades de esparcimiento (baño, picnic, fotografía, etc).
- Actividades deportivas (pesca deportiva, trekking, mountain bike, etc).



- Actividades vinculadas al ambiente natural (visita a sitios naturales, contemplación del paisaje, etc).
- Actividades vinculadas al patrimonio histórico cultural (visita a lugares históricos, compra de artesanía, etc).
- Actividades vinculadas a la producción (Agroturismo, visitas a yacimientos mineros, etc).
- Asistencia a eventos programados (ferias artesanales, festivales, etc).
- Otras actividades complementarias (compras, negocios, etc).

Estas actividades involucran en muchos casos la participación activa del turista y en otros casos más bien contemplativa, correspondiéndole a la municipalidad un rol como catalizador o facilitador de las actividades que en su territorio se pueden organizar.

“Existen numerosos ejemplos de lugares que sin tener un atractivo turístico de jerarquía, se consolidan a partir de las actividades que el turista puede realizar”¹²

Un aspecto interesante es que con el correr del tiempo cada localidad se pueda identificar a través de una actividad turística básica que actúa como polo de atracción para el turista y para nuevas actividades, contribuyendo en forma determinante a fortalecer su imagen turística. Ejemplos: Asistir semana valdiviana, descender en balsa en el río truncura.

El tipo y característica de cada actividad turística a ofrecer dependerá del segmento de mercado al cual ésta dirigida, para ello es importante conocer el perfil y las motivaciones del turista.

12 Diagnóstico Participativo y Prognosis del Sector Turismo, 1997; Asociación Chilena de Municipalidades; Pp 89 - 90



2.2 Actividades turísticas en la comuna

A continuación se dan a conocer una serie de matrices con las actividades turísticas que se realizan o pueden realizarse dentro del territorio comunal.

En el cuadro n° 29, se presenta un resumen de la información recogida en las fichas de evaluación. Esta matriz incluye el nombre de la actividad, una breve descripción, su estado de explotación, categoría a la que pertenece, nivel de jerarquía, ubicación y sus limitaciones turísticas.

Dicha matriz caracterizó a cada una de las 13 actividades turísticas, detectadas y sondeadas en el territorio. Hay que señalar que si bien todas estas son practicadas en algún grado por los visitantes, se encuentran a un estado potencial de desarrollo debido a la poca inversión para su puesta en valor.

Otro punto importante es el hecho de que existe un gran potencial en cuanto a futuras actividades turísticas, que se podrían realizar en los recursos turísticos ya existentes, y también en el área rural, la gran mayoría relacionadas con el agroturismo.

“No se puede dejar de lado el hecho de que, un recurso se transforma en atractivo cuando este es puesto en valor y posee actividades turísticas valorizadas.”¹³

¹³ Planificación Turística. Boullon, 1990



Cuadro N° 29; Catastro de Actividades Turísticas

Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	Restricciones
Baño en río	Potencial	Esparcimiento	Local	Diferentes tipos de grupos (familias, Instituciones, jóvenes) provenientes de la comuna de Santa Juana y la Provincia de Concepción, presentes en las zonas de camping y picnic que bordean el cause del río Lía, se recrean bañándose y tomando sol a orillas de éste.	Río Lía	<ul style="list-style-type: none">• Mal manejo de basuras.• Planta turística limitada.• No hay juegos infantiles, hay problemas de servicios higiénicos, e instalaciones de picnic.• Problemas de distribución de electricidad a sitios de camping.• Ausencia de teléfonos públicos.• Vía de acceso en regular estado.• No hay señalización turística de ruta.• Equipamiento deportivo limitado.



Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	Restricciones
Picnic	Potencial	Esparcimiento	Local	Diferentes grupos, compuestos por familias, instituciones y jóvenes, provenientes de la comuna de Santa Juana y la Provincia de Concepción, se recrean y hacen practica del picnic en las diferentes áreas habilitadas alrededor del río Lía y la localidad de Huallerehue. Tan solo se cuenta con equipamiento básico de picnic.	Río Lía Huallerehue	<ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo de basura. • Planta turística limitada. • Equipamiento básico limitado (baños, instalaciones de picnic). • Instalaciones recreativas y deportivos limitados (juegos infantiles, multicanchas). • No hay teléfono público. • Problema en la distribución de electricidad. • Vía de acceso en regular estado. • No hay sistemas de información turística
Muestra Costumbrista	Potencial	Asistencia a eventos programados	Local	Muestra costumbrista realizada en el marco de una feria típica organizada por la Agrupación de Productores y Artesanos de Santa Juana. Cuenta con 21 expositores (flores, artesanía y productos del campo). Se realiza a un costado de la Plaza de Armas,	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de espacio para el desarrollo de la actividad. • Planta turística limitada. • Equipamiento e instalaciones básicas limitadas (baños y bebederos de agua). • Carencia de sistemas de distribución de agua potable y energía.



Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	Restricciones
Baño piscina Gisseloy	Potencial	Esparcimiento	Local	Diferentes grupos compuestos por familias, jóvenes e instituciones, hacen practica del baño y la toma de sol en las instalaciones de piscinas habilitadas en la villa gisseloy.	Huallerehue	<ul style="list-style-type: none">• Planta turística limitada.• Equipamiento e instalaciones básicas limitadas (baños e instalaciones de picnic).• Problemas en la distribución de agua y electricidad.• Vía de acceso en regular estado.• No hay teléfonos públicos.• No hay sistemas de información turística• No hay señalización turística de ruta.• Señalización
Baño piscina Rayenantú	Actual	Esparcimiento	Local	Diferentes grupos compuestos principalmente por familias y jóvenes, provenientes de la Provincia de Concepción y la Comuna de Santa Juana, practican el baño y la toma de sol, en las instalaciones de piscina de Rayenantú. Piscina equipada con camarines y baños de excelente calidad.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none">• Altos niveles de clorificación del agua.• Problemas administrativos.



Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	
Inauguración de la semana de Santa Juana	Potencial	eventos programado	Local	Acto inaugural de el evento programado de la semana de Santa Juana, organizado por la Municipalidad homónima. El evento se realiza en el patio del fuerte Santa Juana de Guadalcazar, con entrada liberada. Se realizan presentación de reinas y candidatas en concurso de belleza, presentación de banda musical, y espectáculo pirotécnico.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none">• Problema de espacio para grandes eventos.• Falta mayor planta turística.• Problemas de distribución de agua potable.• No hay teléfono público.• Acceso principal en mal estado.• No hay sistemas de información turística.• No hay señalización turística de ruta.
Bailes en Gimnasio Municipal	Potencial	Esparcimiento	Local	Fiestas organizadas en la mayoría de los casos por el cuerpo de Bomberos de la comuna. Asisten a estos eventos jóvenes de toda la comuna. Se realizan concursos y se expenden bebidas alcohólicas.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none">• Hay problemas en la habilitación de servicios higiénicos.• No hay agua potable.• Hay problemas de seguridad del recinto.• Soporte físico muy limitado y en regular estado.• En el recinto no hay servicio telefónico público.



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	Restricciones
Día de la chilenidad (semana de Santa Juana)	Potencial	Evento de Folklore programados	Local	Asistencia de grupos familiares y de jóvenes de la comuna de Santa Juana y la provincia de Concepción, a una actividad folklórica en el Parque Huaso Catiray, en donde se realizan rodeo, pruebas de destreza, amansadura, carrera a la chilena y una peña folklórica con baile y expendio de alimento y bebidas, presentaciones artísticas.	Cerro Catiray	<ul style="list-style-type: none"> No existen servicios higiénicos. No existen receptáculos para la basura. Equipamiento recreativo y deportivo limitado. Planta turística limitada. No hay sistemas de distribución de agua potable. No hay servicio telefónico público. Vía de Acceso en regular estado. No hay sistemas de información turística.
Presentaciones musicales	Potencial	Eventos programados	Local	Presentación de bandas locales y de otras localidades, amenizada con concursos de baile y presentación de candidatas a reina de belleza. Estos eventos son organizados por la Municipalidad de Santa Juana, se realiza alrededor de la Plaza de Armas.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de espacio para el desarrollo de la actividad. Equipamiento de seguridad limitado (Barras de contención). No hay sistemas de distribución de agua potable. Problemas de disciplina social de parte del público. Problemas de organización y producción de eventos. Seguridad policial.



Actividad	Estado	Tipo	Jerarquía	Descripción	Ubicación	Restricciones
Obra de teatro (semana de Santa Juana).	Potencial	Asistencia a eventos programados	Local	Obra de teatro organizada por la municipalidad de Santa Juana, el recinto utilizado para éstas actividades es el Teatro Municipal.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none"> No hay parque de estacionamiento. No hay sistemas de información turística. Poco uso de las instalaciones del Teatro.
Concierto música clásica	Potencial	Asistencia a eventos programados.	Local	Concierto efectuado en la parroquia de Santa Juana, por motivo de la celebración de la Semana de Santa Juana, organizado por la Municipalidad homónima.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de espacio para el desarrollo de la actividad. Problemas en la organización y producción de eventos.
Clausura Semana de Santa Juana.	Potencial	Asistencia a eventos programados	Local	Evento de clausura de la semana de Santa Juana, con entradas liberadas. Se realizó una presentación de carros alegóricos, presentaciones artísticas y definición de concurso de belleza.	Santa Juana	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de espacio para el desarrollo de la actividad. Falta mayor planta turística. Problemas de distribución de agua potable. Problemas de disciplina social de parte del público.
Observación de Paisaje	Potencial	Actividades vinculadas al ambiente Natural	Local	Observación del paisaje desde el mirador del Cerro Catiray, desde el cual se puede contemplar el pueblo de Santa Juana inserto en el Valle de Catiray, y la olla hidrográfica del río Bío-bío.	Cerro Catiray	<ul style="list-style-type: none"> Mal manejo de basura. No hay receptáculos de basura. No hay planta turística. No sistemas de distribución de servicios básicos. Vía de acceso en regular estado. No hay sistemas de información y señalización turística.

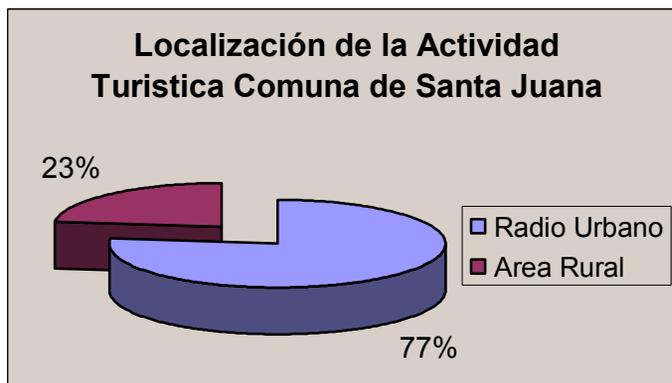
Fuente: Fichas Evaluación de Actividades Turísticas
Elaboración: Propia



2.2.1 Análisis de las actividades turísticas

A continuación se analizarán gráficamente todas las actividades que se practican en la comuna.

Gráfico N° 11



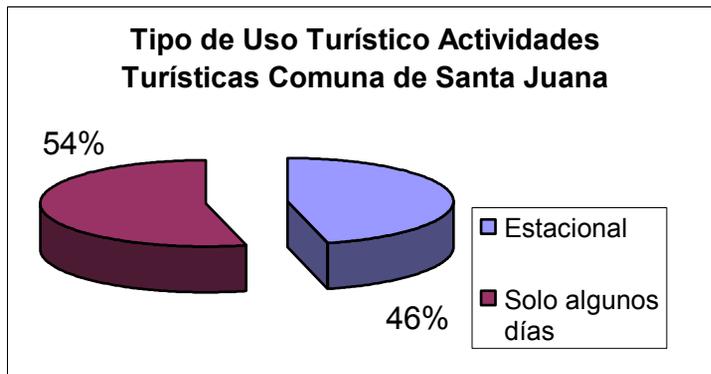
Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 11 se establece que la mayoría de las actividades turísticas que se están practicando en la actualidad se desarrollan en el radio urbano. En cuanto a las actividades turísticas que se practican en el área rural, éstas representan tan solo el 23% de las actividades desarrollada.

Si bien en el área rural se desarrolla la menor parte de las actividades turísticas en la actualidad, es en ésta área en donde podemos encontrar el mayor potencial a futuro para el desarrollo de nuevas y mejores actividades turísticas relacionadas con la explotación de los recursos naturales y culturales. Además existe una gran posibilidad de desarrollar y mejorar aun más las actividades turísticas que en la actualidad se desarrollan en el radio urbano.



Gráfico N° 12



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

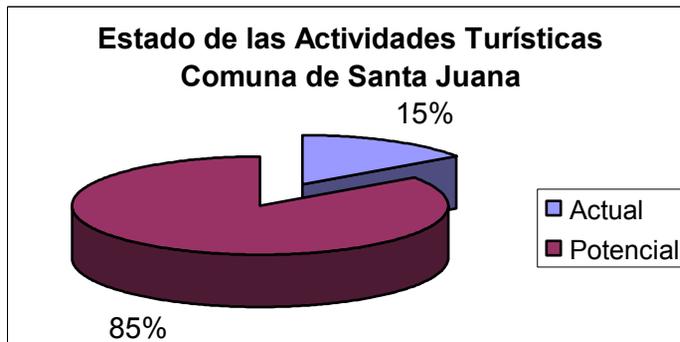
En el gráfico n° 12 se establece que la mayoría de los de las actividades tienen uso turístico estacional o de solo algunos días

El hecho de que la mayoría de las actividades se realicen solo algunos días en el año es preocupante pues no se puede sostener una oferta más permanente en el tiempo si no se realizan en mayor número y bien distribuidas en el tiempo. Por otro lado es preocupante el hecho de que este tipo de actividad se relaciona con los eventos programados y en la comuna existe muy poco desarrollo en este tipo de actividad.

Es tarea de la autoridad pública y privada la de unir esfuerzos e iniciativas para tomar medidas para desarrollar más y mejores actividades relacionadas con eventos programados, diseñar y desarrollar actividades de valor turístico capaces de romper la estacionalidad de la demanda.



Gráfico N° 13



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 13 se establece que de las actividades turísticas programadas , solo un 15% se encuentran en estado actual, es decir se realiza con periodicidad

De la información recogida podemos concluir lo siguiente:

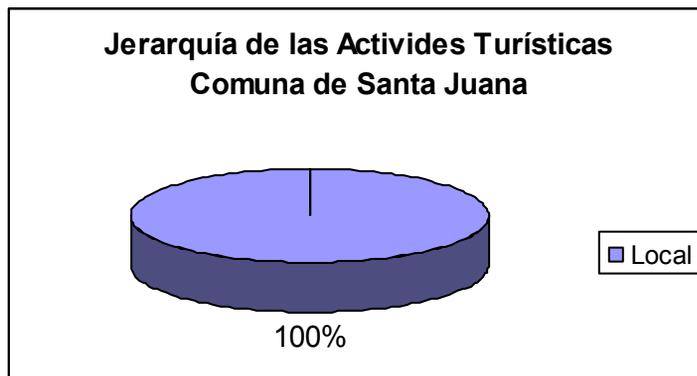
- Una gran limitante para el desarrollo turístico es el hecho de que la gran mayoría (85%) de sus actividades turísticas se encuentren en un estado potencial.
- Está situación de potencialidad de las actividades nos indica que ha habido una escasa inversión en la puesta en valor turístico de las actividades que se desarrollan.
- El estado de desarrollo potencial de las actividades, repercute en una baja competitividad y valoración turística de la comuna.
- No existen agentes capacitados, calificados y especializados en la planificación, organización y gestión de este tipo de actividades.

Es necesario para superar la condición de potencialidad de las actividades, que el sector público representado por la municipalidad y el sector privado vinculado al turismo, comiencen a organizarse en torno al tema, unan esfuerzos y creen condiciones favorables para la inversión en temas como: la capacitación turística, transferencia tecnológica y metodológica, puesta en valor de las actividades turísticas,



para lograr esto es necesario que se establezca en la comuna, un departamento de desarrollo turístico y una cámara de turismo.

Gráfico N° 14



Fuente: Base de Datos Actividades turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico N° 14 se establece que la jerarquía de las actividades turísticas son en un 100% de jerarquía local, esto implica que las actividades solo pueden atraer a una demanda proveniente de la provincia de Concepción.

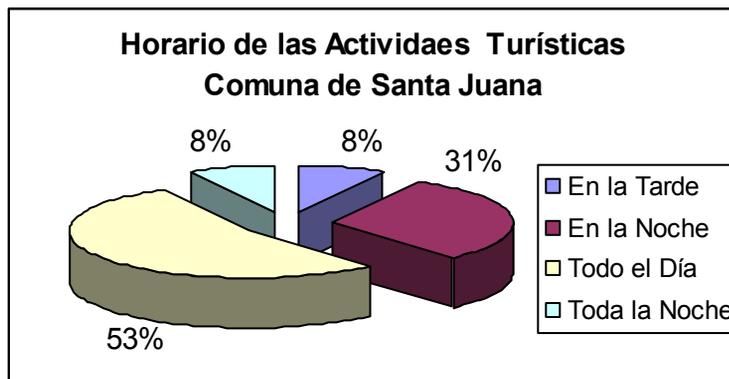
Está característica no representa una gran limitante para su desarrollo turístico, pues el mercado de la provincia es atractivo, pero esto tampoco impide que la comuna decida diseñar y desarrollar actividades turísticas con mayor valor en el ámbito del turismo.

En el área rural hay una serie de actividades turísticas que se pueden desarrollar relacionadas con actividades de Agroturismo, actividades que en Chile y el extranjero han sufrido un gran aumento en su demanda, por lo que pueden contribuir al aumento en la jerarquía turística y aumentar su capacidad competitiva frente a otras comunas vecinas.

Nuevamente surge la conclusión de que es tarea tanto del sector público como privado el aunar fuerzas para la búsqueda de alternativas viables para poder poner en valor tanto los recursos como las actividades turísticas.



Gráfico N° 15



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

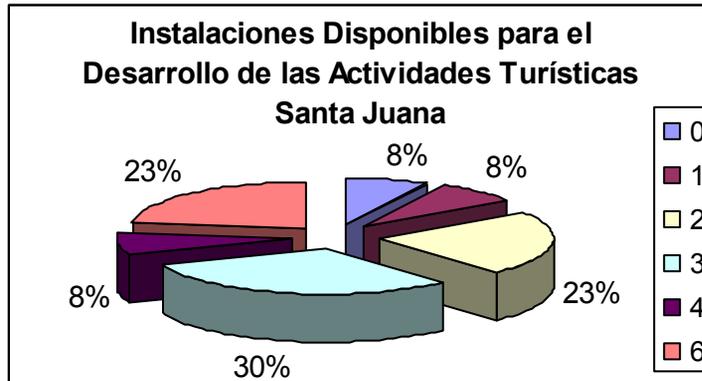
En el gráfico n° 15 se establece que la mayoría de las actividades se desarrolla durante todo el día, pero al separarlas por horario se ve claramente un alto índice de desarrollo en horario nocturno, esto obedece principalmente a las siguientes razones:

- Existe un déficit en el desarrollo de actividades turísticas en la tarde, horario que se relaciona principalmente con actividades artístico culturales, que aportan valor a la comuna como destino turístico.
- Hay una escasa actividad turística que se desarrolla durante toda la noche, estas actividades se relacionan con el esparcimiento nocturno en Pub, Discotecas y bares

Para resolver estas limitantes los sectores públicos y privados deben dirigir esfuerzos tendientes a incentivar y facilitar inversiones en equipamiento de esparcimiento nocturno tendiente a aumentar y mejorar la calidad de actividades. Otro punto de interés e importancia es el hecho de diseñar y favorecer el desarrollo de actividades artístico culturales ya que se cuenta con la infraestructura (teatro) necesaria para ello.



Gráfico N° 16



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro N° 16 se puede apreciar la disponibilidad de instalaciones para el desarrollo de las actividades, en donde un gran porcentaje (30%) de las actividades que se desarrollan cuentan en promedio con tres instalaciones para su ejecución.

De los datos aportados se puede concluir lo siguiente:

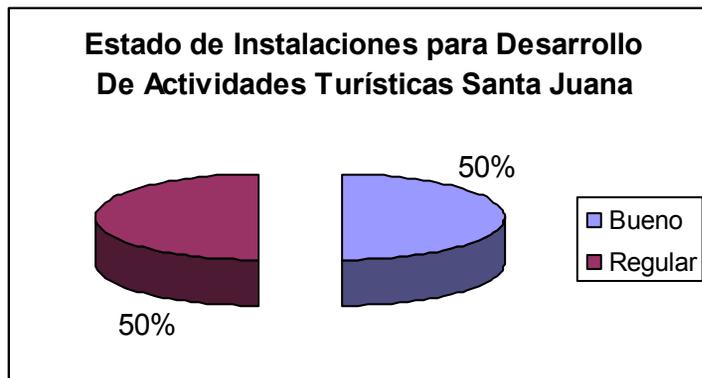
- El bajo promedio de instalaciones es insuficiente para sustentar un buen desarrollo de las actividades recreativas-culturales
- Este promedio implica que las actividades turísticas cuentan con un escaso valor para los turistas y constituyen una clara desventaja competitiva frente a otros destinos turísticos similares.
- Existe una escasa inversión en la implementación de instalaciones de calidad y mejoramientos de las actuales, para poner en valor las actividades recreativas-culturales.
- Este bajo promedio de instalaciones turísticas incide directamente en el estado potencial y la jerarquía de las actividades relacionadas con el turismo

Las actividades turísticas constituyen el soporte físico de un recurso y destino, para facilitar el desarrollo de actividades de calidad las cuales entregan un valor



turístico al destino es necesario buscar inversiones tendientes a implementar las instalaciones turísticas.

Gráfico N° 17



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el Gráfico n° 17 se puede apreciar el grado de mantención en que se encuentran las instalaciones turísticas que sustentan el desarrollo de las actividades recreativo-culturales de la comuna ,

El hecho de que el 50% de las instalaciones turísticas se encuentren en un regular estado constituye una limitante para un desarrollo de actividades de calidad, lo cual tanto influye directamente en bajo nivel competitivo de las actividades desarrolladas.

El escaso nivel de incentivos y apoyó en este a influido en el bajo desarrollo de inversiones tendientes a mejorar el estado mantención y calidad de las instalaciones disponibles para el desarrollo de actividades de mayor atractivo y valor turístico.

De no resolver esta limitante los niveles de mantención de las actividades turísticas irán deteriorándose aun más, restando valor a la oferta turística en este ámbito.

Es preciso que tanto el sector público como privado tomen conciencia y medidas que reviertan ésta situación, uniendo esfuerzos para conseguir fondos y facilitar la inversión en implementación y mejoramiento.



Gráfico N° 18

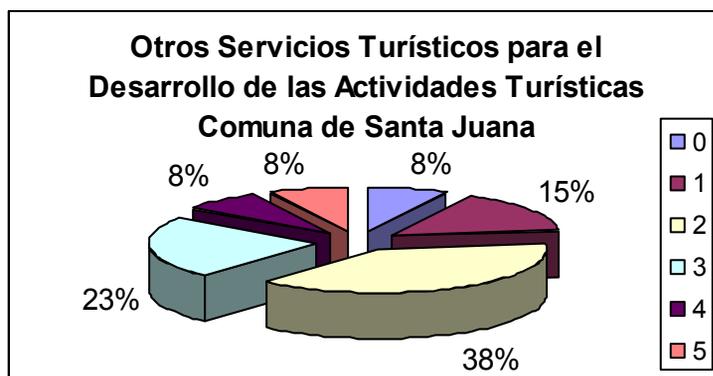


Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 18 se establece la intensidad de uso de las instalaciones. En donde las instalaciones poseen un alto nivel de uso (67%) esto debido principalmente a la escasez de estas.

Para superar esta limitante (escasez de instalaciones) la colaboración entre los distintos agentes gestores del turismo en la comunidad, es de suma importancia tanto para buscar y crear alternativas de capacitación, como para planificar y desarrollar proyectos tendientes a mejorar la actual situación.

Gráfico N° 19



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico N° 19 se establece la presencia de otros servicios turísticos complementarios para el desarrollo de las actividades relacionadas con el turismo, como se detallan a continuación.



- El 8% de las actividades no están complementadas con la prestación de otros servicios turísticos.
- El 15% de estas son complementadas con la prestación de un tipo de otro servicio.
- Un 38% son complementadas por la prestación de dos tipos de otros servicios.
- El 23% se complementan con la prestación de tres tipos de otros servicios.
- El 8% son complementadas por la prestación de cuatro tipos de otros servicios.
- Un 8% son complementadas por la prestación de cinco tipos de otros servicios turísticos.

De los datos aportados en el gráfico n° 19 se puede concluir lo siguiente en relación a la complementación de las actividades turísticas con la prestación de otros servicios turísticos.

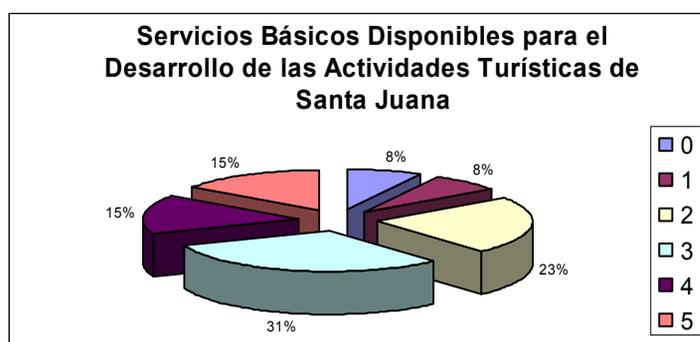
- Las actividades desarrolladas están complementadas en promedio por la prestación de dos tipos (2) de otros servicios turísticos.
- Esta débil complementación de las actividades comunales con la prestación de otros servicios turísticos se traduce en una pérdida de valor turístico de estas mismas.
- Existe una incompleta oferta de otros servicios turísticos, que no es capaz de satisfacer las necesidades de la demanda y genera una pérdida de valor turístico de las actividades.
- De no cambiar esta situación la comuna seguirá perdiendo valor turístico y capacidad de competencia dentro del mercado local, y no podrá elevar la jerarquía de sus actividades turísticas.



De lo anterior se hace sumamente necesario que el municipio cree incentivos que faciliten la formación de empresas o la llegada de empresas relacionadas con la prestación de otros servicios.

La prioridad más urgente es lograr establecer sistemas de información turística y servicios financieros (Redbank). Debido a que es este tipo de servicios son los que en gran medida contribuyen a facilitar la estadía y movilización de los turistas dentro de la comuna

Gráfico N° 20



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP, Práctica País 2002

En el gráfico n° 20 se establece le número de servicios básicos disponibles que facilitan el desarrollo de las actividades turísticas en donde:

- El 8% de las actividades no cuenta con servicios básicos
- El 8% tiene un servicio básico
- El 23% cuenta con dos servicios básicos
- El 31% posee tres servicios básicos.
- El 15% tiene con cuatro servicios básicos.
- El 15% cuentan con cinco servicios básicos.

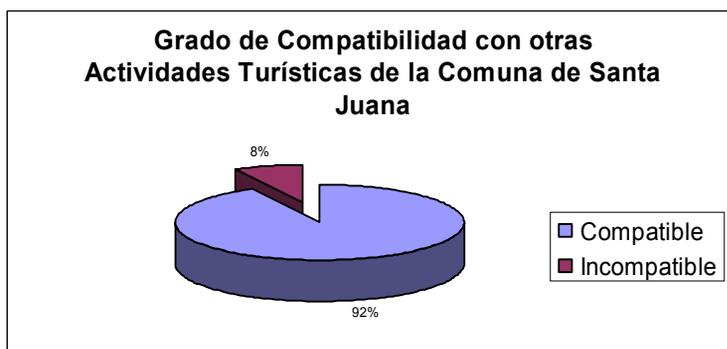
De acuerdo a la información desglosada podemos concluir que:



- Las actividades turísticas cuentan en promedio con tres servicios básicos disponibles para su desarrollo.
- Éste bajo promedio en el número de servicios básicos resta valor turístico a las actividades turísticas.
- Este promedio se reduce dramáticamente en el área rural transformándose en una seria limitante para el desarrollo de actividades relacionadas con el agroturismo, que podrían dar mayor competitividad a la comuna.
- El número promedio de servicios básicos por actividad no hace más que influenciar una oferta de mala calidad, con poco valor turístico y con un bajo potencial de atracción de flujos

Por o tanto es necesario implementar programas de servicios básicos en las áreas rurales, tarea que deben asumir los privados, y a la vez mejorar la calidad de los servicios básicos que ofrecen, pues son estos los más influyentes en la toma de decisión del turista referente a los destinos a visitar y los tiempos de estadía.

Gráfico n° 21



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 21 se puede ver el grado de compatibilidad existente entre las actividades turísticas y otro tipo de actividades desarrolladas, en donde un alto porcentaje (92%) de las actividades turísticas son compatibles con otro tipo de actividad y se puede concluir lo siguiente:



- Es una gran fortaleza para la comuna el hecho que prácticamente la totalidad de sus actividades turísticas sean compatibles entre si y con otras en su desarrollo, con lo cual se podría desarrollar futuros circuitos integrados de turismo.

Gráfico N° 22



Fuente: Base de Datos Actividades Turísticas Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

- En el gráfico n° 22 se establecen las principales restricciones para el desarrollo de las actividades, en donde la mayor limitante (28%) esta dada por la falta de servicios complementarios y de apoyo a la actividad turística entre los cuales se encuentra la poca diversificación del comercio y la falta de sistemas financieros.

3.- EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

3.1 Equipamiento Turístico Comunal

Existe en la comuna un limitado equipamiento turístico, que no es capaz en sus condiciones actuales de ofrecer una oferta atractiva en cuanto a sus servicios, y a su capacidad de acogida, el cual no podría soportar un fuerte aumento en la carga turística (aumento en la demanda), pues presenta los siguientes problemas.

- Un limitado número de establecimiento de alojamiento turístico.



- Una pequeña oferta de establecimientos de esparcimiento (Pub Y Discotecas).
- Hay una amplia oferta en cuanto a establecimientos de alimentación, pero presenta graves problemas en cuanto a condiciones sanitarias, y variedad del menú.
- El transporte se restringe a dos empresas, una intercomunal y una interprovincial, de regular calidad y limitado número de maquinas.
- En cuanto a otros servicios existe tan solo un centro de servicios a la entrada del pueblo, un centro de llamados en la plaza de armas, no hay bancos, ni redbank, no existen agencias de viajes receptivas, ni oficinas de información turística, lo que es una gran limitante para el desarrollo turístico de la comuna.

A continuación se presenta un cuadro con toda la información del equipamiento de alimentación turística de la zona.

Cuadro N° 30. Equipamiento de Alimentación Turística

Establecimiento	Dirección	Propietario
Restaurante	Lautaro N° 1400	Ulloa Ruiz Marta
Restaurante	Lautaro N° 491	Vallejos Mendoza María
Restaurante	Lautaro N° 622	Velásquez Alarcón María
Restaurante	J. Pablo II N° 1105	Vergara Ilufiz Yasmine
Restaurante	Pob. D.P pje 3 casa 17	Araya Vasquez Jorge
Restaurante	Valdivia S/N	Cárcamo Romero Eusebio
Restaurante	Irrazabal S/n	Cuevas Burdiles Germán
Restaurante	C.Avello N° 441	Duran Hugo
Restaurante	C.Avello N° 124	Elgueta Chavez Claudina
Restaurante	Luis Fdez de Cordova 700	Emp.de mant. Y serv. Ltda.
Restaurante	Colo colo N° 113	Escalares Novoa Mirta
Restaurante	C.Avello S/N	Garrido Reyes Luis
Restaurante	Lautaro N° 1072	Herrera Moreno Hilda
Restaurante	Cañete N° 228	Pachon Baldeón Javier
Restaurante	Lautaro N° 16	Recabarren Navarro Soledad



Venta Papas fritas	Irarrazabal S/N	Hidalgo Carrasco Gerardo
Fuente de Soda	C.Avello S/N	Sandoval Opazo Blanca
Cafetería	Irarrazabal N° 181	Soto Barra Gladis
Fuente de Soda	Lautaro N° 124	Vasquez Serrano Nivia

Fuente: Departamentos de Patentes de la I. Municipalidad de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro n° 30, se registran los establecimientos de alimentación turística por tipo, dirección y propietario, de la cual podemos concluir que:

- Existe una pequeña oferta de alimentación compuesta por: quince restaurantes, un local de venta de papas fritas, dos fuentes de soda y una cafetería.
- La mayoría de los establecimientos se concentran alrededor de la calle Lautaro que es la principal y la plaza de armas que constituye el centro del área urbana de la capital comunal.

Cuadro N° 31. Equipamiento de Alojamiento Turístico

Establecimiento	Dirección	Propietario
Adm. Zona de picnic	Alto el Lía	Bizama Castro Zenón
Camping	Río Lía	Machuca Rodríguez Eduardo
Camping	Huallerehue	Seferino Olivera
Camping	Sector Lía	Rifo Vergara Raquel
Cabañas Caleuce	Entrada al Pueblo	
Hostería	Chacay Km 20	Pinochet Fica Mirta

Fuente: Departamentos de Patentes de la I. Municipalidad de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro n° 31, se registran los establecimientos de alojamiento turístico que existen, de cual se puede concluir que:



- La mayoría de los camping se concentran en los sectores del río Lía y Huallerehue.
- Existe un solo servicio de cabañas que se ubica a la entrada del pueblo a orillas de la ruta de la madera.
- Existe solo una hostería en la localidad de Chacay que esta orientada principalmente a la atención de los camioneros y cuenta con una mala infraestructura.
- El equipamiento de alojamiento turístico es demasiado reducido y presenta graves problemas de infraestructura y de capital, lo que impide desarrollar una oferta turística de buena calidad.

Cuadro N° 32. Establecimientos de Esparcimiento Turístico

Establecimiento	Dirección	Propietario	Local
Cabaret	Benavides N° 199	Ruiz Sánchez Aníbal	Pub Discoteque la Kassa
Cabaret	Benavides S/N	Benítez Burgos Enrique	Pub Discoteque La Huella
Cabaret	Lautaro N° 1358	Matus Suazo Patricia	Centro de Eventos
Cabaret Disco Grill	Lautaro N° 544	Quiroz Suárez Adolfo	Pub Discoteque La Gruta
Cabaret	Irrazabal N° 500	Recabarren Navarro Soledad	Pub Caya

Fuente: Departamentos de Patentes de la I. Municipalidad de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el cuadro n° 32, se hace un registro de los establecimientos de esparcimiento turístico que conforman parte de la oferta turística, del cual se establece lo siguiente:

- Existen tres Pub discotecas.
- Existe un Pub – bar.
- Existe un Centro de Eventos.



La oferta en establecimientos para el esparcimiento turístico es muy limitado, y presenta condiciones similares al equipamiento de alojamiento, como problemas de sanidad, deterioro del soporte físico, problemas de capital.

3.2 FODA Equipamiento Turístico

Fortalezas

- Hay voluntad de parte del municipio para apoyar e impulsar el desarrollo de una buena oferta turística.

Debilidades

- Un limitado número de establecimiento de alojamiento turístico.
- Pequeña oferta de establecimientos de esparcimiento turístico (Pub y Discotecas).
- Hay una amplia oferta en cuanto a establecimientos de alimentación turística, pero presenta graves problemas en cuanto a condiciones sanitarias, y variedad del menú.
- El transporte se restringe a dos empresas, una intercomunal y una interprovincial, de regular calidad y limitado número de maquinas.
- En cuanto a otros servicios turísticos existe tan solo un centro de servicios a la entrada del pueblo, un centro de llamados en la plaza de armas, no hay bancos, ni redbank, no existen agencias de viajes receptoras, ni oficinas de información turística, lo que es una gran limitante para el desarrollo turístico de la comuna.
- La mayoría de los establecimientos de alojamiento turístico se encuentran fuera del área urbana.



- Existe problemas de deterioro e implementación del soporte físico (infraestructura) del equipamiento turístico.
- Existen problemas de capital que restringen la inversión en el mejoramiento e implementación de equipamiento turístico de calidad.

4.- LA DEMANDA TURISTICA

4.1 Definiciones Generales de la Demanda Turística

Antes de continuar con el análisis de la demanda turística de la comuna, se aclararan algunos conceptos referentes a éste tema.

La demanda turística esta compuesta por los flujos provenientes desde algún núcleo o mercado emisor, que puede ser de las siguientes categorías:

- Internacional de larga distancia (Alemania, Japón).
- Internacional de carácter Regional (E.E.U.U, Argentina, Brasil).
- Nacional (Santiago, Arica, Valparaíso).
- Regional (Concepción, Chillan, los Angeles)
- Local (Provincia de Concepción) destinos a menos de 150 Km de distancia.

Lo más importante para cualquier comuna, que desea transformarse en destino turístico (entendiendo a éste como un centro o mercado turístico receptor) y que sobre todo quiere desarrollar una oferta turística de valor, tiene como primera misión identificar, cual o cuales son sus mercados emisivos.

Una vez identificados los mercados emisivos que demandan la comuna, se procede a una segunda etapa, identificar el turista o visitante que ingresa y consume la oferta turística, para comprender mejor éste tema daremos algunas definiciones:



- Turista:

Es aquel sujeto que se traslada a un destino 150 Km, de su residencia y pernocta a lo menos por 48 hrs en éste y sus motivaciones no son trabajo o estudios y hace uso de los servicios, recursos y actividades turísticas del destino.

- Viajero:

Cumple con similares características del turista, pero sus motivaciones pueden ser múltiples como el trabajo o visita a parientes, ocasionalmente hace uso de servicios turísticos.

- Turista local:

Sujeto que se traslada a un destino a menos de 150 Km de su residencia y pernocta a lo menos 48 hrs (más de un día) en el lugar sus motivaciones no son el trabajo o estudios y hace uso de los servicios, recursos y actividades turísticas del destino.

- Excursionista:

Sujeto que se traslada a un destino a menos de 150 Km de distancia y su promedio de estadía no supera las 48 hrs sus motivaciones no son el trabajo ni el estudio, consume algunos productos de la oferta turística.

Una vez ya aclarado algunas definiciones continuemos con el tema. Es muy importante, hacer un análisis de la demanda con el fin de determinar el perfil del turista (caracterizar al turista) que llega, con el fin de determinar cual es el principal segmento de mercado que esta influenciando la oferta turística.

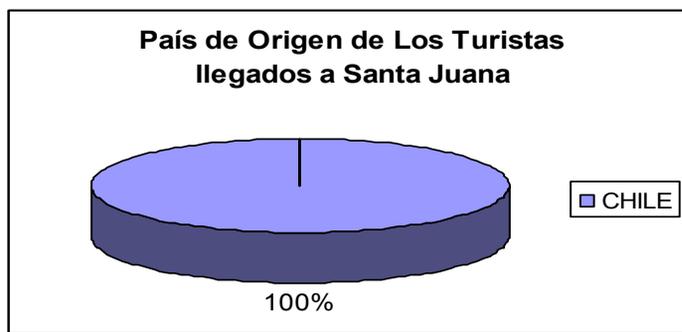


4.2 Análisis de la Demanda

A continuación se hará un análisis de información aportado por un Estudio de Demanda Turística, realizado por el programa Práctica País, perteneciente a la Fundación para la Superación de la Pobreza con la colaboración de la Ilustre municipalidad, este estudio se hizo con el fin de caracterizar a la demanda que visita la comuna y determinar su perfil.

A. Datos de Origen

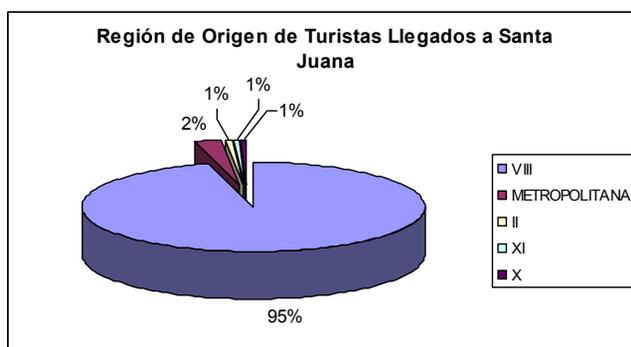
Gráfico N° 23



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

- En el gráfico n° 23 se establece que el 100% de los turistas provienen de Chile,

Gráfico N° 24



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002



- En el gráfico n° 24 se establece el lugar de origen de los turistas, en donde destaca un alto porcentaje (95%) proveniente de la misma región (Octava Región del Bio-bio)

De acuerdo a estos datos se puede determinar lo siguiente:

- El principal mercado emisor se ubica dentro de la Región del Bio – bio.

De acuerdo a estas conclusiones la comuna debe realizar esfuerzos claros para aumentar su participación y consolidarse en su actual mercado y buscar vías paralelas para diversificar su demanda.

Cuadro N° 33. Comuna de Origen de los Turistas Llegados a Santa Juana

Comuna / Ciudad	Participación %
CONCEPCION	24%
SANTA JUANA	18%
CORONEL	4%
TALCAHUANO	24%
LOTA	2%
SAN PEDRO	8%
CHIGUAYANTE	11%
CHILLAN	2%
SANTIAGO	3%
ANTOFAGASTA	1%
HUALQUI	1%
LIRQUEN	1%
SANTA SABINA	1%
PENCO	2%
PTO CHACABUCO	1%
VALDIVIA	1%

Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

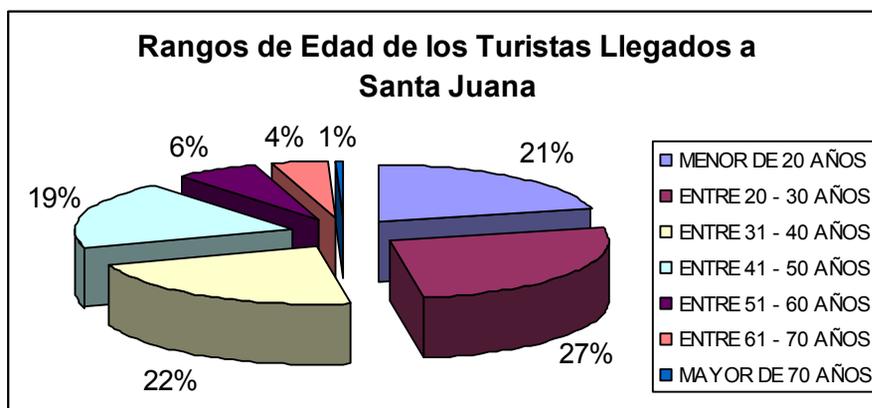
De acuerdo a los datos aportados en el cuadro n° 33 se puede concluir lo siguiente, en relación con las comunas de origen de los turistas que llegan:



- Un alto porcentaje proviene de la ciudad de Concepción (24%)
- Otro porcentaje significativo lo constituyen personas que son oriundas de la comuna (18%) , pero que han emigrado a otras localidades por diversos motivos y ahora vuelven como turistas a visitar familiares y amigos

Por lo tanto son este tipo de turista al que deben dirigir las campañas promocionales.

Gráfico N° 25



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

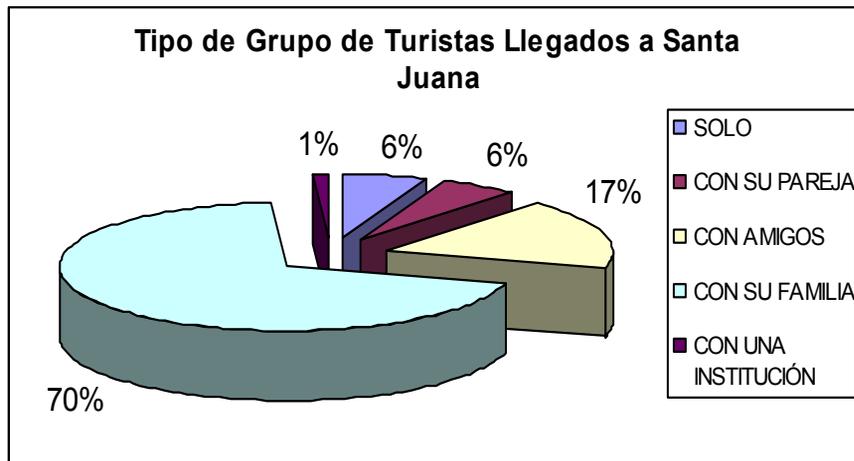
En el gráfico N° 25 se aprecia el rango de edad de los turistas que arriban a la comuna, sobresaliendo el rango de entre 20 y 30 años con un 27% del total de turistas de lo cual se concluye lo siguiente:

- La mayoría de los turistas se encuentran en el rango de edad entre 20 y 50 años aportando el 68% de la Demanda. Éste rango abarca desde estudiantes universitarios, técnicos, trabajadores y profesionales.
- La edad promedio es de 33 años de edad, por lo tanto el rango promedio de edad de la demanda esta entre los 31 y 40 años de edad.



- La edad mediana de los turistas es de 38 años de edad, lo que determina que el rango mediano de edad de la demanda turística se encuentra entre los 31 y 40 años de edad.

Gráfico N° 26



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

El gráfico n° 26 establece el tipo del grupo de turistas de lo cual se deduce que un alto porcentaje (70%) está compuesto por grupos familiares que retornan a visitar amigos y familia.

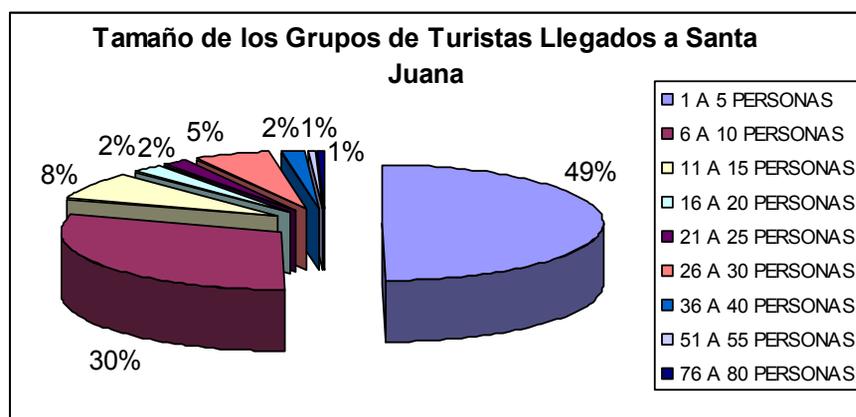
Del análisis de los datos aportados en el gráfico n° 26 se puede concluir lo siguiente:

- De acuerdo al grupo visitante, el principal segmento de mercado es el grupo familiar. El turista llega acompañado por su familia. Estos realizan el mayor gasto turístico y ponen mayor atención a la calidad de los productos y servicios que utilizan.
- Solo el 1% de los entrevistados señaló haber venido con una institución, de acuerdo a lo observado por los investigadores en terreno, existe un alto porcentaje de personas que acceden a la comuna en buses de recorrido especial, por lo cual se puede aseverar que el segundo segmento de mercado turístico es el institucional. Este segmento, no realiza mayor gasto turístico,



debido a que este se relaciona mayormente con grupos organizados que traen sus alimentos y el gasto en transporte lo hacen en sus lugares de origen, por lo general solo utilizan los campings para la realización de sus actividades, estos grupos se relacionan principalmente a grupos evangélicos.

Gráfico N° 27



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 27 se establece el tamaño de los grupos de turistas que conforman la demanda turística, el cual se detalla a continuación.

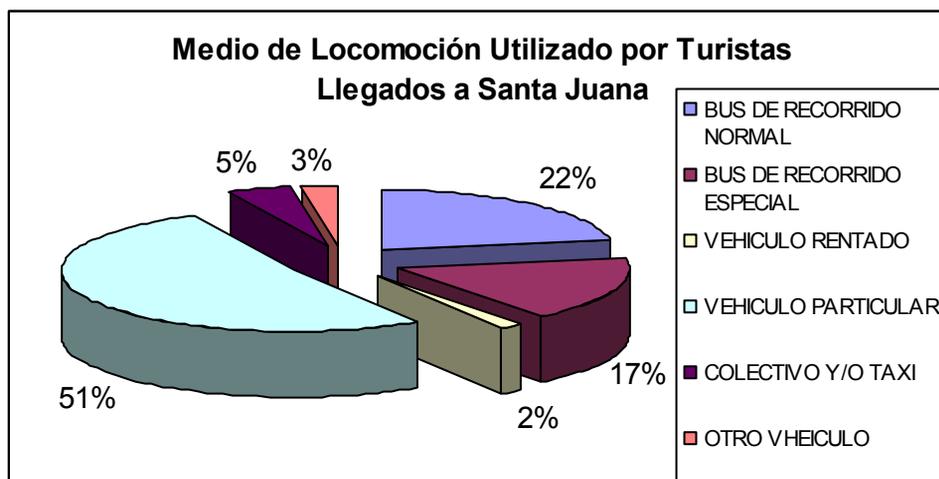
- El 49% llegan en grupos de entre 1 a 5 personas
- El 30% en grupos de entre 6 a 10 personas
- El 8% en grupos de entre 11 a 15 personas
- El 2% en grupos de entre 16 a 20 personas
- El 2% en grupos de entre 21 a 25 personas
- El 5% en grupos de entre 26 a 30 personas
- El 2% en grupos de entre 36 a 40 personas
- El 1% en grupos de entre 51 a 55 personas
- El 1% llega en grupos de entre 76 a 80 personas



Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 27 podemos determinar el tamaño de los grupos de turistas llegados:

- La mayoría llega en grupos conformados entre 1 a 5 personas, seguido por grupos constituidos de 6 a 10 personas, los cuales concentran el 79% de la demanda, los cuales están conformados por familias, amigos, parejas y solitarios.
- Si tomamos en conjunto el resto de los tamaños podemos determinar que el mercado institucional representa aproximadamente el 21% de la demanda, el cual esta constituido principalmente por Iglesias, Clubes de Ancianos, Scouts, Colegios y Juntas de Vecinos.
- El tamaño promedio de los grupos es de 5 personas.

Gráfico N° 28



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 28 se determina el medio de locomoción utilizado por los turistas, en donde:

- El 22% llegan en bus de recorrido normal.
- El 17% llegan en bus de recorrido especial.
- El 2% llegan en vehículo rentado.
- El 51% llegan en vehículo particular.

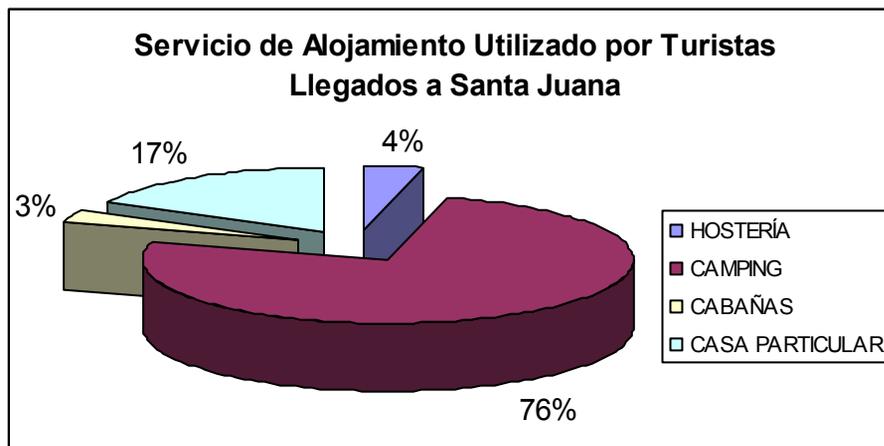


- El 5% en colectivo y / o taxi.
- El 3% llegan por medio de otro vehículo.

De acuerdo con los datos analizados se puede concluir referente al medio de transporte que:

- El medio de transporte más utilizado es el vehículo particular.
- Un 17% de la demanda esta constituido por le mercado institucional, que utiliza el bus de recorrido especial.
- Un cuarto de los turistas utiliza el bus de recorrido normal, el cual se asocia a jóvenes y segmentos más bajos de mercado.

Gráfico N° 29



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 29 establece el servicio de alojamiento utilizado, en donde:

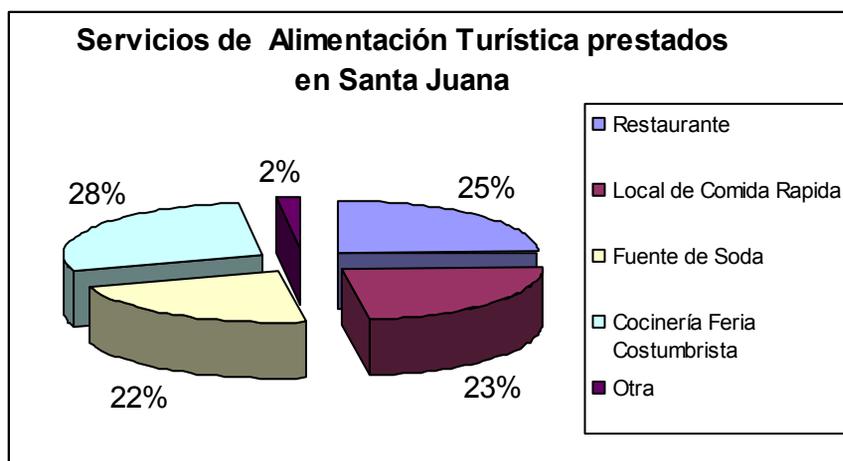
- Un 4% se hospeda en Hostería.
- El 76% se hospeda en Campings.
- Un 3% se hospeda en Cabañas.
- El 17% se hospeda en Casa particular.



Según lo anterior, se concluye lo siguiente:

- El servicio de alojamiento turístico más demandado el camping, esto implica que la gran mayoría de los visitantes se hospedan en el sector del río Lía en donde se concentra este tipo de alojamiento. Otro factor a considerar es el hecho de que el mayor porcentaje de la demanda no ingresa al área urbana ni a otros sectores de rurales.
- El 17% de la demanda se aloja en casas particulares, esto se relaciona con el importante flujo de turistas oriundos de la comuna, pero ahora viven en otros lugares y vuelven cada verano a visitar a familiares.
- Existe un grupo no determinado de personas foráneas que poseen segundas residencias o parcelas de agrado en la comuna.
- El servicio de hostería es de mala calidad y no se relaciona con el mercado turístico sino mas bien con el mercado de trabajadores de temporada.
- Existe una oferta informal de alojamiento que realiza una competencia desleal a oferta establecida .

Gráfico N° 30



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico n° 30 se analizan los servicios de alimentación utilizado, en donde,

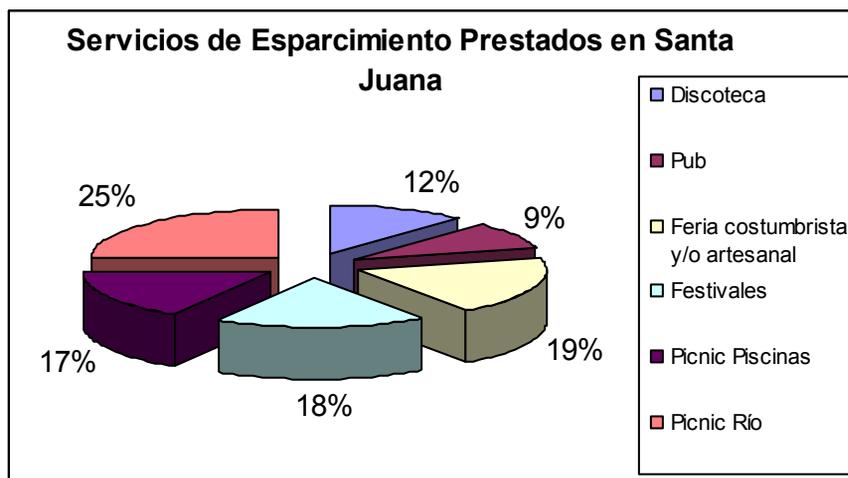


- El 25% utiliza el servicio de restaurante
- El 23% utiliza el servicio de local de comida rápida.
- El 22% utiliza el servicio de fuente de soda.
- El 28% utiliza el servicio de cocinería típica, feria costumbrista.
- Un 2% utiliza otros servicios turísticos.

De acuerdo a los datos a lo anterior se concluye que:

- De los servicios permanentes durante todo el año, el servicio de restaurante tiene el mas alto porcentaje de participación del mercado con un 25% del total
- De los eventos programados, las cocinerías, de la feria costumbrista tienen el mayor porcentaje de participación con un 28% del total.

Gráfico N° 31



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

El gráfico n° 31 muestra la relación entre demanda y servicios de esparcimiento, en donde:

- El 12% asiste a discotecas.
- El 9% asiste a pubs.



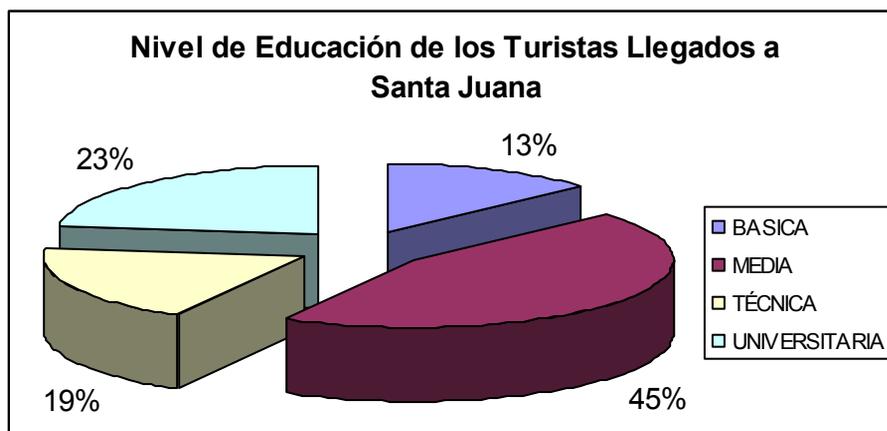
- El 19% asiste a ferias costumbristas y / o artesanales
- El 18% asiste a festivales.
- El 17% asiste a zonas de picnic y piscinas.
- El 25% asiste a zonas de picnic

De esto se concluye que

- Un 42% de la demanda consume servicios de esparcimiento relacionados con actividades de picnic y baño en ríos y piscinas los cuales se concentran principalmente en el sector rural del río Lía y Huellerehue y se relaciona principalmente a un segmento familiar.
- Un 37% de la demanda consume servicios de esparcimiento relacionados con el desarrollo de eventos programados, transformándose estos en la actividad turística de mayor importancia de la comuna
- Un 21% de la demanda consume servicios de esparcimiento nocturno, esto se relaciona con actividades desarrolladas en discotecas y pubs, este tipo de actividades es relaciona al segmento más joven de la demanda.



Gráfico N° 32



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

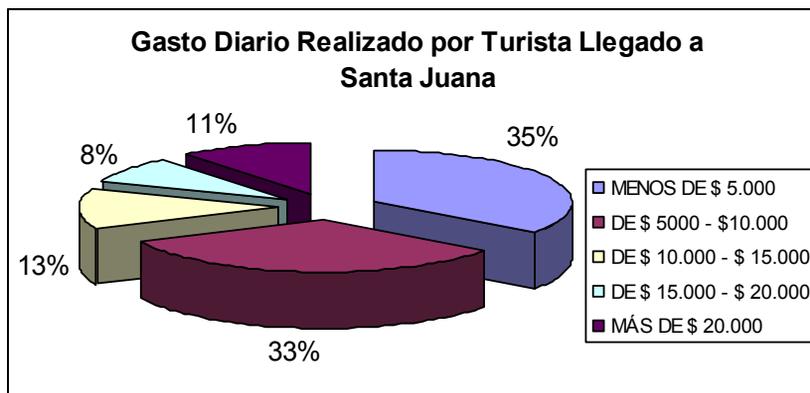
En el gráfico n° 32 dice relación con el nivel de educación de los turistas que visitan la comuna, de los cuales:

- El 13% al segmento de educación básica y se relaciona con trabajadores no calificados, con presupuesto reducido, que hacen un bajo gasto turístico y por lo general tiene un bajo nivel de exigencia en cuanto a la calidad de los productos que consume.
- El 45% pertenece al segmento de educación media esto se relaciona con trabajadores con algún grado de calificación y con jóvenes estudiantes, en general se ubica dentro del segmento socioeconómico medio –bajo.
- Un 19% pertenece al segmento de educación técnica, este se asocia a trabajadores con calificación técnica y especializada, se encuentran ubicado dentro del segmento socioeconómico medio, con un buen nivel de gasto y una exigencia en cuanto a calidad de los productos.
- El 23% pertenece al segmento de educación superior y universitaria, este se asocia a profesionales y estudiantes, cuenta con un alto nivel de gasto y posee estándares elevados de exigencia en cuanto a la calidad de los productos, se



ubica dentro del segmento socioeconómico medio alto. Pero hay que señalar que aproximadamente la mitad de los turistas de este segmento son estudiantes, que poseen un presupuesto menor y hacen un reducido gasto turístico.

Gráfico N° 33



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

En el gráfico N° 33 se muestra el gasto diario promedio realizado por los turistas, en donde:

- El 35% realiza un gasto menor de \$ 5000 pesos diarios.
- El 33% realiza un gasto dentro del rango de los \$5000 a \$10000 pesos diarios.
- El 13% realiza un gasto dentro del rango de los \$10000 a \$15000 pesos diarios.
- El 8% realiza un gasto dentro del rango de los \$15000 a \$20000 pesos diarios.
- El 11% realiza un gasto mayor de \$20000 pesos diarios.

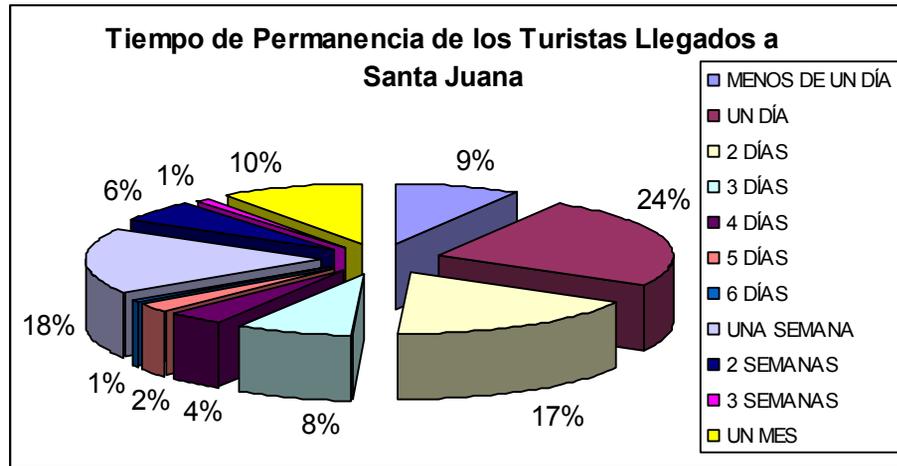
De acuerdo a los datos aportados anteriormente podemos realizar el siguiente análisis:

El mayor porcentaje de turistas (68%) de los turistas realizan un gasto que varía entre los \$5.000 a los \$10.000 pesos diarios por grupo familiar, lo cual disminuye drásticamente si se analiza, el gasto per cápita, esta situación no es buena para la comuna, porque no reporta mayores ingreso al sector, dicha situación tiene dos



explicaciones; la segmentación esta mal hecha y están ingresando turistas con bajo nivel de gasto o faltan actividades de esparcimiento para ofrecer al visitante.

Gráfico N° 34



Fuente: Estudio de Demanda Turística de Santa Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

El gráfico n° 34 se establece el tiempo de permanencia de los turistas, la cual se detalla a continuación:

- El 24% permanecen por un día. (*excursionistas*)
- El 18% por una semana. (*familiares*)
- El 17% permanecen por dos días. (*fin de semana*)
- El 9% por menos de un día. (*excursionistas*)
- El 8% permanecen por tres días. (*fin de semana*)
- El 6% permanecen por dos semanas. (*familiares*)
- El 4% permanecen por cuatro días. (*familiares*)
- El 2% permanecen por cinco días. (*familiares*)
- El 1% permanecen por seis días. (*familiares*)
- El 1% por tres semanas (*familiares*)
- El 10% permanecen por un mes. (*familiares*).



De los datos aportados por el gráfico n° 34 se puede concluir que, existen tres tipos de grupos de personas que visitan la comuna (familiares, excursionistas y turistas de fin de semana), de los cuales:

- La mayoría permanece un día, por lo cual se puede decir que son personas de paso y no turistas, los cuales no realizan un mayor aporte al gasto turístico
- Un alto porcentaje permanece mas de una semana, los cuales se asocian a personas que regresan a visitar familiares, son a este segmento al cual debe ofrecérsele una mayor cantidad de eventos y actividades de esparcimiento en donde gastar su dinero.

4.3 Perfil del Turista

El turista que llega a Santa Juana es de nacionalidad Chilena, proveniente de la VIII Región del Bio – bio, y su residencia se encuentra en radio metropolitano del Gran Concepción dentro de la provincia homónima.

En promedio el turista tiene 33 años de edad, entendiéndolo como adulto joven, por lo general viene acompañado por su núcleo familiar, en grupos compuestos en promedio por 5 personas. Se traslada en su vehículos particular hasta su destino (Santa Juana), y se aloja principalmente en zonas de camping, consume alimentos y bebidas en los establecimientos de restaurante y fuentes de soda, en cuanto a su esparcimiento este practica el picnic y se baña en el río Lía y las piscinas habilitadas. Se concentra en cuanto a su estadía y actividades en los sectores del río Lía y Huellerehue y permanece un promedio de 2 días.

En cuanto a su condición socioeconómica este posee educación media y pertenece al segmento medio – bajo y realiza un gasto grupal promedio de \$9.008 pesos diarios, su nivel de exigencia en cuanto a calidad es medio.



4.4 Modelo Supuesto de la Realidad de la Demanda

Ahora se realizara un modelo simulado de la demanda turística, en el cual calcularemos un tamaño tentativo.

Sabiendo que el tamaño promedio de los grupos es de 5 persona y que el número de encuestados es de 187 personas, se calcula una muestra de 935 personas, sabiendo que esta muestra es representativa para un 7% aproximadamente de un universo, podemos calcular una demanda de referencia de 13.357 personas en época estival

Dicha demanda al permanecer un promedio de 3 días, alcanzan un número de 40.071 pernотaciones, realizan un gasto promedio de \$1.801 pesos per capita lo que contribuye a un gasto turístico total que aporta beneficios económicos a la comuna por un monto de \$72.191.913 pesos.

4.5 FODA Relación Destino – Demanda

Fortalezas

- Santa Juana presenta condiciones optimas para la practica de tipos de turismo aptos para el mercado familiar y de tercera edad por su clima y tranquilidad.
- El mercado de alimentación turística presenta una situación de libre competencia además presenta una demanda equilibrada.
- El promedio de estadía es de 3 días.

Oportunidades

- El principal mercado emisor se encuentra a 50 Km de distancia y tiene una población aproximada de 900.000 habitantes.
- En los últimos años en Chile se ha iniciado un proceso de envejecimiento de la población, que trae como consecuencia una tendencia de crecimiento, en el



mercado de la tercera edad, para la cual no existe una oferta de calidad a nivel nacional y regional.

Debilidades

- Mono dependencia turística del Gran Concepción y la provincia homónima.
- La oferta de alojamiento esta muy concentrada en los camping y es pequeña, incapaz de soportar un aumento en la demanda
- La demanda esta demasiado concentrada en el área del Río Lía y Huellerehue.
- Presencia de una oferta de alojamiento informal que realiza una oferta desleal a la oferta establecida.
- No hay una oferta estandarizada en cuanto a calidad y precio – producto
- No existe un producto turístico que identifique a Santa Juana como destino turístico.
- Las altas tarifas de los radios taxis, respecto a la distancia que recorren
- No existen estudios de demanda, sobre el turismo local

Amenazas

- La fuerte inversión que están realizando las comunas vecinas para potenciar el turismo en sus respectivas localidades.
- Un 17% de la demanda ésta constituida por el mercado institucional que organiza viajes especiales, que realizan un muy bajo gasto turístico.
- Un 58% de la demanda pertenece a los segmentos socioeconómicos bajo y medio – bajo, que aporta el menor porcentaje de gasto turístico.
- Un tercio de los visitantes son excursionistas que permanecen por menos de 48 hrs.



4.6 Índice de Satisfacción al Cliente

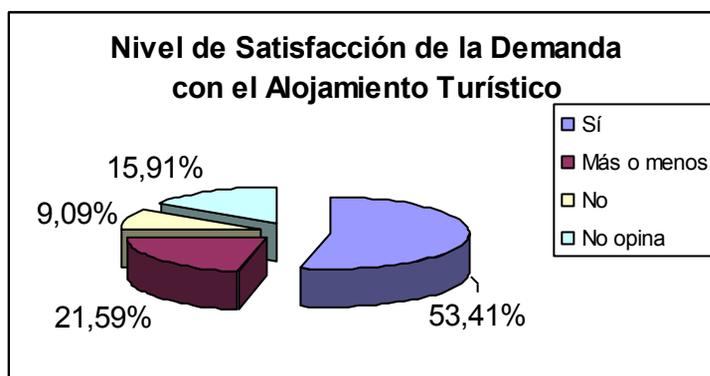
Durante los meses de enero y febrero de 2002, se aplicó una encuesta con el objetivo de realizar un estudio de satisfacción del cliente, dicho estudio fue realizado para efectos de un diagnóstico turístico comunal, la encuesta fue diseñada por Vicente Gómez profesional egresado de Administración de Empresas de Turismo de la Universidad Austral para el programa Práctica País, perteneciente a la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza y contó con la colaboración del Departamento de Fomento Productivo dependiente de la DIDECO de la Ilustre Municipalidad de Santa Juana, cuyos resultados se dan a conocer a continuación.

4.7 Análisis de los Resultados Índice de Satisfacción al Cliente

Para este análisis se establecieron en primer lugar escalas de evaluación con sus respectivos ponderaciones; donde la calidad se dividió en cuatro tramos (malo, regular, bueno, excelente), para lograr una calidad de nivel medio (bueno) de un servicio, se exigió un mínimo de un 70% de respuestas afirmativas respecto a ese servicio.¹⁴

A) Satisfacción de expectativas de la demanda

Gráfico N° 35



Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

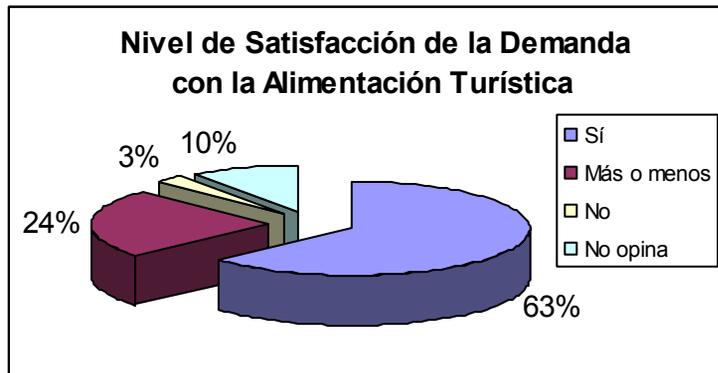
¹⁴ Para más detalles ver anexo, Escala de Evaluación y Ponderación



Del análisis de los datos entregados en el gráfico n° 35 podemos concluir que:

- El 53% de la demanda ésta satisfecha con la prestación de servicios de alojamiento turístico, lo que se considera malo según la escala de evaluación.

Gráfico N° 36

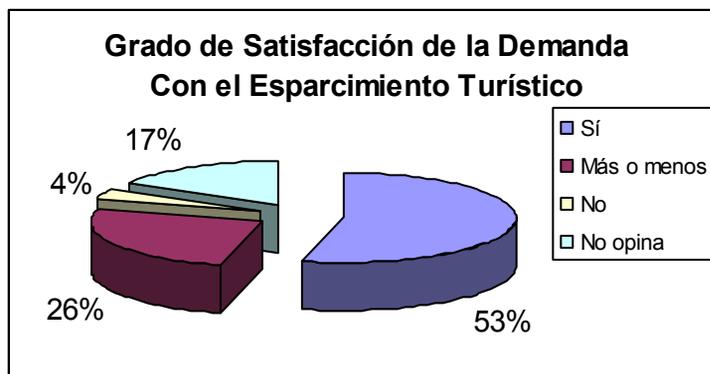


Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 36 podemos establecer que:

- El 63% de la demanda ésta satisfecha con la oferta de servicios de alimentación, resultado que se considera regular.

Gráfico N° 37



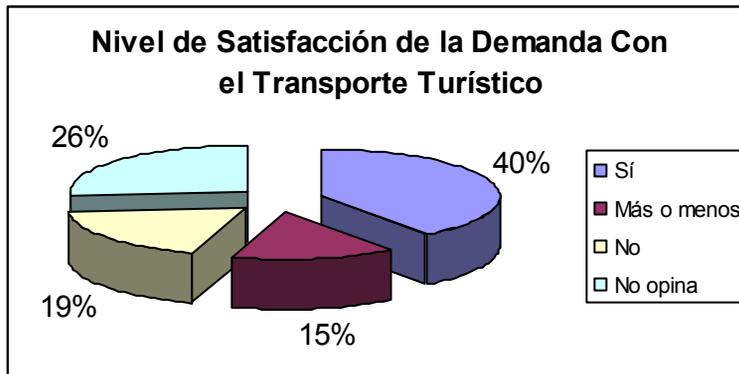
Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 37 podemos establecer que:



- El 53% de la demanda ésta satisfecha con la oferta de servicios de esparcimiento, cifra que se encuentra muy por debajo de la meta mínima por lo que el resultado es malo

Gráfico N° 38



Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 38 se establece que:

- El 40% de la demanda ésta satisfecha con el transporte, resultado que ésta muy lejos del nivel mínimo exigido en cuanto a cumplimiento de expectativas de la demanda turística, por lo cual se considera un servicio de mala calidad.

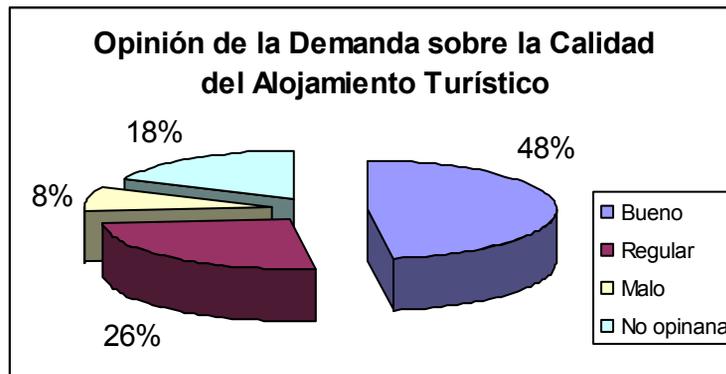
Los resultados arrojados por los índices de satisfacción detallados en los gráficos anteriores, nos permite establecer, un índice de satisfacción general promedio de mala calidad del servicio, lo cual nos indica que:

La comuna no esta cumpliendo las expectativas de la demanda, debido a una serie de factores limitantes tales como el estado potencial de los recursos y actividades, la falta de infraestructura y un limitada planta turística entre otras; esto se debe en gran medida a la falta de capacitación, y profesionalización del sector, a una desorganización pública y privada en el ámbito del turismo como actividad productiva, y a la falta de conciencia del verdadero impacto económico y social que podría generar esta actividad en el desarrollo comunal.



B) Percepción de la calidad de la oferta

Gráfico N° 39

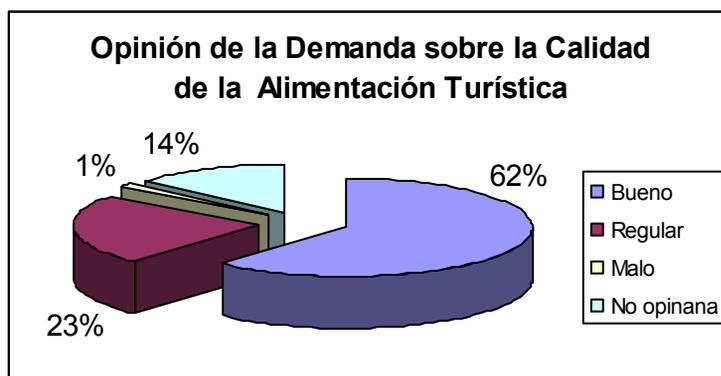


Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

De los datos analizados del gráfico n° 39 y en relación a la meta mínima que se a establecido para los resultados en cuanto a percepción de la calidad, se establece que:

- El 48% de la demanda considera buena la calidad en la prestación el servicio de alojamiento, lo que se considera un mal resultado, para efectos de éste análisis.

Gráfico N° 40



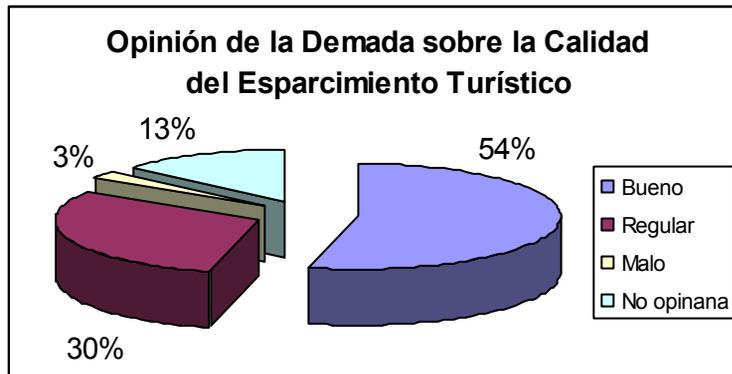
Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 40, se establece que:



- El 62% de la demanda considera buena la calidad en la prestación de servicios de alimentación, por lo cual el resultado está cercano al mínimo de exigencia determinado, y se considera un servicio de regular calidad.

Gráfico N° 41

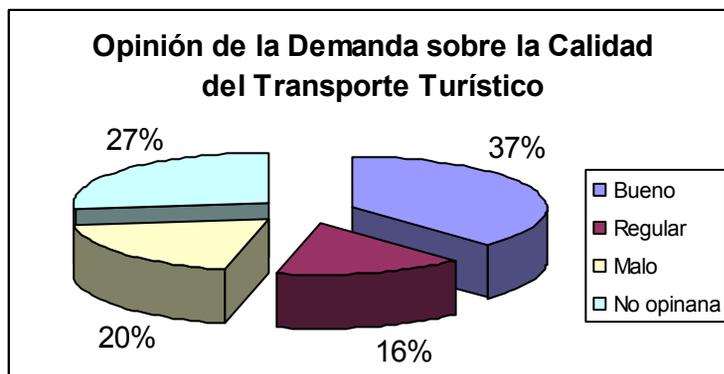


Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 41 podemos establecer que:

- El 54% de la demanda considera buena la calidad en la prestación de servicios de esparcimiento, cuyo resultado es malo en relación a la escala establecida, por lo tanto el servicio se considera de mala calidad.

Gráfico N° 42



Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: Práctica País 2002

Del análisis de los datos aportados por el gráfico n° 42, podemos establecer que:



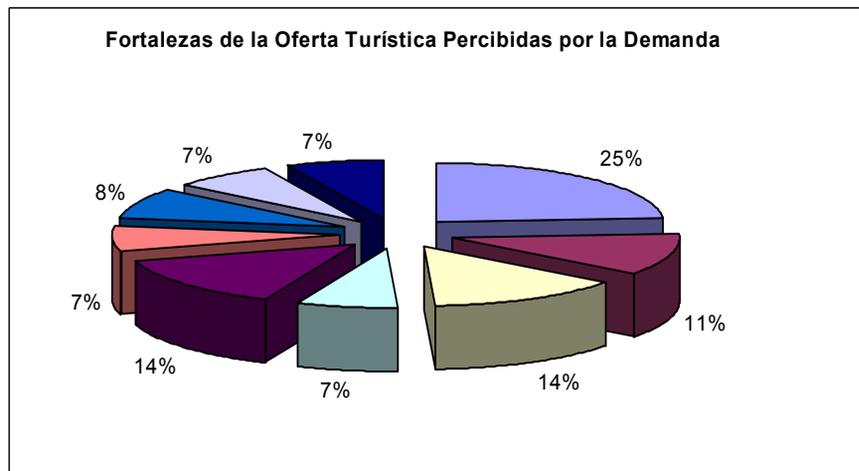
- Solo un 37% de la demanda considera de buena calidad la prestación de servicios de transporte, resultado que es consideramos muy malo

De acuerdo a los datos aportados por los gráficos anteriores en cuanto a la percepción que tiene la demanda de la calidad de la oferta de servicios turísticos, podemos determinar que el índice general de la percepción de calidad de los servicios ofrecidos, solo un 50%, de la demanda lo considera bueno, rango que esta muy por debajo del mínimo exigido para un servicio de buena calidad,(70 % de la demanda) por lo tanto se considera que los servicio ofertados son de mala calidad lo cual se debe principal a las limitantes que se han analizado con anterioridad, esto constituye que la comuna hoy día no posea un valor turístico deseable y la hace poco competitiva como destino turístico, para lo cual la autoridad debe tomar conciencia que el turismo es un factor productivo, pero primero necesita profesionalizarse y planificarse en forma consensuada.

4.8 Fortalezas y Debilidades detectadas por la Demanda

A) Fortalezas

Gráfico N° 43



Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda Sta. Juana
Elaboración: DFP; Práctica País 2002



En el gráfico n° 43 se establecen las principales fortalezas de la oferta turística, detectadas o percibidas por su demanda, en donde:

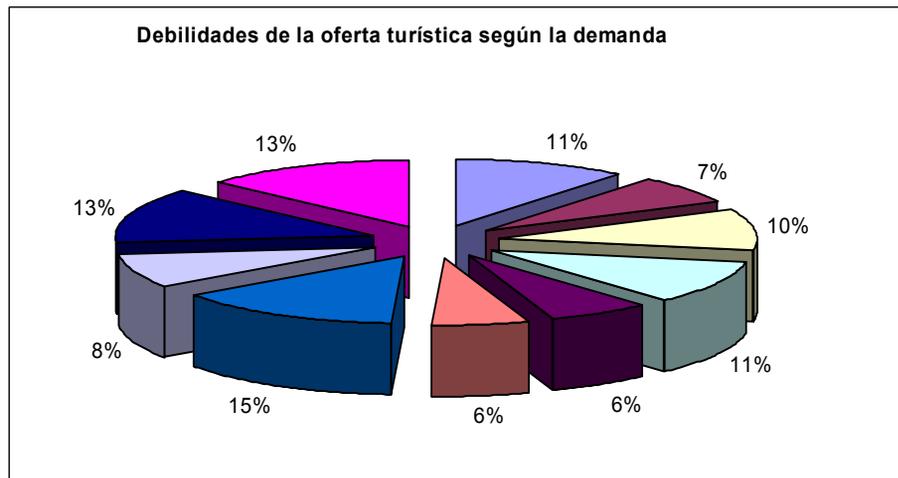
- Un 25% de la demanda percibe todo como fortaleza (le gusta todo)
- Un 14% piensa que lo mejor es el entorno natural
- Un 14% percibe como una fortaleza los servicio al turista
- Un 11% percibe como fortaleza el aseo de los recintos
- Un 8% piensa que lo mejor son la zona de camping
- Un 7% percibe el paisaje como una fortaleza
- Un 7% perciben que las piscinas son lo mejor
- Un 7% percibe como fortaleza la calidad humana
- Un 7% no le gusta nada.

De esta información se concluye que la mayor fortaleza esta dada por el entorno en que se encuentran localizadas las piscinas y zona de camping (sector del rio Lia) seguido por el aseo de dichos recintos.



B) Debilidades

Gráfico N° 44



Fuente: Índices de Satisfacción de la Demanda de Sta. Juana
Elaboración: DFP, Práctica País 2002

En el gráfico n° 44 se establecen que las principales debilidades de la oferta turística detectadas o percibidas por la demanda son:

- Un 15% falta mejorar vías de acceso
- Un 13% falta información y servicio turísticos
- Un 13 % falta un mejor servicio de transporte
- Un 11% falta mejorar los servicio básicos
- Un 11% falta mejorar cantidad y calidad de los baños de los servicios en los camping
- Un 10% faltan más y mejores actividades de esparcimiento
- Un 8% faltan más y mejores hospederías
- Un 7% falta más equipamiento
- Un 6% falta de mas lavaderos y lavaplatos en los camping

Resumiendo se puede decir que la mayor debilidad esta dada por la falta mejores vías de acceso tanto a la comuna como a los atractivos (15%), falta además mejorar los sistema de información turística al visitante, mejorar los servicios de transporte y



los servicios básicos, así como se necesitan más y mejores actividades de esparcimiento.

5.- MATRIZ DE F.O.D.A DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA COMUNAL

A continuación se dará a conocer una matriz de FODA General,(cuadro n° 33) la cual es el resultado del cruce de información de los diferentes FODA que se realizaron en los diferentes capítulos, FODA de la infraestructura que sirve de soporte a la actividad turística, FODA de los atractivos, FODA de las actividades, FODA del equipamiento, también se realizaron FODA desde el punto de vista de la demanda (uno en base a un estudio de demanda y otro en base calidad de los servicios ofertados) todo esto para tener una visión mas detallada de la actividad turística en la comuna y poder determinar conscientemente cuales son las estrategias que se deben seguir para alcanzar un desarrollo turístico sustentable en el tiempo y espacio.



Cuadro N° 34 Matriz General de FODA

	FODA Atractivos turísticos	FODA Infraestructura	FODA Equipamiento turístico	FODA desde el punto de vista de los demandantes (basándose en estudio de demanda)	FODA desde el punto de vista de los demandantes (sobre la base de índices de satisfacción del cliente)	FODA Comunal (basándose en los FODA anteriores)
F O R T A L E Z A S	<p>-En el área rural se realizan labores productivas que pueden constituir un recurso potencial para actividades relacionadas con el turismo.</p> <p>-En el área rural existe una reserva inexplorada turísticamente de recursos naturales y culturales.</p> <p>-La comuna posee condiciones de ruralidad necesarias para hacerse beneficiaria de programas de desarrollo de proyectos de turismo rural.</p> <p>-Los recursos rurales</p>	<p>-La principal vía de comunicación terrestre con su mayor mercado turístico es la ruta de la madera que atraviesa toda la comuna de noroeste – sureste y se encuentra en buenas condiciones, haciendo expedito el tránsito lo cual disminuye el tiempo de recorrido.</p> <p>-El trazado de la ruta de la madera que conecta la octava con la novena región, posiciona a la comuna como un futuro corredor turístico lo cual unido a la ubicación geográfica la comuna podría transformarse en un centro de escala apto para excursiones</p>	<p>-Hay voluntad de parte del municipio de impulsar el desarrollo de una buena oferta turística</p>	<p>-Santa Juana presenta condiciones optimas de tipos de turismo aptos para el mercado familiar y de tercera edad.</p> <p>-El mercado de alimentación turística presenta una situación de libre competencia, lo cual beneficia al cliente.</p> <p>-Un tercio de la demanda turística permanece entre dos a seis días.</p> <p>-El promedio de estadía es de siete días.</p> <p>-</p>	<p>-El acceso e higiene de los recintos.</p> <p>-El entorno natural</p> <p>-El servicio al turista</p> <p>-Las piscinas.</p> <p>-Los sectores de camping y picnic</p> <p>-La calidad humana</p> <p>-</p>	<p>-Existencia de recursos naturales y culturales</p> <p>-Calidad humana (amabilidad y buen trato)</p> <p>-Los sectores de campings, picnic y piscinas presentan buenas condiciones de aseo e higiene que unido a la calidad humana (amabilidad y buen trato) de los propietarios y personal en contacto y dan la percepción a los clientes/usuarios de un buen servicio al turista.</p> <p>-El trazado de la ruta de la madera que conecta la octava con la novena región, posiciona a la comuna como un futuro corredor turístico lo cual unido a la ubicación geográfica la comuna podría transformarse en un centro de escala apto para excursiones relacionadas con el agroturismo.</p> <p>- Dentro de la comuna intervienen una serie de instituciones y organismos gubernamentales y del área social que incentivan el desarrollo técnico y productivo de la comuna.</p> <p>- Existe la intención de crear una cámara de turismo.</p> <p>-Hay voluntad de parte del municipio de impulsar</p>



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

<p>con algún grado de utilización turística son los que poseen un mayor flujos de turistas.</p>	<p>relacionadas con el agroturismo.</p> <ul style="list-style-type: none">-La comuna cuenta con una planta de tratamiento de aguas servidas lo cual ayuda a la descontaminación de las aguas del Bio-bio.-Existe en la comuna un hospital de atención primaria.-La comuna cuenta con un teatro y un parque temático factibles de potenciar con actividades turísticas.-Dentro de la comuna intervienen una serie de instituciones y organismos gubernamentales y del área social que incentivan el desarrollo técnico y productivo de la comuna.				<p>el desarrollo de una buena oferta turística</p> <ul style="list-style-type: none">-Santa Juana presenta condiciones optimas de tipos de turismo aptos para el mercado familiar y de tercera edad.--Un tercio de la demanda turística permanece entre dos a seis días.-El promedio de estadía es de siete días.-Gran cantidad de recursos potenciales en el área rural, por explotar-La cercanía a los mercados emisores (Concepción)-Percepción del microempresario turístico como agente de desarrollo local.
---	---	--	--	--	--



<p>D E B I L I D A D E S</p>	<p>-La mayoría de las rutas, secundarias presentan problemas de erosión y mantenimiento por el alto tránsito de camiones madereros</p> <p>-La mayoría de los recursos naturales presentes en el área rural no poseen ninguna utilización turística.</p> <p>-Escasa producción y desarrollo de eventos programados.</p> <p>-Existe una escasa inversión en la puesta en valor de los recursos turísticos de la comuna, lo que se observa en el bajo número de instalaciones, equipamiento y servicios, como también de servicios básicos en los recursos turísticos.</p> <p>-El 100% de los recursos naturales</p>	<p>-El gran porcentaje de vías de acceso a los atractivos y área rural se encuentran en malas condiciones, erosionadas por el tráfico de camiones madereros lo cual se agravan en el invierno transformándose en una seria limitante del desarrollo turístico comunal</p> <p>-Falta de profesionalismo en la producción de eventos y actividades programadas.</p> <p>-Poca cobertura de sistemas de alcantarillados en el área rural</p> <p>-Escasa señalización de ruta y ausencia de señalización turística.</p> <p>-Limitados servicios de comunicación telefónico público.</p> <p>-En el ámbito municipal no existe un</p>	<p>-Un limitado número de alojamiento turístico.</p> <p>-Pequeña oferta de establecimiento de esparcimiento turístico.</p> <p>-Hay una amplia oferta de establecimiento de alimentación turística, pero presentan graves problemas sanitarios y de variedad en los menús.</p> <p>-El transporte turístico se restringe a dos empresas; una intercomunal y una interprovincial de regular calidad y limitado número de maquinarias.</p> <p>-En cuanto a otros servicios turísticos existe tan solo un centro de servicios, dos centros de llamados, no existen bancos o instituciones financieras.</p> <p>-No existen agencias de viajes, no hay</p>	<p>-Monodependencia de gran concepción y la provincia homónima.</p> <p>-La oferta turística de alojamiento esta concentrada en los camping del río lía y huellerehue y es muy pequeña incapaz de soportar un incremento en la demanda turística.</p> <p>-Presencia de una oferta de alojamiento informal en la comuna</p> <p>-No hay una oferta turística estandarizada en cuanto a calidad y precio-producto.</p> <p>-Existe una demanda turística estacional, concentrándose esta principalmente en el verano</p> <p>-No existe un producto turístico que identifique</p>	<p>-Baja cantidad y cantidad de los baños</p> <p>-Poco equipamiento en los campings</p> <p>-Servicios básicos deficientes</p> <p>-Falta de teléfonos públicos</p> <p>-mal estado de las vías de acceso a las áreas turísticas</p> <p>-Pocos y deficientes servicios de alojamiento turístico</p> <p>-Servicios de transporte de mala calidad.</p> <p>Falta de información turística y de servicios</p> <p>- Solo un 27% de demanda turística comunal utiliza medio de transporte local, debido principalmente a la mala calidad de estos.</p>	<p>-Falencia en los sectores públicos y privado en cuanto a gestión, organización, capacitación y experiencia en el ámbito turístico</p> <p>-Poca cobertura del sistema de alcantarillado y limitados servicios de comunicación pública en el área rural lo cual frena el desarrollo de actividades turísticas en este sector.</p> <p>-Falta de equipamiento en los campings (baños)</p> <p>-Poca cantidad de actividades y de regular calidad</p> <p>-Escasa producción y desarrollo de eventos programados debido a la ausencia de profesionales o especialistas en la producción de estos.</p> <p>-Falta de concientización turística de los carabineros en su función preventiva</p> <p>-La mayoría de los recursos naturales y culturales no presentan ninguna utilización turística debido a la escasa inversión en la puesta en valor de estos, lo que se observa en el bajo número de instalaciones, equipamientos y servicios básicos y turísticos.</p> <p>-Falta de comunicación entre el comercio detallista y turístico con el municipio</p> <p>-El gran porcentaje de vías de acceso a los atractivos y área rural se encuentran en malas condiciones, erosionadas por el tráfico de camiones madereros lo cual se agravan en el</p>
---	---	--	---	---	---	---



<p>están en estado potencial</p>	<p>departamento profesional y especializado en gestión y organización de la actividad turística.</p> <p>-No existe en la comuna una cámara de turismo o una corporación privada o mixta que se encargue de la conducción del turismo.</p> <p>-La mayoría de los puentes en el área rural se encuentran mal estado de conservación y presentan en algunos casos serios problemas de seguridad.</p> <p>-Se identifica una situación de monopolio en oferta de transporte en la comuna.</p> <p>-No existen programas de enseñanza técnica formal en el área turística.</p>	<p>oficinas de información turística en funcionamiento, todo esto es una gran limitante para el desarrollo turístico de la comuna.</p> <p>-Escaso equipamiento en servicios de alojamiento y esparcimiento turístico de la comuna, con una regular calidad.</p> <p>-La mayoría de los establecimiento de alojamiento turístico se encuentran fuera del radio urbano.</p> <p>-Existen problemas de deterioro en el soporte físico(infraestructura, equipamiento).</p> <p>-Existen problemas de capital que restringen la inversión en el mejoramiento y equipamiento turístico de la comuna.</p> <p>-</p>	<p>a la comuna.</p> <p>-El gasto turístico promedio es \$ 9.008 diarios por grupo familiar, gasto bajo indicando que la comuna no esta ofreciendo un servicio de calidad.</p> <p>-Mala calidad de oferta de transporte turístico local.</p> <p>-</p>	<p>-Un 17% de la demanda turística comunal esta constituida por el mercado institucional, que realizan un bajo gasto turístico en la comuna.</p> <p>-Un 17% de la demanda turística pernocta en casas particulares.</p> <p>-Un 58% de la demanda pertenece a los segmentos socioeconómicos bajo y medio bajo, que aporta el menor gasto turístico en las comuna.</p> <p>-Un tercio de los visitantes son excursionistas que permanecen en la comuna por menos de 48 horas.</p> <p>-Hay un porcentaje importante de personas que realizan visitas a familiares, lo</p>	<p>invierno transformándose en una seria limitante del desarrollo turístico comunal</p> <p>--Escasa señalización de ruta y ausencia de señalización turística.</p> <p>-Proliferación de sitio eriazos</p> <p>-Falta de control al comercio ilegal y a la proliferación de camping ilegales.</p> <p>-Falta de eventos programados</p> <p>-En el ámbito municipal no existe n departamento profesional y especializado en gestión y organización de la actividad turística.</p> <p>-Falta de capacitación del personal de contacto</p> <p>-No existe en la comuna una cámara de turismo o una corporación privada o mixta que se encargue de la conducción del turismo.</p> <p>--No existen agentes capacitadores de recursos humanos en el ámbito del turismo como actividad productiva.</p> <p>-Existe un déficit en la implementación y estado de la infraestructura y equipamiento de salud en el área rural de la comuna.</p> <p>-La infraestructura en equipamiento cultural y deportivo se encuentra deteriorado y es muy reducido en tamaño para el desarrollo de actividades. Lo cual tiene como consecuencia la ausencia de espacio para que los habitantes y</p>
----------------------------------	---	--	--	---	---



		<p>-No existen agentes capacitadores de recursos humanos en el ámbito del turismo como actividad productiva.</p> <p>-Existe un déficit en la implementación y estado de la infraestructura y equipamiento de salud en el área rural de la comuna.</p> <p>-La infraestructura en equipamiento cultural y deportivo se encuentra deteriorado y es muy reducido en tamaño para el desarrollo de actividades. Lo cual tiene como consecuencia la ausencia de espacio para que los habitantes y visitantes se recreen.</p> <p>-La infraestructura de telecomunicaciones presenta un atraso evidente.</p> <p>-No existen</p>			<p>que distorsiona el promedio de estadía de los visitantes.</p> <p>.</p>	<p>visitantes se recreen.</p> <p>-El transporte turístico se restringe a dos empresas; una intercomunal y una interprovincial de regular calidad y limitado número de maquinas.</p> <p>--No existen agencias de viajes, no hay oficinas de información turística en funcionamiento, todo esto es una gran limitante para el desarrollo turístico de la comuna.</p> <p>-Escaso equipamiento en servicios de alojamiento y esparcimiento turístico de la comuna, con una regular calidad.</p> <p>--Existen problemas de deterioro en el soporte físico (infraestructura, equipamiento).</p> <p>-Existen problemas de capital que restringen la inversión en el mejoramiento y equipamiento turístico de la comuna.</p> <p>--Monodependencia de gran concepción y la provincia homónima.</p> <p>-La oferta turística de alojamiento esta concentrada en los campings del río lia y huallerehue.y es muy pequeña incapaz de soportar un incremento en la demanda turística.</p> <p>-Presencia de una oferta de alojamiento informal en la comuna</p> <p>.</p> <p>-No hay una oferta turística estandarizada en cuanto a calidad y precio-producto.</p>
--	--	--	--	--	---	--



Universidad Austral de Chile
Escuela Administración Empresas de Turismo

		instituciones financieras en la comuna				-No existe un producto turístico que identifique a la comuna.
O P O R T U N I D A D E S	<p>-En los últimos años la demanda de turismo rural se ha incrementados en el ámbito internacional como nacional.</p> <p>-La existencia de una política nacional que promueve el desarrollo de actividades de turismo rural como una alternativa de mejoramiento de las vida del campesinado y pequeños productores agrícolas por medio de programas de inversión y transferencia tecnológicas, para proyectos asociativos a cargo de organismos gubernamentales (indap, fia, sercotec, conadi, fosis).</p> <p>-La producción y realización de eventos programados sé a constituido en un</p>	<p>-Existencia de programas pertenecientes a organismos como: fosis indap, fia, sercotec, que entregan apoyo a iniciativas asociativas de desarrollo de proyectos y capacitación técnica en el ámbito del turismo.</p> <p>-Posibilidades de convenios con instituciones que dictan carreras profesionales de turismo.</p> <p>-</p>		<p>Su principal mercado turístico se encuentra a 50 Km. De distancia y cuenta de una población 900.000 Hab. Aprox.</p> <p>-En los últimos años en Chile se ha iniciado un proceso de envejecimiento de la población, que trae como consecuencia una tendencia de crecimiento en el mercado de la tercera para lo cual no existe una oferta de calidad nivel nacional y local</p>		<p>-En los últimos años la demanda de turismo rural se ha incrementados en el ámbito internacional como nacional.</p> <p>-La existencia de una política nacional que promueve el desarrollo de actividades de turismo rural como una alternativa de mejoramiento de las vida del campesinado y pequeños productores agrícolas por medio de programas de inversión y transferencia tecnológicas, para proyectos asociativos a cargo de organismos gubernamentales (indap, fia, sercotec, conadi, fosis).</p> <p>-La producción y realización de eventos programados sé a constituido en un importante factor para el desarrollo y puesta en valor de comunas como destinos turísticos.</p> <p>-El agroturismo se sustenta en los recursos culturales y condiciones de rurales de una localidad o comuna</p> <p>-Su principal mercado turístico se encuentra a 50 Km. De distancia y cuenta de una población 900.000 Hab. Aprox.</p> <p>-En los últimos años en Chile se ha iniciado un proceso de envejecimiento de la población, que trae como consecuencia una tendencia de crecimiento en el mercado de la tercera para lo cual no existe una oferta de calidad nivel nacional y local</p>



Universidad Austral de Chile

Escuela Administración Empresas de Turismo

	<p>importante factor para el desarrollo y puesta en valor de comunas como destinos turísticos.</p> <p>-El agroturismo se sustenta en los recursos culturales y condiciones de rurales de una localidad o comuna</p>					
A M E N A Z A S	<p>-Presencia en la provincia de concepción de comunas competidoras con similares características y mayor desarrollo turístico</p>	<p>La alta concentración de plantaciones forestales en las inmediaciones del pueblo, lo cual acompañado de altas temperaturas estivales hacen de la comuna un lugar propenso a los incendios forestales</p>				<p>-Presencia en la provincia de concepción de comunas competidoras con similares características y mayor desarrollo turístico</p> <p>-La alta concentración de plantaciones forestales en las inmediaciones del pueblo, lo cual acompañado de altas temperaturas estivales hacen de la comuna un lugar propenso a los incendios forestales</p>



CAPITULO IV

PROPUESTAS DE DESARROLLO

1.- ANALISIS DEL DESARROLLO TURÍSTICO ACTUAL

1.1.- Análisis Comunal

En este ítem se analizara el comportamiento actual de la comuna en los distintos aspectos relacionados con el desarrollo del turismo, esto ayudara junto con la matriz de FODA Turístico Comunal a una mejor comprensión del escenario en que se encuentra la comuna, así como a una mejor formulación de los objetivos y las estrategias de desarrollo.

- **Imagen Turística**

“En el marco del turismo, la imagen mental puede definirse como “una expresión de todos los conocimientos objetivos, impresiones, prejuicios, imaginaciones y pensamientos emocionales que un individuo o grupo tienen respecto de un objeto o lugar particular” (Lawson and Baud-Bovy, 1977:10).

Esta definición sugiere que las imágenes que se tiene de los objetos y lugares son creadas tanto con elementos objetivos (la realidad espacial percibida directamente por el individuo) como subjetivos (la publicidad, opiniones de amigos, aportes de los medios de comunicación, etc.), por lo cual ellas pueden variar enormemente de un individuo a otro, según características tales como: edad, sexo, nivel socioeconómico, nivel de estudios, nacionalidad, lugar de residencia habitual (campo o ciudad), gustos de las personas, etc.



Según alguna(s) de estas características, las personas seleccionan las informaciones o aspectos del espacio que más les interesan o impactan y con esas informaciones parciales construyen sus imágenes de los objetos o lugares.”¹⁵

Actualmente Santa Juana no posee una imagen turística, para proyectar debido a la falta de un ordenamiento y planificación del sector en la cual basar su desarrollo, por lo cual junto al ordenamiento y la creación de una imagen objetivo es necesario crear una imagen turística que sea de fácil recordación y asimilación.

Ejemplo.

Imagen Objetivo

Valdivia quiere ser conocida en 5 años a nivel nacional como la Ciudad de los Ríos

Imagen Turística

Valdivia •••➡ Río Calle-Calle

Imagen Objetivo o Imagen de Posicionamiento

Al no existir en la comuna un ordenamiento y organización sectorial, no se puede contar actualmente con una imagen de posicionamiento, por lo que se hace necesario trabajar en la creación de esta imagen que pueda servir de norte para el desarrollo de esta actividad.

Condiciones para el aprovechamiento de los Recursos Turísticos

Existen condiciones favorables para aprovechar los recursos existentes en la comuna, tales como:

- La presencia de recursos naturales (ríos, renovales de bosque) culturales (Fuentes históricas, costumbres típicas, gastronomía local, fiestas populares tradicionales) y recursos agroproductivos (apicultura y viticultura).

¹⁵ Documento técnico N° 9. Planificación Turística. Asociación de Municipalidades



- Normativas de ordenamiento territorial de uso del suelo.
- Presencia en la zona de programas de fomento productivo del área pública.
- Cercanía a centros emisores de turismo (Gran Concepción).
- Diversidad de fuentes de financiamiento para la puesta en valor de los recursos turísticos.

Situación de la Planta Turística

La planta turística ofrece actualmente servicios que son en su mayoría de nivel básico, de mala calidad y muy limitados en su capacidad según lo expresado por la demanda en la Encuesta de Satisfacción, por lo cual estos deben mejorar su equipamiento básico (agua, luz, alcantarillado), capacitar a su personal en servicio al cliente y diversificar la oferta.

Promoción Turística

No existe un plan de promoción establecido, el cual identifique productos, mercado meta, medios y soportes comunicacionales, financiamiento para su ejecución. Tan solo existen acciones puntuales como lo son los avisos radiales en la semana aniversario y feria costumbrista.

Inversión Pública de Apoyo

La inversión pública está fuertemente focalizada en la electrificación rural, pavimentación urbana y la instalación de sistemas de alcantarillado, todo financiado por el Fondo de Desarrollo Regional mediante concurso al Banco Integrado de Proyecto dependiente de Ministerio de Planificación Nacional.



Inversión Turística Privada

La inversión privada es insuficiente y se centra en la implementación de camping y piscinas de uso recreativo.

Soporte de Asistencia Técnica

Existen una serie de programas de asistencia técnica para las diferentes áreas productivas y desarrollo social (INDAP, Sercotec, Prodemu, Sence, Funasupo, etc) pero no existen programas de apoyo técnico en turismo.

Estado del Medio Ambiente

El medio paisajístico se encuentra fuertemente intervenido por plantaciones de pino la cual perjudica la actividad turística por contaminación visual del paisaje, el principal recurso natural, río bio-bio, se encuentra contaminado con altos niveles de coliformes y embancamiento por remoción de material, el tránsito de camiones madereros levantan gran cantidad de polvo, el cual al quedar en suspensión provoca altos niveles de contaminación, no existe un plan de manejo ambiental .

Adecuación del Ordenamiento Territorial a los requerimientos del Sector Turístico

La existencia de un Plan Regulador permite una adecuación del territorio al desarrollo turístico al establecer los diferentes zonificaciones y el tipo de uso del suelo, destacando la presencia de una zona destinada exclusivamente al turismo, como lo es el área del río Lía.



Grado de Participación de la Comunidad

Al no existir organismos representativos del turismo, tanto privado como público, que incentiven y brinden los espacios de participación., la sociedad civil tiene un papel meramente observante en la planificación del desarrollo en su territorio.

Integración del Turismo con otras Actividades Productivas

El turismo es una de las pocas actividades que se puede integrar con la mayoría de las actividades productivas de un territorio, pero en el caso específico de la comuna, existen problemas de integración con la actividad forestal, por los problemas ambientales mencionados con anterioridad.

Cualificación y Calificación de los Recursos Humanos

Uno de los mayores problemas que enfrenta el desarrollo del turismo es la falta de recurso humano cualificado y calificado en los diferentes niveles de jerárquicos (operativo, administrativo y gerencial) para lo cual debe incentivarse su llegada mediante beneficios económicos y sociales.

Adecuación de la Institucionalidad Vigente

La falta de políticas y normativas para el sector local dificulta la aplicación de estrategias de desarrollo turístico de nivel provincial, regional y nacional, destacando solo la buena voluntad política del municipio de desarrollar la actividad, faltando la concreción de esta voluntad en el aspecto técnico. (contratación de personal calificado)

Información disponible acerca de la Oferta Turística

Al no existir un organismo técnico del área, se hace muy difícil contar con información veraz y oportuna sobre la oferta comunal.



2.- TENDENCIA DE TURISMO COMUNAL

Para analizar la tendencia que puede tener el turismo en la comuna, es necesario saber que, la actividad esta es muy sensible a cualquier cambio económico, social o ambiental que suceda tanto internamente como regional o global, y esto pueden originar diferentes escenarios.

2.1 Escenario sin Intervención

Al continuar Santa Juana sin lograr consensuar una imagen – objetivo, provocara confusión en los posibles visitantes, los cuales no podrán asociar el nombre de la comuna con una imagen de fácil recordación, (ejemplo; Isla de Pascua es sinónimo de Moais) lo cual es un distractor en las acciones de promoción y comercialización de la comuna.

Si las condiciones existentes (presencia de recursos naturales y culturales, cercanía a polos emisivos, normativas de ordenamiento, etc) no son aprovechadas eficientemente, se desarrollara un turismo no competitivo y de mala calidad, lo que repercutirá en una disminución paulatina de turistas e ingresos percibidos por este concepto.

La prestación de los servicios de alimentación tendera a mantenerse en igual situación, buscando nichos de mercado de trabajadores locales.

El servicio de alojamiento (cabañas, hospederías), se incrementara en torno a los camping y piscinas.

El servicio de esparcimiento se fortalecerá en las actividades nocturnas (pub, y discoteques) buscando captar el segmento juvenil de Concepción y jóvenes que visitan familiares en época estival.



La promoción sin un plan estratégico que determine que segmento abordar, en que época y en que lugares puede provocar pérdidas de: tiempo, desvío de recursos monetarios y humanos que pueden utilizarse en otras actividades mas rentables.

La inversión publica mantendrá su línea de acción en infraestructura vial y servicio básicos en los lugares urbanos, faltando inversión para mejorar la puesta en valor de los recursos turísticos (accesos, luminarias, abastecimiento de agua y alcantarillado) que se encuentran en la zona rural.

La inversión privada buscara la rentabilidad de sus proyectos y se incrementara o disminuirá según las condiciones del mercado.

Los programas de asistencia técnica al ser de carácter finito, deberán ir rotando de comuna según los planteamientos políticos imperantes, lo cual repercutirá negativamente en las comunidades, que se acostumbren a su presencia asistencialista.

El medio ambiente puede ser el mas perjudicado por la inexistencia de un plan de ordenamiento, debido al aumento del trafico de camiones madereros que destruyen la débil infraestructura vial de los caminos secundarios. El aumento paulatino de plantaciones de pino llevaran a la monoproduktividad, que sin un valor agregado puede llevar a la comuna a hacerla poco competitiva en el mercado.

La sociedad civil a pesar de los nuevos programas de participación que se están implantando a nivel gubernamental, seguirá teniendo una posición observante con respecto al turismo, debido a la falta de organismos (públicos y privados) encargados de dirigirla y hacerla participe del desarrollo.

La integración con otras áreas se dará principalmente con la producción agropecuaria, existiendo problemas con la producción forestal por ser esta ultima demasiado preponderante en la economía local y ver el desarrollo del turismo como una actividad rudimentaria



Al no existir recurso humano calificado y cualificado, el desarrollo del turismo, permanecería en su fase exploratoria y no podría evolucionar a una fase mas avanzada, aun existiendo una adecuada institucionalidad que apoye el desarrollo.

Esto ultimo llevaría a ofrecer una cartera de servicio turísticos, poco clara y expedita a los posibles visitantes, la cual en vez de atraer mas visitantes los desviaría hacia otros lugares.

El gran polo emisor de turistas para este sector (Concepción) al observar la situación precaria del turismo en la comuna, desviaría su corriente migratoria hacia lugares donde el turismo este mejor consolidado, regulado que puedan brindar seguridad a sus visitantes.

Todo lo mencionado anteriormente llevaría a tener siempre un tipo de turismo exploratorio, indefinido, y al no estar claro el tipo de turismo a desarrollar, no se podría realizar una segmentación adecuada a la cual dirigir los esfuerzos promocionales, y poder priorizar el tipo de inversión necesaria.

2.2 Escenario con Intervención

En un escenario intervenido en donde existan instrumentos de planificación y se lleven a cabo sus indicaciones, para este caso, se podría tener el siguiente escenario.

Se contaría con una imagen –objetivo que permitiría tomar las decisiones necesarias para direccionar los esfuerzos humanos, financieros y técnicos, maximizando sus beneficios en pos de un desarrollo sustentable de la actividad turística, dando una adecuada puesta en valor a los recursos turísticos.

Los servicio de alojamiento y alimentación tenderían a ampliarse, mejorar su equipamiento, instalaciones y calidad de servicio mediante mayor inversión y capacitación de su personal aprovechando la franquicia tributaria, junto a ello debería existir una tendencia hacia la asociatividad gremial y competitiva.



Los servicios de esparcimiento buscarían complementar a los recursos turísticos existentes, mediante la realización de eventos culturales, deportivos y recreacionales, esto acompañado de un plan de promoción calendarizado por tipo de turismo, segmento, temporalidad y recursos existentes.

El turismo podría impulsar la inversión pública en lugares no priorizados socialmente.

El ordenamiento territorial llevaría a tener una mejor integridad con otras ramas productivas que existen en el territorio, así como un mejor manejo ambiental.

La asistencia técnica especializada ayudaría a la capacitación y mejoramiento de la calificación del recurso humano, así como al fomento productivo de la actividad, focalizando recursos en lugares donde técnicamente es justificable hacerlo.

Lo mencionado anteriormente permitiría a la comunidad poder hacerse participe de su propio desarrollo dentro de una institucionalidad adecuada.

Al definir el tipo de turismo a desarrollar, la captación de mercados se hace mas y expedita, se aprovechan de mejor forma las ventajas comparativas y competitivas que se tienen respecto a los posibles competidores y la información de la oferta se hace mas oportuna y acabada en términos de conocimiento del sector.

3.- OBJETIVOS DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO

“Los objetivos pueden ser entendidos como planteamientos que describen los propósitos de un determinado plan o simplemente situaciones deseadas, las cuales reflejan las aspiraciones de los actores involucrados, sin perder nunca de vista tanto las fortalezas o potencialidades, como las debilidades o limitaciones detectadas en el diagnostico”¹⁶

¹⁶ Desarrollo Turístico Local. Sernatur. 1998



3.1 Objetivo General

- Lograr que el turismo comunal en el largo plazo¹⁷ sea visto como un sector productivo que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los residentes

3.2 Objetivos Específicos

- Lograr poseer en el mediano y largo plazo una infraestructura general y de servicio básicos que sirva de soporte al desarrollo turístico.
- Poseer en el mediano plazo una planta turística eficiente, que brinde servicios de calidad.
- Lograr en el mediano plazo poner en valor los recursos turísticos con que cuenta la comuna, mediante el desarrollo de acciones y proyectos específicos.
- Contar en el corto plazo con organismos que organicen y gestionen la actividad

4.- IMAGEN OBJETIVO

La imagen objetivo es la suma de una serie de estrategias llevadas a cabo mediante programas de acción, también se le conoce como meta a lograr en el largo plazo, esta debe estar en concordancia y coherencia con otras políticas de desarrollo que intervienen en un territorio determinado.

4.1.- Propuesta de Imagen Objetivo

La imagen objetivo para que logre su real objetivo intrínseco, debe ser coherente con las políticas nacionales, regionales, provinciales y locales de desarrollo.

Las diversas políticas que intervienen en la comuna proponen, lo siguiente:

¹⁷ Tiempos. Largo Plazo (8 y mas años); mediano Plazo (4 - 7 años); corto plazo (1 – 3 años)



A) La Estrategia de Desarrollo Regional propone que para el Secano Interior (territorio donde se encuentra inserta la comuna) una estrategia donde se desarrolle la oferta de turismo patrimonial, cultural; y el turismo rural con énfasis en la oferta agroecologica.

B) La Política Nacional de Turismo señala en su objetivo central que es rol de los organismos públicos “ *facilitar y estimular el desarrollo de la industria turística, en forma armónica, planificada y sustentable, enfatizando la competitividad y la transparencia del mercado; incentivando una conciencia de país turístico, de manera de situar al turismo como uno de los sectores de la economía mas importante del país*”

C) El Plan Maestro de la Región del Bio-bio no considera a Santa Juana como un lugar prioritario para el desarrollo del turismo a nivel regional, calificando a la comuna como un centro nodal por lo cual se menciona que debe potenciarse como un centro de escala entre las provincias de Los Ángeles y el Gran Concepción.

D) El Plan de Desarrollo Local (Pladeco) a partir de su imagen objetivo “*Una comuna que basa su economía comunal en la pequeña y mediana empresa, que ha desarrollado el turismo rural y la agroindustria artesanal sobre la base de la diversificación de su agricultura y con un desarrollo forestal que se complementa con la pequeña industria.*”

La comuna cuenta con una infraestructura vial y productiva que permite la comercialización de los servicios y productos de la comuna y con un centro urbano cuya estructura arquitectónica y territorial conserva la identidad rural y el patrimonio, histórico y cultural.

Asimismo la comuna ha desarrollado formas de gestión de los recursos naturales y el medio ambiente basados en el compromiso y en la conciencia de sus habitantes.

*Santa Juana ha logrado una posición en la región que se basa tanto en su condición de **comuna nodal** punto de conexión de importantes áreas de la región a través de los ejes viales que cruzan a la comuna (carretera de la madera, carretera*



Santa Juana – Curanilahue) como por la intercomuna pencopolitana, a la que pertenece, aportando su identidad y característica rural.

La sociedad comunal organizada se encuentra capacitada y asumiendo el protagonismo de su desarrollo, participando en las instancias de toma de decisiones de la gestión comunal.

La comuna cuenta con una gestión municipal eficiente y cercana y que concibe a la educación como pilar fundamental para potenciar el desarrollo comunal”

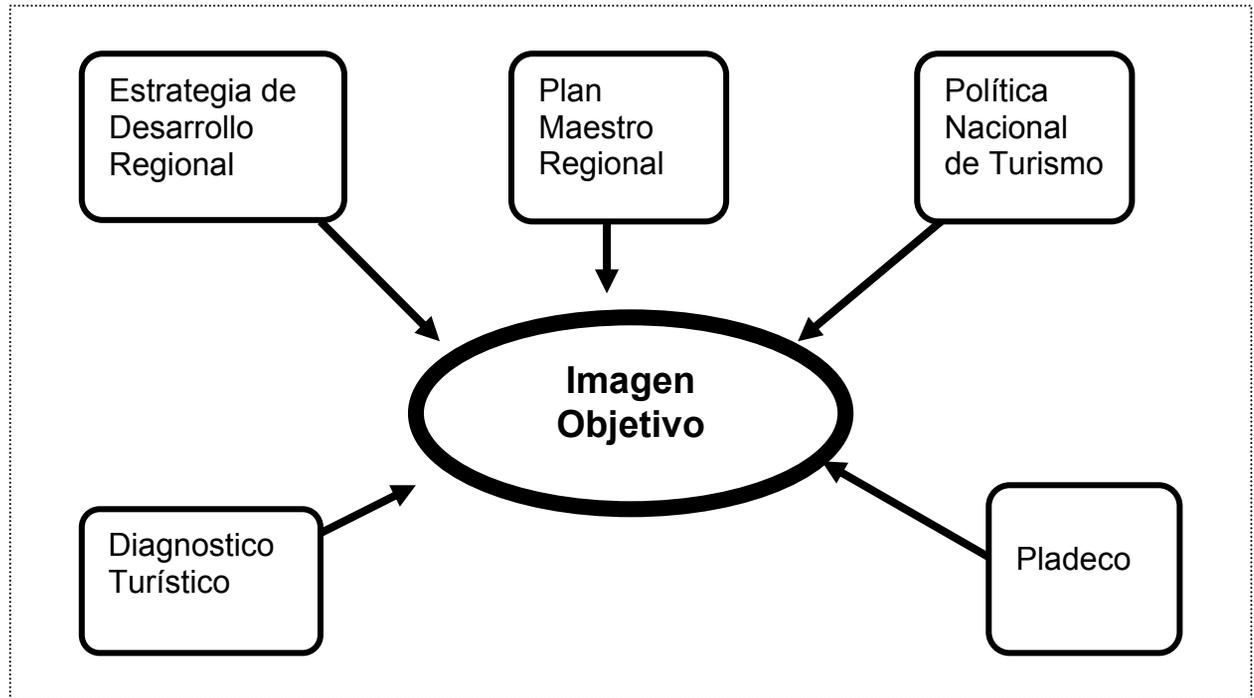
Establece diferentes lineamientos estratégicos para el desarrollo económico, social e institucional. Dentro de los cuales el desarrollo del turismo se establece como un eje estratégico importante (**Fomentar y desarrollar el agroturismo y turismo rural intercomunal**, estrategia económica n° 3; **Desarrollar la actividad comercial y de servicios acorde al posicionamiento de la comuna como centro turístico e inmobiliario**, estrategia económica n° 4)

E) El Diagnostico Turístico Comunal indica que los recursos con mayor potencial de desarrollo son: el río Lía, el fuerte Santa Juana de Guadalcazar, los eventos programados de tipo cultural y área rural junto a ello indica que la demanda esta dada por tres clases de visitantes (excursionistas, turistas de fin de semana y visitantes que regresan a visitar familiares).

Para una comprensión grafica se elaboro la siguiente figura n° 1.



Figura N° 1 Elementos que configuran la Imagen Objetivo de Santa Juana



Elaboración: Propia

Llevando todo lo mencionado anteriormente a un plano de abstracción de una sola idea, en donde se tome en consideración lo que dice la EDR, la Política de Turismo, el Plan Maestro, el Pladeco y el Diagnostico Turístico Comunal se propone la siguiente Imagen Objetivo para el desarrollo del Turismo Comunal en un plazo de 10 años.

“Santa Juana quiere lograr ser en un plazo de 10 años, una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”



5.- ESTRATEGIA DE DESARROLLO

“Las estrategias de desarrollo comunal corresponde a las diferentes intervenciones que deben realizarse para dar cumplimiento a los objetivos previamente establecidos en forma participativa. Estas intervenciones pueden ser programas, estudios, diseños, proyectos o simplemente gestiones que el municipio u otra entidad comunal debe realizar para dar cumplimiento a los objetivos

Los programas expresan una secuencia correlacionada de proyectos y acciones que responden a los objetivos de desarrollo preestablecidos

Los proyectos son el resultado de la sistematización de los elementos que permiten concurrir a la solución de un problema determinado”¹⁸

Las estrategias para lograr la imagen objetivo propuesta se han dividido en cinco grandes áreas: Infraestructura y Servicios Básicos; Capacitación; Planta Turística; Organización y Gestión; y Recursos Turísticos

¹⁸ Plan de Desarrollo Comunal. Municipalidad de Río Hurtado. 2000



5.1 Estrategia de Infraestructura y Servicio Básicos

La estrategia de infraestructura y servicios básicos esta compuesta de tres programas de acción con sus respectivos perfiles de proyecto, todo esto para alcanzar los siguientes objetivos.

Objetivo General

- *Lograr poseer en el mediano y largo plazo una infraestructura general y de servicios básicos que sirva de soporte al desarrollo turístico*

Objetivos Específicos

- *Lograr contar con accesos expeditos a los diferentes recursos turísticos*
- *Contar con señalización informativa y simbólica en los recursos y las principales redes viales*
- *Implementar los sistemas de servicio básico en los recursos turísticos y principales instalaciones que sirven de soporte a la actividad*

Estos objetivos se desglosan en los siguientes programas

- A) Programa de Accesos
- B) Programa de Señalización Vial
- C) Programa de Servicios Básicos

A la vez cada programa esta conformado por diferentes perfiles de proyectos, según lo muestra el cuadro siguiente.



Cuadro N° 35 Estrategia de Infraestructura y Servicio Básicos

Imagen Objetivo	Nombre Estrategia	Programas	Acciones y proyectos
<p><i>“Santa Juana quiere lograr ser en el mediano plazo una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”</i></p>	<p>Estrategia de Infraestructura y Servicios Básicos (Lograr poseer en el mediano y largo plazo una infraestructura general y de servicio básicos que sirva de soporte al desarrollo turístico.)</p>	<p>Programa de Accesos (Lograr contar con accesos expeditos a los diferentes recursos turísticos)</p>	<p>Arreglo de Accesos a los Atractivos Mantención de Caminos de Accesos a los Atractivos Creación de un Recorrido de Buses hacia los Atractivos</p>
		<p>Programa de Señalización Vial (Contar con señalización informativa y simbólica en los recursos y las principales redes viales)</p>	<p>Colocación de Señalización Turística Simbólica en los Accesos y en los Atractivos Colocación de Señalización Turística Informativa e Indicativa en la Red Vial Realización de un Manual de Estilo para los Letreros de los Servicios Turísticos Comunes</p>
		<p>Programa Servicios Básicos (Implementar los sistemas de servicio básico en los recursos turísticos y principales instalaciones que sirven de soporte a la actividad)</p>	<p>Dotación de Servicios Básicos en el Parque Huaso Dotación de Servicio Básicos en la Laguna Rayenantu Dotación de Servicios Básicos en el Mirador Cerro Catiray</p>



5.2 Estrategia de Planta Turística

La estrategia de planta turística esta compuesta de tres programas de acción con sus respectivos perfiles de proyecto, todo esto para alcanzar los siguientes objetivos.

Objetivo General

- *Poseer en el mediano plazo una planta turística eficiente, que brinde servicios de calidad*

Objetivos Específicos

- *Contar con un servicio de alimentación moderno, con personal capacitado y eficiente.*
- *Contar con un servicio de alojamiento con estándares de calidad y servicio*
- *Lograr ofrecer en el mediano plazo un servicio de esparcimiento que complemente a los recursos turísticos*

Estos objetivos se desglosan en los siguientes programas

- A) Programa de Área Gastronomicas
- B) Programa de Establecimientos de Alojamiento
- C) Programa de Locales de Esparcimiento

A la vez cada programa esta conformado por diferentes perfiles de proyectos, según lo muestra el cuadro siguiente.



Cuadro N° 36 Estrategia de Planta Turística

Imagen Objetivo	Nombre Estrategia	Programas	Acciones y proyectos
<p><i>“Santa Juana quiere lograr ser en el mediano plazo una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”</i></p>	<p>Estrategia de Planta Turística (Poseer en el mediano plazo una planta turística eficiente, que brinde servicios de calidad.)</p>	<p>Programa de Área Gastronómica (Contar con un servicio de alimentación moderno, con personal capacitado y eficiente</p>	<p>Implementación del Manual de Ordenamiento Territorial y Espacial de Establecimientos Gastronomicos</p> <p>Incentivar el nivel competitivo del sector mediante el impulso de un Plan de Inversiones Gastronomicas</p> <p>Incentivar la Gastronomía local mediante Concursos, talleres, muestras y festivales Gastronomicos</p> <p>Capacitar a Empresarios y Personal del Área en las áreas prioritarias según Diagnostico de Necesidades de Capacitación Turística</p> <p>Implementación de Manuales de Servuccion para cada tipo de establecimiento Gastronomico</p> <p>Apoyo técnico a empresarios del sector para postulación a proyectos de fomento</p> <p>Coordinar con la Unidad de Eventos de la Municipalidad la Creación y Realización de Eventos Gastronomicos</p>



Estrategia de Planta Turística (continuación)		Programa de Establecimientos de Alojamiento (Contar con un servicio de alojamiento con estándares de calidad y servicio)	Implementación del Manual de Ordenamiento Territorial y Espacial de Establecimientos de Alojamiento(Camping, Hosterías, Cabañas, Hoteles, etc) Implementación de una Identidad y Estilo Arquitectónico Local Capacitar a Empresarios y Personal del Área en las áreas prioritarias según Diagnostico de Necesidades de Capacitación Turística Implementación de Manuales de Servuccion para cada tipo de Alojamiento Asesoramiento a los empresarios para postulación de proyectos de fomento
--	--	--	---



Estrategia de Planta Turística Continuación...		Programa de Locales Esparcimiento (Lograr ofrecer en el mediano plazo un servicio de esparcimiento que complemente a los recursos turísticos existentes)	Implementación del Manual de Ordenamiento Territorial y Espacial de Establecimientos de Esparcimiento y Recreación Capacitar a Empresarios y Personal del Área en las áreas prioritarias según Diagnostico de Necesidades de Capacitación Turística Asesoramiento a los empresarios para postulación de proyectos de fomento Implementación de Manuales de Servuccion para cada tipo de Establecimiento de Esparcimiento
---	--	--	---



5.3 Estrategia de Capacitación

La estrategia de capacitación esta compuesta de dos programas de acción con sus respectivos perfiles de proyecto, todo esto para alcanzar los siguientes objetivos.

Objetivo General

- *Poseer en el mediano plazo, un recurso humano calificado, cualificado y proactivo; y junto a ello crear en la comunidad una identidad local propia que fomente el rescate de su historia y costumbres*

Objetivos Específicos

- *Lograr capacitar a la totalidad del recurso humano, existente actualmente, mediante franquicia tributaria.*
- *Lograr en el mediano plazo tener una comunidad sociabilizada con la actividad turística y con un fuerte sentido de identidad local*

Estos objetivos se desglosan en los siguientes programas

- A) Programa de Capacitación
- B) Programa de Talleres

A la vez cada programa esta conformado por diferentes perfiles de proyectos, según lo muestra el cuadro siguiente.



Cuadro N° 37 Estrategia de Capacitación

Imagen Objetivo	Nombre Estrategia	Programas	Acciones y proyectos
<p><i>“Santa Juana quiere lograr ser en el mediano plazo una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”</i></p>	<p>Estrategia de Capacitación (Poseer en el mediano plazo, un recurso humano capacitado, calificado y proactivo; y junto a ello crear en la comunidad una identidad local propia que fomente el rescate de su historia y costumbres)</p>	<p>Programa de Capacitación (lograr capacitar a la totalidad de recurso humano, existente actualmente, mediante franquicia tributaria)</p>	<p>Realización de un Estudio Comunal sobre Necesidades de Capacitación en el Área Turística</p> <p>Capacitación a empresarios y personal del rubro Gastronomico según necesidades detectadas en el Estudio de Necesidades de Capacitación</p> <p>Capacitación a Empresarios y personal de locales de Esparcimiento según necesidades detectadas en el Estudio de Necesidades de Capacitación</p> <p>Capacitación a empresarios y personal de Establecimientos de Alojamiento según necesidades detectadas en el Estudio de Necesidades de Capacitación</p> <p>Realizar las gestiones pertinentes para que la asistencia a congresos y seminarios temáticos pueda ser considerado como un programa de capacitación de franquicia tributaria</p>



Estrategia de Capacitación Continuación...		Programa de Talleres (Lograr en el mediano plazo tener una comunidad sociabilizada con la actividad turística y con un fuerte sentido de identidad local)	Realización de Talleres de Conciencia Turística a las diferentes Organizaciones Comunitarias, Empresarios, Colegios y Carabineros Realización de Talleres de Motivación Empresarial a las Organizaciones Comunitarias y Empresarios Realización de Talleres de Identidad Local a las diferentes Organizaciones Comunitarias, Empresarios, Colegios y Carabineros Realización de Talleres de Emprendimiento Turístico a las Organizaciones Comunitarias y Colegios Realización de Talleres de Valorización de Costumbres y Tradiciones locales Organizaciones Comunitarias, Empresarios, Colegios y Carabineros
---	--	---	--



5.4 Estrategia de Organización y Gestión

La estrategia de organización y gestión esta compuesta de tres programas de acción con sus respectivos perfiles de proyecto, todo esto para alcanzar los siguientes objetivos.

Objetivo General

- *Contar en el corto plazo y mediano plazo con organismos e instrumentos para que organicen y gestionen la actividad.*

Objetivos Específicos

- *Lograr organizar el sector turístico en el mediano plazo.*
- *Contar en el mediano plazo con planes y carteras de proyectos que permitan lograr la estrategia de organización.*
- *Poder contar en el corto plazo con instrumentos que permitan ordenar y organizar el sector.*

Estos objetivos se desglosan en los siguientes programas

- A) Programa de Organización
- B) Programa de Gestión
- C) Programa de Ordenamiento Territorial y Espacial

A la vez cada programa esta conformado por diferentes perfiles de proyectos, según lo muestra el cuadro siguiente.



Cuadro N° 38 Estrategia de Organización y Gestión

Imagen Objetivo	Nombre Estrategia	Programas	Acciones y proyectos
<p><i>“Santa Juana quiere lograr ser en el mediano plazo una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”</i></p>	<p>Estrategia de Organización y Gestión (Contar en el corto y mediano plazo con organismos e instrumentos que organicen y gestionen la actividad)</p>	<p>Programa de Organización (Lograr organizar el sector turístico en el mediano plazo)</p>	<p>Organización Pública Creación de un Departamento de Turismo y Cultura Creación de Oficinas de Información Turística Creación de una Unidad de Eventos Programados Creación de una Unidad de Apoyo a la obtención de financiamiento de Proyectos públicos y privados</p> <p>Organización Privada Creación de una Cámara de Turismo</p> <p>Organización Mixta Creación de un Consejo de Turismo Comunal</p>



Estrategia de Organización y Gestión Continuación...		<p>Programa de Gestión (Contar en el mediano plazo con planes y carteras de proyectos que permitan lograr la estrategia de organización)</p>	<p>Impulsar la Creación de un Fondo Local de Fomento Turístico</p> <p>Reasignar o contratar a profesionales para Asesoría Técnica a las Organizaciones Comunitarias en la postulación a fuentes de financiamiento</p> <p>Implementación de un Plan de Marketing Comunal</p> <p>Gestionar la creación e implementación de un Plan de Calidad en los Servicio Turísticos</p> <p>Gestionar la creación de un recinto ferial para Eventos Programados</p> <p>Implementación de Letreros Turísticos</p> <p>Gestionar la creación e implementación de una ordenanza turística que se encargue de la regularización de la Oferta Turística, en ella deben incluirse todas los decretos, manuales y planes que contribuyen al desarrollo del sector</p> <p>Gestionar el diseño de un Manual de Descripción y Análisis de Cargo, para determinar el rol y perfil de los profesionales del Departamento de Turismo</p> <p>Gestionar la creación de Manuales de Servuccion para los diferentes Servicios Turísticos</p> <p>Gestionar la complementación de los diferentes Planes y Manuales de Ordenamiento Turístico Con el Plan Regulador</p> <p>Implementar un Plan de Inversiones en Servicios Gastronomicos</p>
---	--	---	---



Estrategia de Organización y Gestión Continuación...		Programa de Ordenamiento Territorial y Espacial (Poder contar en el corto plazo con instrumentos que permitan ordenar y organizar el sector)	Creación de un Manual de Ordenamiento Espacial y Territorial para Establecimientos de Alojamiento Turístico Creación de un Manual de Ordenamiento de Espacial y Territorial para Establecimientos Gastronomicos Creación de un Manual de Ordenamiento Espacial y Territorial para Establecimientos de Esparcimiento Turístico Creación e Implementación de una Ordenanza Turística en donde se reúnan todas las disposiciones, decretos, ordenanzas, manuales y planes sectoriales cuya finalidad sea normar, fiscalizar y fomentar el turismo local Creación de un Plan de Manejo del Fuerte para reparar, mantener y reconstruir sus edificaciones Creación de un Plan de Calidad Comunal para Servicios Turísticos Creación de un Plan de Marketing Creación de un Plan de Inversión en Servicios Gastronomico Creación de un Manual de Estilo de Letreros Turísticos Comunal
---	--	--	--



5.5 Estrategia de Recursos Turísticos

La estrategia de Recursos Turísticos esta compuesta de dos programas de acción con sus respectivos perfiles de proyecto, todo esto para alcanzar los siguientes objetivos.

Objetivo General

- *Lograr en el mediano plazo poner en valor los recursos turísticos con que cuenta la comuna, mediante el desarrollo de acciones y proyectos específicos.*

Objetivos Específicos

- *Lograr el mejoramiento cualitativo y cuantitativo de la infraestructura e instalaciones turísticas, mediante inversión y diseño e implementación de actividades de esparcimiento y recreación*
- *Lograr mediante la profesionalización la puesta en valor de los diferentes eventos actuales y potenciales*

Estos objetivos se desglosan en los siguientes programas

- A) Programa de Recursos Naturales y de Sitio
- B) Programa de Eventos Programados

A la vez cada programa esta conformado por diferentes perfiles de proyectos, según lo muestra el cuadro siguiente.



Cuadro N° 39 Estrategia de Recursos Turísticos

Imagen Objetivo	Nombre Estrategia	Programas	Acciones y proyectos
<p><i>“Santa Juana quiere lograr ser en el mediano plazo una comuna que sustente su desarrollo turístico en la utilización sustentable de sus recursos económicos, naturales y sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el fomento productivo de un turismo de carácter cultural que no atente contra la identidad local”</i></p>	<p>Estrategia de Recursos Turísticos (Lograr en el mediano plazo poner en valor los recursos turísticos con que cuenta la comuna, mediante el desarrollo de acciones y proyectos específicos.)</p>	<p>Programa de Recursos Naturales y de Sitio (Lograr el mejoramiento cualitativo y cuantitativo de la infraestructura e instalaciones turísticas, mediante inversión y diseño e implementación de actividades de esparcimiento y recreación)</p>	<p>Creación e Implementación de un Parque en el Cerro Catiray que contemple reforestación nativa, inversión en infraestructura, servicios básicos, señalización, hermoseamiento e instalaciones de recreación, que contemple la instalación de un jardín ornitológico con flora y fauna local</p>
			<p>Creación de un Museo de Sitio en el Fuerte Santa Juana</p>
			<p>Realizar un Programa de Reanimación Histórica en el Fuerte</p>
			<p>Realizar Paseos en Carruajes por los Atractivos Históricos</p>
			<p>Implementación del Plan de Manejo del Fuerte para reparar, mantener y reconstruir sus edificaciones</p>
			<p>Potenciar el sector del río Lia mediante inversión Pública y Privada en Equipamiento, Infraestructura e Instalaciones Turísticas</p>
			<p>Potenciar la Laguna Rayenantu mediante inversión en Servicios Básicos, Equipamiento y Hermoseamiento, para ponerla en valor bajo el lema “Laguna Rayenantu, la Laguna del Amor” Realizar un Estudio para Identificar nuevos lugares donde desarrollar Actividades Turísticas</p>



			<p>Potenciar el Parque Huaso mediante la inversión en infraestructura, servicios básicos, señalización, hermoseamiento e instalaciones de recreación</p> <p>Creación de un parque temático relacionado exclusivamente con flores y su entomología, donde se realicen actividades científicas, culturales y de recreación</p> <p>Implementar el Plan de Manejo del Fuerte</p> <p>Fomentar y Potenciar la creación de redes de Agroturismo relacionados con las actividades de Apicultura y Vitivinicultura</p>
		<p>Programa de Eventos Programados (Lograr mediante la profesionalización la puesta en valor de los diferentes eventos actuales y potenciales)</p>	<p>Creación de una unidad de Eventos dentro del Departamento de Turismo que planifique en forma participativa un calendario anual de eventos y se encargue ejecución</p> <p>Asignar dentro del Presupuesto del Departamento de Turismo un ítem de Eventos.</p> <p>Realizar eventos de carácter deportivo recreativo en conjunto con la unidad de deporte</p> <p>Impulsar la realización eventos temáticos como festivales, muestras, ferias, encuentros y concursos que ayuden a potenciar el turismo local</p>



5.6 Perfiles de Proyectos

Los proyectos son la base del encadenamiento de acciones que permiten ir alcanzando los diferentes objetivos; primero los de un programa, luego los de una estrategia para finalmente mediante la realización de diferentes estrategias poder lograr la Imagen Objetivo propuesta al inicio de la planificación.

A continuación se presentaran una ficha modelo de perfiles de proyectos y la información que requiere.

Nombre del proyecto	Incluir el nombre real o de fantasía del proyecto o acción	
Objetivo	Describir que fin se persigue con el proyecto (solucionar, fomentar, asociar, etc)	
Descripción	Se realiza una breve descripción de lo que trata el proyecto	
Localización	Lugar territorial o espacial donde se realizara el proyecto	
Beneficiarios	A quienes beneficia social y económicamente, ya sea en forma directa o indirectamente	
Posible fuente de Financiamiento	Quienes podrían financiar el proyecto (privado, publico, mixto, internacional)	
Responsables	Formulación	Quien formula el proyecto (departamento, asociación, persona natural o jurídica)
	Ejecución	Quien lo ejecuta y mediante que método (licitación, contratación directa, etc)
	Evaluación	Quien evalúa lo realizado
Plazo	En que plazo va a ser desarrollado el proyecto (corto plazo 1-3 años; mediano plazo 4-7 años; o largo plazo 8 años o más)	

En el anexo se incluyen una serie de perfiles de proyectos los cuales deben ser incorporado en una carpeta de perfiles estando disponible y actualizado cada vez que se abren las postulaciones a fuentes de financiamiento, esto debido a que los periodos de postulación son demasiado breve, cuyo tiempo no alcanza para elaborar un nuevo proyecto.



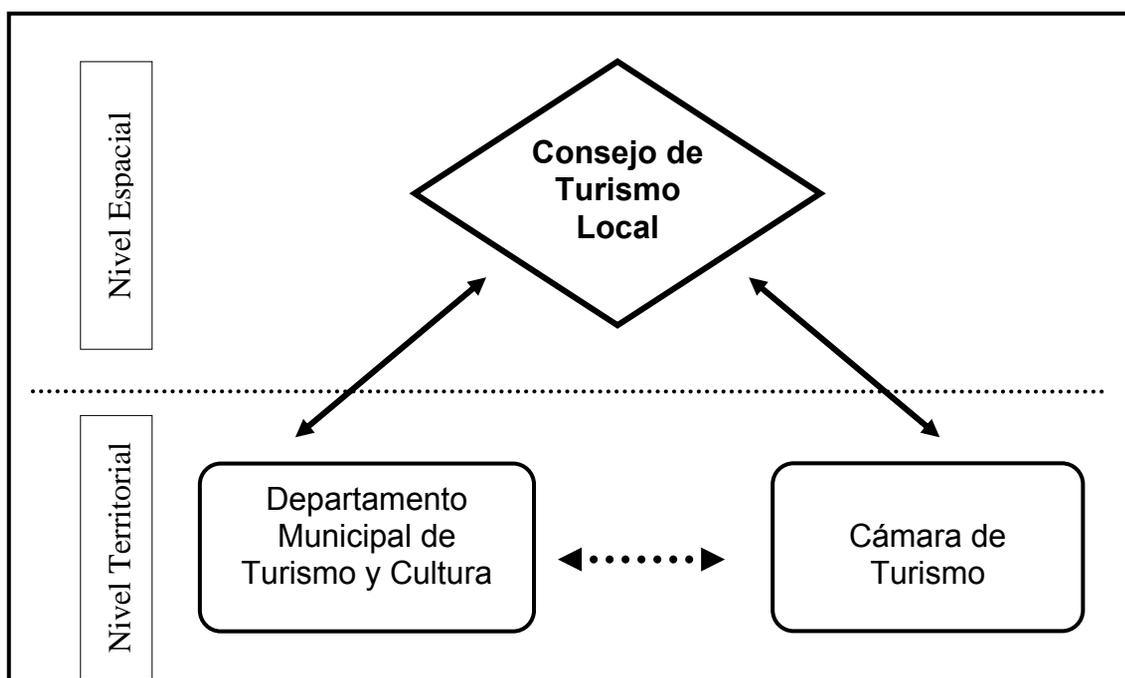
6.- IMPLEMENTACION

6.1 Responsables de la Implementación del Plan

Para implementar el plan en forma eficiente es necesario primero organizar y gestionar un modelo de desarrollo turístico local, el cual puede ser implementado mediante la creación de instancias de trabajo, llámense estos consejos, comités, mesas temáticas, etc.

Se propone la creación de dos organizaciones territoriales (Departamento de Turismo y Cultura; Cámara de Turismo) y una organización espacial (Consejo de Turismo Local) para guiar el desarrollo de la actividad, como lo muestra la figura siguiente.

Figura N° 2 Modelo de Desarrollo Turístico Local



Elaboración Propia



Consejo de Turismo Local

Organismo de carácter espacial, encargado de fomentar el desarrollo turístico en forma sustentable ambiental, económica y social.

Deberá estar compuesto por el Alcalde quien lo presidirá, un secretario ejecutivo cargo desempeñado por el jefe del departamento Turístico, representantes de diversos organismos que intervienen en el desarrollo del turismo ya sea en forma directa o indirectamente, estos tendrán dos tipos de representación: permanente y no permanente.

Los organismos con representación permanente serán:

- Cámara de Turismo
- Organismos de Educación Especializada
- Gobierno Regional
- Sernatur
- Secplac
- Consejo Municipal
- Junta de Vecinos
- Organismos de Fomento y Asesoría Técnica.

Los organismos de representación no permanente

- Organizaciones Cívicas Religiosas
- Organismos Estatales de vinculación indirecta
- Organismos Privados de vinculación indirecta
- Invitados Especiales

Las funciones del CTL serán:

- Velar por una correcta implementación de las estrategias establecidas en forma consensuada con los diferentes organismos de representación
- Evaluar periódicamente los logros alcanzados y sus repercusiones locales



- Realizar medidas de corrección de las estrategias mediante la retroalimentación de las mismas
- Realizar una evaluación general del desarrollo turístico local cada 4 años

Para la realización de estas funciones se propone la creación de Comités Temático que se reúnan mensualmente para analizar el grado de avance de sus respectivos programas y propongan acciones correctoras o nuevos proyectos y actividades, que contribuyan a lograr los objetivos estratégicos.

El Consejo deberá reunirse ordinariamente 3 veces al año, para analizar el grado de avance de las estrategias basado en los informes técnicos de los respectivos comités y determinar nuevas acciones a realizarse. Además puede reunirse extraordinariamente para analizar temas específicos que afecten al desarrollo turístico de la comuna.

Departamento Municipal de Turismo y Cultura

La principal función del departamento será la de contribuir a la organización y gestión de la actividad turística desde el área pública, mediante la profesionalización del sector, cuya labor principal debe ser la de servir de soporte normativo y organizacional de la actividad.

Dentro de sus principales tareas se pueden definir las siguientes:

- Diagnosticar y proponer cursos y talleres de capacitación en los diversos elementos que componen la oferta turística comunal
- Fiscalizar en conjunto con otros agentes públicos que se cumplan las normativas de ordenamiento para los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, esparcimiento)
- Diseñar y elaborar un calendario anual de actividades programadas



- Crear y mantener actualizada una base de los diversos agentes de desarrollo local (consultarías técnicas, fuentes de financiamiento, agentes capacitadores,...)
- Desarrollan estrategias de marketing turístico comunal
- Asesorar a los diversos agentes que intervienen en turismo tanto públicos como privados.
- Diseñar y elaborar campañas de concientización turísticas dirigidas a la comunidad, carabineros, funcionarios municipales, oferentes turísticos, turistas.
- Crear e implementar soportes facilitadores de la actividad

Cámara de Turismo

La creación de una asociación privada que vele, para que las políticas públicas sean realizadas en forma participativa, permitiendo las sugerencias y propuestas del sector privado, así como el desarrollo productivo eficiente de sus asociados.

Dentro de sus funciones y tareas destacan:

- Representar los intereses de sus asociados en el Consejo de Turismo Local y en las distintas instancias de organización y gestión territorial
- Velar por el fomento productivo de su sector
- Establecer alianzas estratégicas locales, regionales y nacionales que contribuyan al mejoramiento de la actividad
- Realizar estudios sobre variables que intervienen en el desarrollo de la actividad

Para la sustentación económica de esta organización, es factible que comience como un profo asociativo que incluya los diferentes oferentes que componen la actividad turística local y derive en una Cámara de Turismo, que se financie mediante el pago de cuotas ordinarias y de ingreso.



Estos tres organismos mencionados anteriormente deben ser los encargados de implementar el Pladetur y velar para que este instrumento contribuya a organizar y fomentar la actividad, sin perder de vista el fin último (mejorar la calidad de vida de la comunidad residente)

6.2 Fuentes de Financiamiento

La implementación del Pladetur necesita además de una organización, recursos financieros para llevar a cabo las diferentes acciones y proyectos contemplados.

A continuación se muestran una serie de fuentes de financiamiento que intervienen en turismo, y el área que cubren.

Cuadro N° 40. Fuentes de financiamiento para Actividades Turísticas¹⁹

ÁREA	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
Estudios	<ul style="list-style-type: none">- Fondo de las Américas- Fondo Nacional de Desarrollo Regional(FNDR)- PROCHILE- Fondo Gobierno regional (FDR)- Fosis- Municipalidad
Capacitación	<ul style="list-style-type: none">- SENCE- FIA- PRODEMU- SERNATUR
Formación Microempresas	<ul style="list-style-type: none">- INDAP-Sernatur- FOSIS- INDAP-Prodemu- Fundación Andes- Municipalidad
Asistencia Técnica	<ul style="list-style-type: none">- CORFO (FAT)- INDAP- SERNATUR- Fundación Andes

¹⁹ Ver detalle de la Fuentes de Financiamiento en Anexos



	<ul style="list-style-type: none">- Municipalidad-
Comercialización Producción Artesanal	<ul style="list-style-type: none">- SERCOTEC- INDAP- Fundación Andes- CORFO (Profo)- Municipalidad
Patrimonio Cultural	<ul style="list-style-type: none">- FONDART- CONADI- Teatro Itinerante- Comité Donaciones Culturales- Comisión Presidencial de Infraestructura Cultural- Municipalidad
Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none">- CONAF- CONAMA- ONG,s- Municipalidad
Giras tecnológicas	<ul style="list-style-type: none">- CORFO- FIA- INDAP
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">- Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)- Fondo Social de la Presidencia de la Republica- Programa de Mejoramiento Comunitario-

Compilación Propia



7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

“Un proceso sistemático de planificación debe diseñarse en base a un ciclo continuo en permanente retroalimentación, de tal forma de introducir las modificaciones que sean pertinente para asegurar su viabilidad, y aplicar medidas correctivas en caso de que se este avanzando en una dirección no deseada”²⁰

Para el seguimiento se proponen, la creación de cartas gantt por estrategia o programas donde se incluyan todas las acciones y proyectos a realizarse en un periodo determinado (meses, semestre, años, etc) las cuales estarán a cargo de un comité específico que se defina en el Consejo de Turismo Local, dicho comité debe reunirse periódicamente para evaluar el grado de avance de lo proyectos y acciones incluidos en la carta gantt y tomar medidas correctoras en caso de ser necesario.

Debe fijarse una fecha al año para realizar una reunión de evaluación general, donde cada comité informe los grados de avance de sus acciones y proyectos, las dificultades, medidas correctoras y sugiera nuevas acciones para el año siguiente.

Cada cuatro años debe realizarse una evaluación final y actualización al Pladetur, donde se analice y discutan las acciones realizadas, las no realizadas, las medidas correctoras que se tuvieron que tomar, las principales dificultades enfrentadas, los vacíos del plan, entre otras cosas.

A continuación se muestra un ejemplo de carta gantt de seguimiento y de evaluación

²⁰ Desarrollo Turístico Local. Sernatur.1998



Ficha de Seguimiento y Control

COMITE N° 1	Responsable		Tiempo de ejecución		Localización	Financiamiento
	Nombre acción o proyecto	formulación	ejecución	Inicio		
Implementación señalización Turística	Secplac y Departamento Turismo	Secplac mediante Licitación	Enero 2003	Agosto 2003	Comunal	FNDR
Creación de un manual de estilo de Letreros Turísticos	Secplac, Departamento Turismo	Departamento Turismo Mediante Licitación	Marzo 2003	Junio 2003		Municipal
Arreglo de accesos a los atractivos	Serplac y Departamento de Turismo	Vialidad	Septiembre 2003	Diciembre 2003	Comunal	Municipal

Ficha de Evaluación

Nombre de acción o proyecto	Ejecutado		Que Fallo			Observación	Recomendación
	Si	No	\$	Gestión	Otro		
Señalización Turística	X					Proyecto Implementado satisfactoriamente	Se recomienda realizar una mantención cada 12 meses
Creación de un manual de estilo de letreros turísticos		X	X	X		Proyecto postulado al Fondo de Desarrollo Regional, no aprobado por falta de información	Se recomienda enviar la información solicitada por el FDR antes del 13 de Enero de 2004
Creación de un Departamento Turístico	X					Departamento implementado e incluido en el organigrama municipal	Se recomienda realizar una implementación de las unidades que conforman el departamento en forma progresiva
Creación de una Camara de Turismo		X	X	X	X	El proyecto no se ha ejecutado por falta de una gestión del departamento de turismo municipal que gestione los recursos monetarios desde el FNDR	Se recomienda la contratación de una persona para ejecutar el proyecto y acompañe a su organización por el lapso de un año



CONCLUSIONES GENERALES

- La influencia del Cordón Cordillerano de Nahuelbuta da el carácter montañoso y abrupto de la superficie comunal, siendo ésta característica topográfica la que condiciona en gran medida el desarrollo sociocultural y económico – productivo.
- La principales actividades productivas que compiten por el espacio territorial, son el sector forestal que ocupa el 78% de la superficie y el sector agropecuario que utiliza el 20,6%.
- ***Tan solo el 0,1% de la superficie territorial es utilizada en actividades relacionadas con la recreación y el turismo.***
- La agricultura sufre graves problemas de riego, debido a que alrededor del 76,3 % de la superficie tiene la condición de secoano.
- El 53,3% de la población total tiene el carácter de urbana.
- La población rural ha sufrido un fuerte proceso de despoblamiento debido a corrientes migratorias a otras comunas, de un 55% en 1992 bajo a un 43,5% de representación de la población Comunal en el año 2001.
- Las condiciones de aislamiento y precariedad productiva de muchos sectores rurales, han motivado una fuerte corriente migratoria a la parte urbana de esta y otras Comunas.



- Se registra un crecimiento demográfico de 0,66% para el decenio 1992 – 2001, lo que indica un fuerte proceso de emigración a otras lugares, principalmente por motivos de trabajo.
- Existe una clara tendencia de envejecimiento de la población, debido a las corrientes migratorias de jóvenes, esta evidencia se hace mas notoria en el sector rural.
- La situación de pobreza afecta al 45% de la población, de la cual un 18,6% de la población sufre una situación de indigencia
- Los altos índices de pobreza se relacionan con el elevado índice de cesantía, (47,85% de la población), que es producto de la baja productividad agrícola que es el eje productivo Local.
- La mayoría de la población empleada son; trabajadores independientes y pequeños productores agrícolas que en conjunto representan el 68,4% de las personas con empleo.
- ***La progresiva forestación con plantaciones comerciales de pino radiata y eucaliptus ha ido restando valor paisajístico y turístico al entorno rural***
- Las características generales de los distintos tipos de suelo existentes, están dadas por una eminente aptitud para la actividad forestal. Estos presentan características de suelos erosionados con poca retención de agua y difíciles para la actividad agrícola por problemas de riego.



- La superficie apta para riego no supera las 250 Há y las practicas de riego se limitan al riego tendido a botado.
- Una escasa parte de lo que se riega es tecnificado y se vincula a superficies pequeñas como invernaderos.
- El principal afluente de agua de la comuna es el río Bío-bío, el cual manifiesta claras señales de embancamiento y contaminación por residuos líquidos y sólidos.
- ***El principal río con uso turístico es el Lía, en éste se encuentra el principal equipamiento turístico de la comuna. Éste manifiesta serios síntomas de impacto ambiental por remoción de fondo de río y contaminación por mal manejo de basura.***
- Se desarrolla una agricultura de subsistencia principalmente, para autoconsumo y venta de excedentes, con poca aplicación de técnicas de comercialización, debido al bajo nivel de capacitación de la población y las características del relieve comunal con suelos que presentan síntomas de agotamiento productivo y erosión por la intensa actividad forestal, unido a una carencia de sistemas de abastecimiento de agua para riego.
- Inexistencia de experiencias relacionadas con el Agroturismo
- Se presenta una intención de grupos de campesinos para desarrollar algún tipo de experiencia relacionada con turismo rural.



- ***La precariedad de las vías de acceso rurales es una limitante para cualquier actividad turística.***

- ***Los bosques nativos se restringen a renovales dispersos que han perdido todo valor turístico.***

- La comuna cuenta con un buen equipamiento comercial aunque pequeño.

- ***La comuna no cuenta con una organización pública básica del turismo (departamento de turismo), ni tampoco cuenta con una organización privada (cámara de turismo).***

- La actividad industrial se encuentra en una etapa artesanal de desarrollo productivo.

- Las principales actividades relacionadas con el sector industrial, son la Agroindustria, aserraderos forestales y la artesanía.

- ***La actividad agroindustrial y la artesanía local pueden constituirse en un importante recurso turístico.***

- En cuanto al tema relacionado con el Turismo, la actividad industrial es totalmente complementaria con el turismo de intereses especiales. Tal es el caso del Agroturismo que se presenta como una oportunidad para el complemento en ingreso de los pequeños y medianos productores de la agroindustria y artesanía local.



- Como conclusión final podemos comentar que la comuna de Santa Juana, posee características de ventaja comparativas con otras comunas vecinas para el desarrollo del turismo de fin de semana y eventos programados principalmente por la cercanía de su principal mercado emisor representado por el gran Concepción, para lo cual recomendamos implementar la serie de medidas descritas en este trabajo, sociabilizadas y consensuadas entre los diferentes actores sociales que intervienen en el desarrollo del territorio.



BIBLIOGRAFIA

1.- Boullón, Roberto.

Planificación del Espacio turístico. México, 1985

2.- Leiva, Víctor.

Turismo y Gestión Municipal. Serie de Manuales Didácticos N°9. Chile, 1997

3.- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Ley 18.695

4.- Boullón, Roberto.

Los Municipios Turísticos. México, 1990

5.- Funasupo

Diagnostico Productivo Comuna de Santa Juana. Año 2000

6.- Funasupo

Diagnostico Global Comuna de Santa Juana, año 2000

7.- Funasupo

Guía para el Desarrollo del Fomento Productivo en la Comuna de Santa Juana. Año 2000

8.- Instituto Nacional de Estadísticas

Información Agrícola Comuna de Santa Juana. Año 2000

9.- Plan de Desarrollo Comunal

Ilustre Municipalidad de Río Hurtado. Año 2000

10.- Plan de Desarrollo Comunal

Ilustre Municipalidad de Santa Juana. Año 2000

11.- Tesis

“Bases para la Formulación de un Plan de Desarrollo Turístico en la Comuna de Queilen”

Gabriela Rodríguez. Año 1996



12.- Tesis

“Plan de Desarrollo Turístico para la Comuna de Entrelagos”
Lopetegui, Claudia. Maliqueo, Javier. Año 1997

13.- Tesis

“ Plan de Desarrollo Turístico para la Comuna de Ancud”
Naglieri, Cristian. Año 1998

14.- Tesis

“Plan de Desarrollo Turístico, Comuna de Tortel”
Gutiérrez, Cecilia. Año 1999

15.- Tesis

“Plan de Desarrollo Turístico, Comuna de Futrono”
Guzmán, Viviana.

16.- Plan Regulador

Ilustre Municipalidad de Santa Juana. Año 2000

17.- Sernatur

Plan Maestro de Desarrollo Turístico, Octava Región. Año 2000

18.- Sernatur

Política Nacional de Turismo. Año 1998

19.-Sernatur

Desarrollo Turístico Local. 1998

20.- www.mideplan.cl/bid

21.- www.santajuana.cl

22.- www.sernatur.cl

23.- www.subdere.cl

24.- www.munitel.cl

25.- www.world-tourism.org

26.- www.ine.cl



- 27.- www.fia.cl
- 28.- www.indap.cl
- 29.- www.sectur.mx
- 30.- www.monumentos.cl
- 31.- www.gobiernobiobio.cl

ANEXOS

INDICE

- Anexo N° 1 Evolución del Turismo Mundial
- Anexo N° 2 Evolución del Turismo Nacional
- Anexo N° 3 Encuesta Estudio de Demanda y Satisfacción
- Anexo N° 4 Plantilla de Evaluación de la Calidad de la Oferta Turística
- Anexo N° 5 Pauta de Evaluación de los Atractivos y Calidad de sus Servicios
- Anexo N° 6 Perfiles de Proyectos
- Anexo N° 7 Fuentes de Financiamiento Relacionadas con Turismo
- Anexo N° 8 Mapas

Anexo N° 1

Evolución del Turismo Internacional (miles de millones)

Años \ Item	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	Tasa crecim. promedio
Llegadas	457.2	662.7	500.9	515.7	550.3	565.4	597.4	618.2	628.9	652.2	696.7	692.7	
% Variación anual		1.2	8.3	3.0	6.7	2.7	5.7	3.5	1.7	3.7	6.8	-0.5	3.9
Divisas	263.6	279.9	315.4	321.9	354.4	405.8	436.5	439.7	441.8	455.5	474.4	462.2	
% variación anual		5.0	13.9	2.1	10.3	14.3	7.6	0.7	0.5	3.1	4.1	-2.5	5.37

Fuente: Organización Mundial de Turismo
 Elaboración :Propia

Anexo N° 2

Evolución del Turismo Nacional (en miles)

Año \ Item	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	Tasa Promedio
Llegada (miles)	942.9	1349.1	1283.3	1412.5	1633.8	1539.6	1449.5	1643.6	1756.9	1631.6	1741.6	1721.7	
% variac. anual	--	43	-4.8	10	15.6	-5.7	-5.8	13.3	6.8	-7.1	6.7	-1.1	6.5
Gasto diario Promedio (U\$)	48.7	44.1	49	48.8	50.8	51.1	55.3	56.4	52.3	53.7	47.2	44.4	
Divisas U\$ (millones)	539.7	699.5	706.1	744.4	845.6	900.4	905.3	1019.5	1062.1	897.6	826.3	787.7	
% variac. Anual	--	29.6	0.9	5.4	13.6	6.5	7.2	5.6	4.2	-15.5	-7.9	-4.6	4.1
Permanencia diaria promedio	11.7	11.7	11.2	10.8	10.1	11.5	11.3	11.0	11.6	10.3	10.1	10.3	

Fuente: Sernatur
Elaboración: Propia

C) Esparcimiento:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Discoteca | <input type="checkbox"/> |
| 2. Pub | <input type="checkbox"/> |
| 3. Feria costumbrista y/o artesanal | <input type="checkbox"/> |
| 4. Festivales | <input type="checkbox"/> |
| 5. Picnic en Río | <input type="checkbox"/> |
| 6. Picnic en Piscina | <input type="checkbox"/> |

D) Transporte Turístico:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Bus de recorrido normal | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bus de recorrido especial | <input type="checkbox"/> |
| 3. Vehículo Rentado | <input type="checkbox"/> |
| 4. Vehículo Particular | <input type="checkbox"/> |
| 5. Colectivo y/o Taxi | <input type="checkbox"/> |

3. En cuanto a sus expectativas ¿los servicios que a consumido lo han satisfecho?

- | | | | | | | |
|------------------|----|--------------------------|-------------|--------------------------|----|--------------------------|
| ➤ Alojamiento | Sí | <input type="checkbox"/> | Más o menos | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Alimentación: | Sí | <input type="checkbox"/> | Más o menos | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Esparcimiento: | Sí | <input type="checkbox"/> | Más o menos | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Transporte: | Sí | <input type="checkbox"/> | Más o menos | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |

4. En cuanto a la calidad de los servicios. Éstos son:

➤ Alojamiento	Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Mala	<input type="text"/>
➤ Alimentación	Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Mala	<input type="text"/>
➤ Esparcimiento	Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Mala	<input type="text"/>
➤ Transporte	Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Mala	<input type="text"/>

5. De acuerdo a la experiencia que ha tenido en la comuna que cosas mejoraría para ofrecer un mejor servicio en una próxima Visita.

Nota:-----

6. De acuerdo a su experiencia que cosas de la oferta de servicios de la comuna a usted le ha gustado:

Nota:-----

7. En cuanto a su consumo en las actividades y servicios turísticos de la comuna usted a gastado diariamente:

- Menos de \$5.000
- De \$5.000 a \$10.000
- De \$10.000 a \$15.000

➤ De \$15.000 a \$20.000

➤ Más de \$20.000

8..Usted viene:

Solo Con su Pareja Con Amigos Con su Familia

9.. ¿Cuántos años tiene usted?

➤ Menor de 20

➤ Entre 20 y 30

➤ Entre 30 y 40

➤ Entre 40 y 50

➤ Entre 50 y 60

➤ Entre 60 y 70

➤ Más de 70

10..¿Cuántas personas conforman el grupo?

11 ¿Cuanto tiempo usted permanecerá o a permanecido en Santa Juana?

➤ Menos de un día

➤ Un día

➤ Más de un día (especifique cuantos)-----

➤ Una semana

➤ Más de una semana (especifique cuantas)-----

➤ Un mes

12 ¿Qué nivel de educación tiene?

Básica

Técnica

Media

Universitaria

Anexo N° 4

PLANTILLA DE EVALUACIÓN CALIDAD OFERTA TURISTICA

ITEMS

1.- SATISFACCIÓN DE ESPECTATIVAS DEL USUARIO TURISTICO

Ponderación
Gral. 30%

INDICE	ESCALA	PUNTAJE	NOTA BASE	NOTA	PONDERACIÓN	NOTA PONDERADA
Alojamiento Turístico	0-100%	53%	7	3,7	0,25	0,9
Alimentación Turística	0-100%	64%	7	4,5	0,25	1,1
Esparcimiento Turístico	0- 100%	54%	7	3,8	0,25	0,9
Transporte Turístico	0-100%	40%	7	2,8	0,25	0,7
Nota Final					1	3,7

2.- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Ponderación
Gral. 30%

INDICE	ESCALA	PUNTAJE	NOTA BASE	NOTA	PONDERACIÓN	NOTA PONDERADA
Alojamiento	0-100%	48%	7	3,3	0,25	0,8
Alimentación	0- 100%	62%	7	4,3	0,25	1,1
Esparcimiento	0-100%	54%	7	3,8	0,25	0,9
Transporte	0-100%	38%	7	2,6	0,25	0,7
Nota Final					1	3,5

3.- EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS Y RECURSOS TURISTICOS

Ponderación
Gral. 20%

INDICE	ESCALA	PUNTAJE	NOTA BASE	NOTA	PONDERACIÓN	NOTA PONDERADA
Accesibilidad Turística	1-100%	77%	7	5,4	0,15	0,8
Demanda Turística	1- 100%	25%	7	1,8	0,15	0,3
Instalaciones Turísticas	1- 100%	44%	7	3,1	0,1	0,3
Tipo de Uso Turístico	1% 100%	49%	7	3,4	0,1	0,3
Equipamiento Turístico	1 - 10 10-100%	2,4 24%	7	1,7	0,1	0,2
Servicios Básicos Disponibles	1 - 6 16,6-100%	2,7 45%	7	3,2	0,15	0,5
Servicios Turísticos	1 - 10 10- 100%	1,3 13%	7	1	0,15	0,1
Grado Explotación	1 - 100%	50%	7	3,5	0,1	0,4
Nota Final					1	2,9

4.- EVALUACIÓN ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Ponderación
Gral. 20%

INDICE	ESCALA	PUNTAJE	NOTA BASE	NOTA	PONDERACIÓN	NOTA PONDERADA
Grado Explotación	1- 100%	54%	7	3,8	0,12	0,5
Tipo de Uso Turístico	1-100%	42%	7	2,9	0,1	0,3
Demanda Turística	1- 100%	25%	7	1,8	0,1	0,2
Instalaciones Turísticas Disponibles	1-100%	32%	7	2,2	0,1	0,2
Intensidad Uso de Instalaciones	1- 100%	71%	7	5,0	0,12	0,6
Estado de las instalaciones	1-100%	81%	7	5,7	0,1	0,6
Servicios Básicos Disponibles	1- 6	3				
	16,7-100%	50%	7	3,5	0,12	0,4
Servicios Turísticos Disponibles	1- 7	2				
	14,3-100%	29%	7	2,0	0,12	0,2
Grado de compatibilidad de Actividades	1-100%	98%	7	6,8	0,12	0,8
Nota Final					1	3,8

Análisis Final Comunal

ITEMS	NOTA	PONDERACIÓN	NOTA FINAL
1.- SATISFACCIÓN DE ESPECTATIVAS DEL USUARIO	3,7	0,3	1,1
2.- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	3,5	0,3	1,1
3.- EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS Y RECURSOS	2,9	0,2	0,6
4.- EVALUACIÓN ACTIVIDADES TURÍSTICAS	3,8	0,2	0,8
Nota Final		1	3,5

Anexo N° 5

Pauta de Evaluación de los Atractivos y Calidad de sus Servicios

Escala de Notas	Nivel de Calidad de los Atractivos y Servicios	Capacidad de Atracción de Demanda
1,0 – 3,9	Malo	Local
4,0 – 4,9	Regular	Regional
5,0 – 6,4	Buena	Nacional
6,5 – 7,0	Excelente	Internacional

Elaboración Propia

Explicación:

La capacidad de atracción de un Destino Turístico ésta relacionado directamente, con los niveles de calidad y puesta en valor de sus productos turísticos.

De esta forma.

- Un nivel de mala calidad de un producto turístico, afecta su capacidad atracción de demanda, solo pudiendo llegar a un mercado local.
- Un nivel de regular calidad, tiene una capacidad de atracción de mercado regional.
- Un nivel de buena calidad, logra atraer a un mercado de nivel nacional e internacional.
- Un nivel excelente de calidad, este nivel es el mas alto de la escala, restringido solo a segmentos especiales de nivel nacional e internacional.

Anexo N°6

Perfiles de Proyectos

1.- Área Infraestructura y Servicios Básicos

Nombre del proyecto	SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la imagen destino turístico de la comuna.• Facilitar el desplazamiento de la demanda dentro de la comuna• Contar con una señaletica que unifique el lenguaje de interpretación de los diferentes atractivos. Según instructivo de señalización turística y vial de la Dirección Nacional de Vialidad	
Descripción	Se pretende la instalación de 2 letreros simbólicos, 5 informativas o indicativos y 3 de servicio por cada recurso turístico y atractivo turístico	
Localización	Comunal	
Beneficiarios	Comuna – Empresarios – Turistas	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipalidad Vialidad	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Municipalidad – Vialidad
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	DOTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	
Objetivo	Potenciar los diferentes atractivos turísticos, mediante la implementación de servicios básicos que contribuyan a un manejo ambiental del sector	
Descripción	Se pretende dotar de servicios básicos a los siguientes atractivos: Parque Huaso, Laguna Rayenantu y Cerro Catiray, destinado a facilitar la estadía de visitantes a dicho lugares. El proyecto deberá adecuarse a las exigencias técnicas del Departamento de Obras para su formulación y ejecución	
Localización	En la ciudad de Santa Juana, dentro del radio urbano	
Beneficiarios	La comunidad y visitantes	
Posible fuente de Financiamiento	Fondo Nacional de Desarrollo Regional	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Pública
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	LICITACIÓN RECORRIDO SANTA JUANA – HUELLERHUE	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el acceso de la Demanda Turística y de los habitantes a el sector de Camping del Río Lía. • Satisfacer una necesidad de los excursionistas y habitantes detectada en el Estudio de Demanda Turística. 	
Descripción	Abrir un Concurso de Licitación dirigido a empresas de transporte público, para cubrir el tramo de Concepción – Plaza de Armas de Santa Juana – Huallerehue – Plaza de Armas de Santa Juana - Concepción en los meses de Septiembre a Marzo	
Localización	Área urbana y el sector de Huallerehue.	
Beneficiarios	La comunidad, visitantes y empresarios de Zonas de Camping y Pic – Nic.	
Posible fuente de Financiamiento	Financiamiento de Empresa Privada	
Responsables	Formulación	Secplac
	Ejecución	Secplac mediante Licitación Pública
	Evaluación	Concejo Municipal
Plazo	Corto	

2.- Área Capacitación

Nombre del proyecto	DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA TURÍSTICA	
Objetivo	Detectar la necesidades de capacitación actual de R.R.H.H para definir estrategias y prioridades de capacitación	
Descripción	Realización de un estudio, que coste de tres unidades (Diagnosis, Prognosis y FODA) que permita definir las necesidades y Establecer las prioridades de capacitación en el área turística.	
Localización	Comunal	
Beneficiarios	La Empresa, Recurso Humano del sector turístico, y Municipio	
Posible fuente de Financiamiento	Sence FNDR FDR	
Responsables	Formulación	Secplac, Cámara de Turismo, DT, OFP
	Ejecución	OFP mediante Consultaría
	Evaluación	Consejo Municipal Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano Plazo	

Nombre del proyecto	TALLER DE CONCIENCIA TURÍSTICA	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la aceptación de la actividad turística • Facilitar la integración y participación de la comunidad en esta actividad • Difusión del código del turista (de la OMT). 	
Descripción	<p>Se licitara la creación e implementación del taller, el cual deberá incluir tópicos referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducción al turismo - Tipo de turismo - Beneficios del turismo - Impactos del turismo - Organismos Nacionales e Internacionales de turismo <p>Este taller deberá estar dirigido a escolares, organismos de seguridad publica, organizaciones comunitarias y funcionarios municipales</p>	
Localización		
Beneficiarios	La comunidad, empresarios, trabajadores, colegios, organizaciones comunitarias, carabineros	
Posible fuente de Financiamiento	Municipal Sernatur	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	TALLER DE MOTIVACIÓN EMPRESARIAL	
Objetivo	Motivar la creación de nuevos emprendimientos por parte del sector privado	
Descripción	<p>El proyecto pretende contratar la Asesoría de una consultora con código Sence para dictar charlas y realizar talleres en las comunidades de base para fomentar la creación de microempresas. Estas charlas deberán incluir tópicos tales como: Que es ser empresario hoy en día, cualidades de un empresario, tipos de emprendimientos, proyectos innovativos, fuentes de financiamiento, importancia de las pequeñas empresas en la economía local, tramites para crear nuevas empresas, etapas de una empresa.</p> <p>El taller deberá terminar con la formulación de un proyecto colectivo</p>	
Localización		
Beneficiarios	Organizaciones de Comunitarias	
Posible fuente de Financiamiento	Municipal FNDR FDR	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	PROYECTO IDENTIDAD LOCAL	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr crear en la comunidad residente una identidad local frente a los visitantes • Establecer vínculos de cooperación en torno a temas comunes 	
Descripción	<p>El proyecto busca en una primera etapa rescatar la historias oral y escrita local, mediante entrevistas, revisión bibliografica, talleres, concursos literarios, etc.</p> <p>En una segunda etapa la información recopilada deberá plasmarse en la realización de un libro</p> <p>En una tercera etapa se sociabilizara el resultado de la investigación en las diferentes organizaciones comunitarias y colegios</p> <p>En una cuarta etapa se deberán realizar talleres para fomentar y fortalecer la identidad local.</p>	
Localización		
Beneficiarios	Comunidad, municipio, colegios	
Posible fuente de Financiamiento	Municipal FNDR Fondart	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

3.- Área Planta Turística

Nombre del proyecto	PLAN DE INVERSIÓN EN SERVICIOS GASTRONOMICOS	
Objetivo	Contar con una carpeta de inversiones Gastronomicas	
Descripción	Se realizara un estudio para establecer las potencialidades de crear un centro Gastronomico en la comuna, los instrumentos de incentivo y la normativa que regirá su ejecución	
Localización	Comunal	
Beneficiarios	La comunidad, turistas, empresarios, municipio	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipalidad Fosis	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	PLAN DE FOMENTO A LA GASTRONOMÍA LOCAL	
Objetivo	Incentivar el rescate de la comida local	
Descripción	El plan consiste en la creación de un fondo para la realización de concursos, muestras locales e itinerantes, festivales gastronómicos donde se de énfasis a la utilización de materias primas locales en la preparación de los platos. Dicho fondo deberá incluir las bases para los diferentes concursos de rescate Gastronomico y su sistema de sustentación en el tiempo	
Localización		
Beneficiarios	La comunidad, turistas, sector agropecuario, empresarios	
Posible fuente de Financiamiento	Municipalidad Fosis Privados Indap	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE MANUALES DE SERVUCCION	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer estándares y procedimientos necesarios para elevar la calidad de los servicios ofertados y prestados por la Planta Turística. - Elevar la competitividad del Destino Turístico. 	
Descripción	<p>Diseñar en forma participativa un manual de Servuccion para cada componente de la Planta Turística (alojamiento, Alimentación, Esparcimiento), didáctico y adecuado al tipo de turismo que se quiere establecer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las tareas y roles del Personal de Contacto - Identificar las tareas y roles del soporte técnico - Identificar y establecer normas de distribución y Mantenimiento del soporte físico. - Determinar tipos y formas de flujo. - Determinar Capacidad de carga 	
Localización	Comuna	
Beneficiarios	La Empresa, la Comunidad y Turistas	
Posible fuente de Financiamiento	Fosis Municipalidad FNDR CORFO (FAT) INDAP / FIA	
Responsables	Formulación	SECPLAC, DPTO DE TURISMO, OFT
	Ejecución	OFT, Por medio de Consultoría
	Evaluación	Consejo Municipal Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano Plazo	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UNA IDENTIDAD ARQUITECTÓNICA LOCAL	
Objetivo	Unificar la arquitectura local	
Descripción	El estudio consiste en recopilar información histórica de la arquitectura de la zona, realizar talleres de identidad arquitectónica, formular estrategias que permitan identificar a la comuna con un estilo arquitectónico propio, y desarrollar acciones para su concreción	
Localización		
Beneficiarios	Comunidad, empresarios municipalidad, turistas	
Posible fuente de financiamiento	FNDR Municipalidad	
Responsables	Formulación	Municipalidad
	Ejecución	Licitación Publica
	Evaluación	Municipalidad Consejo de Turismo Local
Plazo	Corto	

4.- Área Organización y Gestión

Nombre del proyecto	CREACION DE UN DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TURISMO Y CULTURA	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a la organización y gestión de la actividad turística • Profesionalizar la gestión pública • Establecer un agente público que sirva de nexo entre sector turismo y el municipio. 	
Tareas y funciones	<p>La creación de la oficina de turismo servirá para realizar las siguientes funciones y tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar y proponer cursos y talleres de capacitación en los diversos elementos que componen la oferta turística comunal • Fiscalizar en conjunto con otros agentes públicos que se cumplan los estándares establecidos para los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, esparcimiento) . • Diseñar y elaborar un calendario anual de actividades programadas. • Crear y mantener actualizada una base de los diversos agentes de desarrollo local (consultarías técnicas, fuentes de financiamiento, agentes capacitadores,..) • Desarrollan estrategias de marketing turístico comunal • Asesorar a los diversos agentes que intervienen en turismo tanto públicos como privados. • Diseñar y elaborar campañas de concientización turísticas dirigidas a la comunidad, carabineros, funcionarios municipales, oferentes turísticos, turistas. 	
Localización		
Beneficiarios	La comuna, municipio, empresarios, turista y organismos técnicos	
Posible fuente de Financiamiento	Municipal	
Responsables	Formulación	Dirección de Desarrollo Comunitario
	Ejecución	Dirección de Desarrollo Comunitario
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Corto plazo	

Nombre del proyecto	CREACION DE UNA CAMARA DE TURISMO	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y gestionar la actividad turística comunal privada • Profesionalizar la gestión privada • Servir de nexo entre el sector privado y el municipio. 	
Tareas y funciones	<p>La cámara tendrá las siguientes tareas y funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar y proponer cursos y talleres de capacitación en los diversos elementos que componen la oferta turística comunal • Diseñar y establecer en conjunto con la Departamento de Turismo estrategias de marketing. • Supervisar que sus miembros cumplan los estándares de calidad • Gestionar las postulaciones de sus asociados a programas de asistencia técnica y financiamiento publico • Mantener una base de datos de los diversos agentes y programas de asistencia técnica y financiamiento. • Representar a sus asociados ante los organismos políticos y técnicos permanentes • Velar para que la normativa turística sea creada en forma participativa • Contribuir al mejoramiento productivo del sector 	
Localización	Ciudad de Santa Juana	
Beneficiarios	Empresarios	
Posible fuente de Financiamiento	Empresarios	
Responsables	Formulación	Oficina de turismo
	Ejecución	
	Evaluación	Consejo de Turismo Local Asociación de cámaras de comercio y turismo
Plazo	Un año	

Nombre del proyecto	DOTACION DE PROFESIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE TURISMO Y CULTURA	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con personal calificado en turismo a nivel municipal • Dar mayor eficiencia a la gestión y organización pública del turismo • Dirigir el desarrollo (las políticas y normativas) turístico. • Formar, capacitar un equipo de trabajo. 	
Descripción	Llamar a concurso público para dotar al departamento de Turismo del personal idóneo.	
Localización	Edificio Municipal	
Beneficiarios	Comunidad, empresarios, organismos técnicos, municipio, turistas	
Posible fuente de Financiamiento	Municipalidad	
Responsables	Formulación	Oficina de Fomentos Productivo
	Ejecución	Dirección de Desarrollo Comunitario
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Corto	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un lugar físico en el cual se entregue información turística de la comuna. • Facilitar la orientación y las actividades de los visitantes 	
Descripción	<p>El proyecto pretende dotar a la comuna de dos oficinas de información turísticas, ubicadas en la entrada y centro de la ciudad de Santa Juana respectivamente</p> <p>La entrega de información deberá ser permanente durante los siete días de la semana en época estival</p>	
Localización	Ciudad de Santa Juana	
Beneficiarios	Empresarios	
Posible fuente de financiamiento	Empresarios Municipalidad FNDR	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo
	Ejecución	Departamento de Turismo
	Evaluación	Cámara de turismo, Consejo Municipal, Consejo de Turismo Local
Plazo	Un año	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN CONSEJO DE TURISMO LOCAL	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar en forma participativa el desarrollo turístico local • Implementar el Pladetur • Evaluar el Pladetur 	
Tareas y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por una correcta implementación de las estrategias establecidas en forma consensuada con los diferentes organismos de representación • Evaluar periódicamente los logros alcanzados y sus repercusiones locales • Realizar medidas de corrección de las estrategias mediante la retroalimentación de las mismas • Realizar una evaluación general del desarrollo turístico local cada 4 años 	
Localización	Ciudad de Santa Juana	
Beneficiarios	Empresarios	
Posible fuente de Financiamiento	Empresarios	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo
	Ejecución	
	Evaluación	
Plazo	Un año	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN FONDO DE FOMENTO TURÍSTICO	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver problemas comunes de las empresas turísticas • Mejorar su competitividad y productividad, integrando modernas técnicas de gestión 	
Descripción	<p>El proyecto busca implementar la creación de un fondo municipal que financie iniciativas locales de fomento turístico. En una primera etapa se buscaran los diferentes sistemas de financiamiento, la creación de las bases del concurso. Entre las actividades a financiar pueden encontrarse: Desarrollo productos integrados, mejoramiento de la comercialización, promoción asociativa, estudios, capacitación de socios</p>	
Localización		
Beneficiarios	Sector turismo (micro y pequeña empresa)	
Posible fuente de Financiamiento	SERCOTEC SENCE Fosis Municipalidad Empresas Privadas	
Responsables	Formulación	
	Ejecución	Consultora – Oficina de Fomento Productivo – Departamento de Turismo
	Evaluación	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING COMUNAL	
Objetivo	Promocionar a la comuna en forma sistemática según objetivos estratégicos priorizados	
Descripción	La creación de un plan de marketing deberá incluir un estudio de mercado, un análisis prepositivo y la realización de estrategias de comercialización que incluyan soportes y medios comunicacionales para los diferentes productos a comercializar	
Localización		
Beneficiarios	La comunidad, empresarios, municipio	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipalidad Fosis	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo
	Ejecución	Departamento de turismo mediante Licitación Publica o contrato directo
	Evaluación	Departamento de Turismo, Consejo Municipal y Consejo de Turístico Local

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD TOTAL	
Objetivo	Hacer mas competitiva la empresa local	
Descripción	<p>El proyecto considera en una primera etapa la creación de un plan de calidad realizado en forma participativa. Dicho plan debe contemplar la creación de parámetros de medición, su forma de implementación y control.</p> <p>En una segunda etapa se considera la implementación progresiva del plan en los diferentes establecimientos de servicios turísticos</p>	
Localización		
Beneficiarios	La comunidad local, los empresarios, el municipio, los turistas	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipio Fosis	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo
	Ejecución	Departamento de Turismo mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo municipal, Consejo de Turismo Local
Plazo		

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN DISEÑO DE ESTILO DE LETREROS TURISTICOS	
Objetivo	Unificar la publicidad callejera bajo parámetros creados en forma participativa	
Descripción	<p>El proyecto consiste en la creación de un diseño de estilo de letreros para los diferentes servicios turísticos que contemple la identidad local, la utilización de materiales propios de la comuna, todo esto deberá incluirse en un documento con especificaciones técnicas de construcción</p> <p>En una segunda etapa contempla la implementación progresiva de dicho plan en los diferentes servicios turísticos de la comuna</p>	
Localización		
Beneficiarios	La comunidad local, los empresarios, el municipio, los turistas	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipio Fosis	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo y Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGO	
Objetivo	Determinar el rol y perfil del funcionario de turismo municipal	
Descripción	<p>La creación del manual permitirá mejorar la gestión municipal al delimitar y especificar las funciones del personal del departamento de turismo .</p> <p>Para su elaboración se contratara a una consultora externa la cual deberá realizar dicho manual en forma participativa con el departamento</p>	
Localización		
Beneficiarios	El municipio, departamento de turismo	
Posible fuente de Financiamiento	Profim FNDR Municipalidad	
Responsables	Formulación	Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN MANUAL DE ORDENAMIENTO ESPACIAL Y TERRITORIAL DE SERVICIOS GASTRONOMICOS	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Uniformar los requisitos y estándares del sector • Mejorar la urbanización del sector • Poseer una imagen arquitectónica del sector 	
Descripción	<p>La creación de un manual permitirá unificar los diferentes criterios de edificación y construcción, así como la distribución geográfica de los diferentes establecimientos.</p> <p>En una primera etapa del proyecto se definirán los criterios de ordenamiento, construcción y edificación de los establecimientos en forma participativa.</p> <p>En una segunda etapa se implementara el manual en forma progresiva</p>	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	La comunidad, los empresarios, los turistas	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipio Fosis	
Responsables	Formulación	Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN MANUAL DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y ESPACIAL DE LAS INSTALACIONES DE ESPARCIMIENTO TURISTICO	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Uniformar los requisitos y estándares del sector • Mejorar la urbanización del sector • Poseer una imagen arquitectónica del sector 	
Descripción	<p>La creación de un manual permitirá unificar los diferentes criterios de edificación y construcción, así como la distribución geográfica de los diferentes establecimientos.</p> <p>En una primera etapa del proyecto se definirán los criterios de ordenamiento, construcción y edificación de los establecimientos en forma participativa.</p> <p>En una segunda etapa se implementara el manual en forma progresiva</p>	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	La comunidad, los empresarios, los turistas	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipio Fosis	
Responsables	Formulación	Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN MANUAL DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y ESPACIAL DEL SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	
Objetivo	Uniformar los requisitos y estándares del sector Mejorar la urbanización del sector Poseer una imagen arquitectónica del sector	
Descripción	La creación de un manual permitirá unificar los diferentes criterios de edificación y construcción, así como la distribución geográfica de los diferentes establecimientos. En una primera etapa del proyecto se definirán los criterios de ordenamiento, construcción y edificación de los establecimientos en forma participativa. En una segunda etapa se implementara el manual en forma progresiva	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	La comunidad, el municipio, los turistas, los empresarios	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipio Fosis	
Responsables	Formulación	Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UNA ORDENANZA TURÍSTICA	
Objetivo	Reunir todas políticas, normativas, reglamentos, planes en un solo cuerpo jurídico	
Descripción	Creación de una ordenanza que norme el sector, que incluya sanciones y sistemas de fiscalización e implementación de los diferentes instrumentos que componen dicha ordenanza	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	La comunidad, el municipio, los turistas, los empresarios	
Posible fuente de financiamiento	Municipio	
Responsables	Formulación	Secplac y asesor jurídico
	Ejecución	Consejo Municipal mediante los diferentes entidades involucradas en la ordenanza
	Evaluación	Consejo Municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

5.- Área Recursos Turísticos

Nombre del proyecto	IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA DE REANIMACIÓN HISTÓRICA	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Potenciar el valor turístico del fuerte• Aumentar la demanda• Crear empleo• Crear identidad local	
Descripción	El proyecto consiste en la realización de un acto de reanimación histórica del fuerte durante los fines de semana entre los meses de diciembre a febrero, donde se contrate personas que recreen la vida cotidiana del fuerte durante el siglo XVIII, utilizando vestimenta e utensilios propios de esa época.	
Localización	Al interior del Fuerte de Santa Juana	
Beneficiarios	La comunidad, los turistas, el municipio	
Posible fuente de Financiamiento	Fondart Municipio	
Responsables	Formulación	Departamento de Turismo
	Ejecución	Departamento de Turismo
	Evaluación	Consejo Municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DE UN PLAN DE MANEJO DEL FUERTE	
Objetivo	Contar con un instrumento de ordenamiento y planificación para el monumento	
Descripción	Crear un manual entre los diferentes instituciones que se relacionan con el fuerte para ordenar su funcionamiento, mantención, inversión, restauración y tipos de uso que se le pueden dar	
Localización		
Beneficiarios	Municipio, los turistas	
Posible fuente de Financiamiento	Fondart Fosis Municipio	
Responsables	Formulación	Secplan y Departamento de Turismo
	Ejecución	Secplan mediante la creación una fundación Cultural
	Evaluación	Consejo Municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACIÓN DEL PLAN LAGUNA RAYENANTU	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en valor la Laguna • Implementar equipamiento 	
Descripción	<p>El proyecto consiste en poner en valor la laguna mediante la inversión en equipamiento de servicios básicos, limpieza de las aguas y creación de un muelle de paseo con iluminación nocturna.</p> <p>Se deberá establecer un plan de inversión progresiva y sus fuentes de financiamiento, así como el organismo encargado de su seguimiento y control</p>	
Localización	Lado fuerte de Santa Juana	
Beneficiarios	La comunidad, los turistas, el municipio	
Posible fuente de Financiamiento	Municipio FNDR	
Responsables	Formulación	Secplan y Departamento de Turismo
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	ESTUDIO DE IDENTIFICACIÓN DE NUEVOS LUGARES DE DESARROLLO TURISTICO	
Objetivo	Determinar nuevos lugares donde incentivar la inversión turística, junto a ello crear instrumentos de fomento a la inversión en dichos lugares	
Descripción	El proyecto consiste en la realización de un estudio que permita identificar posibles lugares de inversión y determinar las condiciones bajo las cuales se puede realizar dicha inversión	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	Los empresarios, el municipio	
Posible fuente de financiamiento	FNDR Fosis Municipalidad	
Responsables	Formulación	Secplan
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal
Plazo	Mediano	

Nombre del proyecto	CREACION DE UN PARQUE DE FLORES	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la demanda • Crear empleo local 	
Descripción	La creación del parque incluye la obtención la adquisición de un terreno, su zonificación, e inversión en invernaderos, viveros de plantas; y centros de experimentación y reproducción de plantas así como el hermoseamiento del terreno	
Localización	En la comuna	
Beneficiarios	Los turistas, la comunidad, el municipio, universidades, organismos de investigación	
Posible fuente de Financiamiento	FNDR Municipalidad FDR	
Responsables	Formulación	Secplan, Departamento de Turismo e universidad
	Ejecución	Secplan mediante licitación o contratación directa
	Evaluación	Consejo Municipal y Consejo de Turismo Local
Plazo	Mediano	

Anexo N°7

Fuentes de financiamiento del área pública relacionadas con el fomento turístico.¹

1.- MINISTERIO DE AGRICULTURA

- INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)
 - Fondo de Proyectos Productivos
 - Turismo Rural (Convenio Sernatur – Indap)
 - Servicio Rural Joven

2.- MINISTERIO DE ECONOMIA

- CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)
 - Proyecto Asociativo de Fomento, PROFO.
 - Fondos de Asistencia Técnica, FAT.
- SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)
 - Programa para el Desarrollo Competitivo de la Microempresa
- FONDO DE DESARROLLO DE LAS ARTES Y LA CULTURA, (FONDART)
 - Concurso Nacional de Proyectos Artísticos
 - Concurso Regional de Proyectos Culturales
- TEATRO ITINERANTE DE CHILE:
 - Concurso Nacional de Proyectos de Itinerancia Teatral
 - Concurso Nacional de Proyectos de Itinerancia Teatral
- COMITÉ DE DONACIONES CULTURALES
 - Ley de Donaciones Culturales

3.- MINISTERIO DEL INTERIOR

- DIVISIÓN ECONOMICA
 - Fondo Social de la Presidencia de la República
- SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO (SUBDERE)

¹ Para mayor información consultar el libro “ Fuentes de financiamiento publico” Subdere 2003.

- Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)
- FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)
 - Programa de Preinversión
 - Programa de Desarrollo Social
 - Programa de Apoyo a las Actividades Económicas para la Generación de Ingresos
 - Programa de Reinserción Laboral y Empleo
 - Programa de Nivelación de Competencias Laborales
- FONDO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (FONADIS)
 - Concurso Nacional de Proyectos

4.- MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

- DIVISIÓN DE DESARROLLO URBANO
 - Programa de Mejoramiento Comunitario

5.- MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

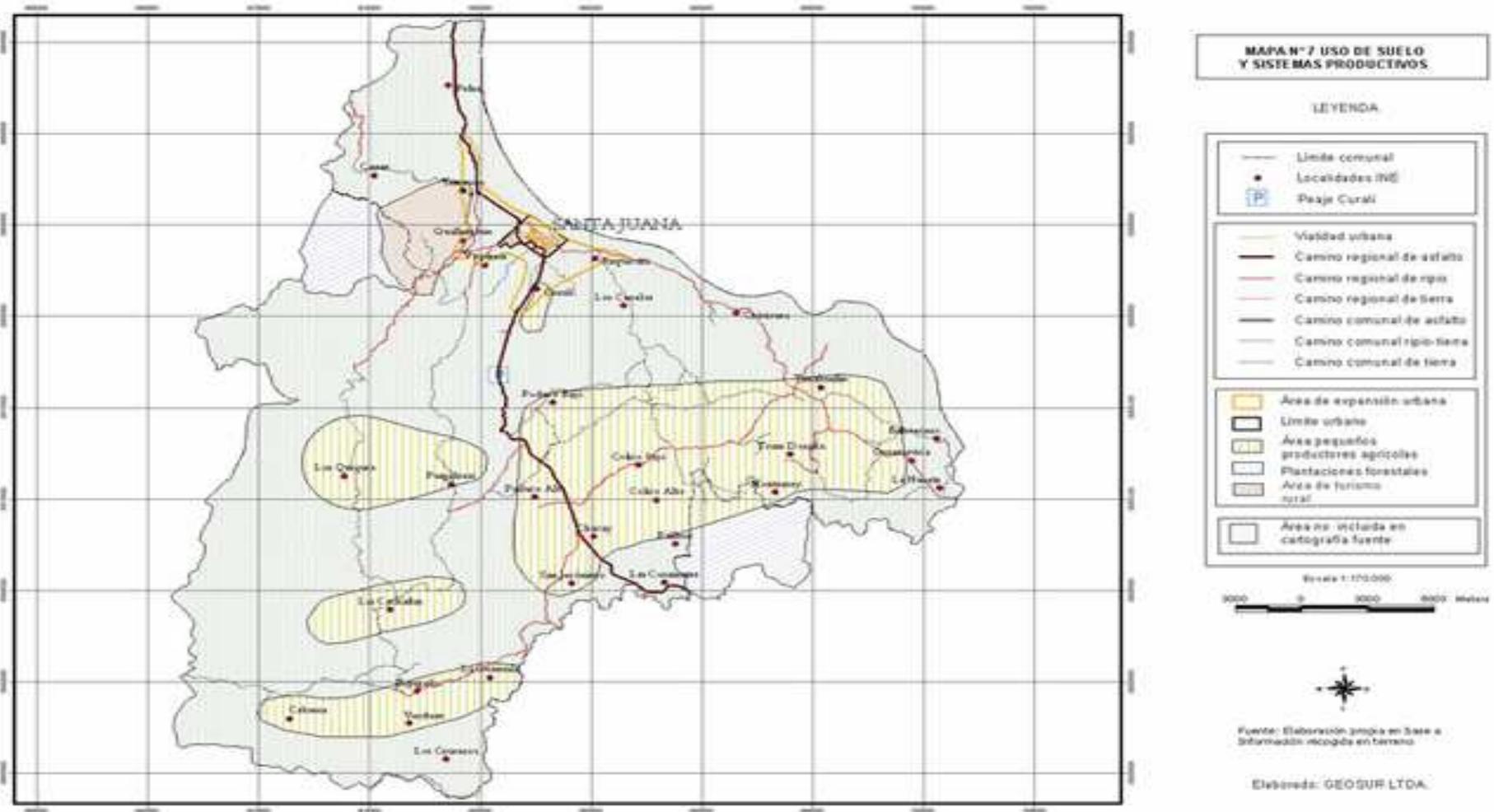
- COMISION NACIONAL DE MEDIO AMBIENTE (CONAMA)
 - Concurso Nacional del Fondo de Protección Ambiental
- COMISION PRESIDENCIAL DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL
 - Fondo Nacional de Infraestructura Cultural

6.- MUNICIPALIDADES

- Fondo de Desarrollo Vecinal (FONDEVE)

Anexo N°8. Mapas de La Comuna

Mapa Productivo y Usos de Suelo



Mapa Vial

