

## DESTINO INNOVACIÓN EPISODIO 47

# Los desafíos de la industria turística para crear experiencias personalizadas, servicios innovadores y con enfoque sostenible

**CON EL AUSPICIO DE ARAUCO, AIEP Y DUOC UC.** En el episodio 47 de Destino Innovación, conducido por Isidora Undurraga, Francisco Santa María, director de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de Duoc UC, y Claudia Renedo, directora Regional de Sernatur Los Lagos, exploraron el papel crucial de la innovación en la transformación de este sector que presenta un notable potencial de crecimiento en Chile y desafíos que –dicen– se deben abordar conjuntamente entre los operadores, el sector público y la academia.

**E**l turismo es una de las actividades económicas más dinámicas, especialmente en el sur de Chile, donde la diversidad paisajística, la riqueza cultural y el entorno natural virgen atraen tanto a turistas nacionales como internacionales.

En 2022, el turismo aportó \$9.247 millones de dólares a la economía chilena, lo que representó un crecimiento del 52,9% respecto a 2021, reflejando la recuperación del sector tras las restricciones de la pandemia y el retorno gradual de los viajes internacionales. En 2023, la industria alcanzó un nuevo hito al generar más de \$13.000 millones de dólares en ingresos, consolidando así la tendencia de expansión y posicionando a Chile como un destino atractivo para el mercado global.

Con todo, la realidad indica que las expectativas de los viajeros han cambiado: buscan experiencias personalizadas, servicios más modernos y un enfoque sostenible. En este contexto, la industria turística en el sur de Chile está en una cruzada para adaptarse a través de la innovación, la diferenciación y el enfrentamiento de desafíos emergentes para consolidarse como un destino competitivo y atractivo.

El tema fue abordado en profundidad por Francisco Santa María, director de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de Duoc UC y Claudia Renedo, directora Regional Sernatur Los Lagos, quienes en el episodio 47 de Destino Innovación –conducido por Isidora Undurraga– debatieron sobre cómo la innovación contribuye a la modernización de la industria hotelera, el desarrollo de nuevas experien-



cias y los principales desafíos de una industria con un gran potencial de crecimiento en Chile.

Por más de 19 años, Francisco Santa María ha acumulado experiencia en turismo y educación superior. Desde su cargo en Duoc UC hoy lidera una reforma profunda en los planes de estudio. En efecto, explica que la institución está en pleno proceso de renovación curricular, impulsada por un diagnóstico que reveló falencias en la formación tradicional. “Nos dimos cuenta de que las escuelas de turismo en Chile no han mantenido un proceso constante de adaptación. Este cambio tomó un año y medio, durante el cual analizamos currículos de instituciones en Europa, Estados Unidos y Asia. Nos

inspiramos en modelos de destino como Valencia, reconocida por su gestión de turismo inteligente”, señala Santa María.

La revisión internacional permitió detectar una brecha importante entre los estándares de hospitalidad locales y los globales. “El arribo de personas de otros países visibilizó ciertas deficiencias en la forma en que entendemos la hospitalidad. Esto nos llevó a rediseñar nuestras mallas para formar profesionales con habilidades técnicas y socioemocionales alineadas con las demandas actuales”, añade.

Uno de los cambios centrales en la nueva propuesta educativa es el enfoque en la mentalidad docente. “Transformamos las clases pa-

ra que sean espacios de interrogación, fomentando que los estudiantes salgan de su zona de confort mediante preguntas desafiantes. Incorporamos técnicas de neurociencia para capacitar a los docentes y pasar de un enfoque asistencialista a uno basado en coaching”, explica.

Este enfoque busca que los estudiantes no solo reciban conocimiento pasivamente, sino que desarrollen la habilidad de formular preguntas clave, una destreza esencial en la industria turística. Además, la conexión entre el propósito personal del estudiante y el propósito central del turismo –hacer felices a los demás– es un pilar fundamental del programa. “Queremos que los futuros profesiona-

les disfruten de servir, pero con herramientas modernas. Por eso, estamos integrando metodologías como el diseño de experiencias, inteligencia artificial, realidad virtual y realidad aumentada para crear propuestas innovadoras y personalizadas”, precisa.

### TURISMO INTELIGENTE

Santa María destaca que una parte esencial del nuevo currículo es la incorporación de la gestión de destinos inteligentes. A su juicio, en Chile, la “improvisación en turismo” ha tenido consecuencias negativas. Casos como la cancelación masiva de reservas tras el terremoto de 2010, sin que algunas zonas afectadas estuvieran realmente dañadas, demuestran –di-



ce- la necesidad de una planificación eficiente.

Agrega que una mayor colaboración entre la industria, los gobiernos locales y las instituciones educativas es clave para evitar estos problemas. "En destinos internacionales como Suiza y Singapur, los estudiantes hacen prácticas de 8 a 12 meses, mientras que en Chile apenas se ofrecen tres. Si queremos que el turismo sea un pilar de la economía, debemos alinear la educación con las necesidades del mercado", afirma.

En la conversación que está disponible en Soychile.cl/tv, Santa María también aborda las carencias en la promoción turística del país. "Chile invierte menos de 10 millones de dólares en promoción, mientras que Colombia duplica ese presupuesto. Además, ellos han logrado posicionarse con estrategias culturales en series y películas. Necesitamos mejorar nuestra difusión y consolidar el turismo como una prioridad constante, respaldada por políticas públicas consistentes", asegura.

Para Santa María, la clave del éxito en el turismo radica en la colaboración entre la industria, el Estado y la academia. "El esfuerzo privado ha sido fundamental para el desarrollo turístico, pero requiere el complemento de políticas públicas. Sin esta sinergia, será difícil alcanzar el verdadero potencial del sector", concluye.

En ese plano, cuenta que está trabajando en un libro sobre la historia del turismo en Chile, con el que espera rescatar las primeras iniciativas públicas y privadas en el país. "Es fascinante entrevistar a personas que participaron en proyectos turísticos en los años 30, como la red de hoteles del Estado y la agencia Roth, la primera en Latinoamérica", advierte.

Y enfatiza que con estos cambios curriculares, Duoc UC busca posicionarse a la vanguardia de la educación turística, formando profesionales capaces de enfrentar los desafíos de un sector en constante transformación. "El turismo es una actividad altamente beneficiosa si se gestiona bien. Para lograrlo, es indispensable una educación de calidad, infraestructura adecuada y políticas de largo plazo que apuesten por el desarrollo del sector", sentencia.

#### MIRADA PÚBLICA

Claudia Renedo Skarneo, ingeniera comercial con más de 15 años de experiencia en la gestión de proyectos innovadores, es la nueva directora regional del Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) en Los Lagos. Con una destacada trayectoria en el sector público, Re-



nedo lidera un ambicioso plan para fortalecer el turismo desde la descentralización, la sostenibilidad y la innovación.

Después de tres años en el Gobierno Regional de Los Lagos, donde trabajó en la División de Planificación, Renedo asumió la dirección de Sernatur con un profundo conocimiento del territorio y sus potencialidades. "Llevo aproximadamente cuatro meses en este cargo, y la experiencia en el Gobierno Regional me permitió recorrer la región y diseñar instrumentos que responden a la diversidad y riqueza cultural de Los Lagos. Es una región con una gran variedad de destinos y paisajes: tenemos costas, montañas, islas y humedales, lo que la convierte en un territorio único", comenta.

Para Renedo, uno de los principales retos en Los Lagos es encontrar un equilibrio entre el desarrollo urbano y rural. "El turismo tiene un impacto transversal, y nuestra tarea es conectar lo económico con lo territorial, fomentando un desarrollo equilibrado que beneficie a las comunidades locales sin comprometer los recursos naturales. La sostenibilidad es la brújula que guía todas nuestras acciones", sostiene.

La pandemia del COVID-19 impactó profundamente al sector turístico a nivel mundial, y Los Lagos no fue la excepción. Sin embargo, Renedo destaca que la crisis también dejó importantes lecciones. "El turismo es una cadena



de turismo mundial de Aventura, que se realizará el próximo año en Magallanes. Estamos trabajando con otras regiones para generar alianzas estratégicas con operadores turísticos y promover viajes que fomenten la colaboración interregional", comenta.

Asimismo, uno de los principales retos de la gestión en Los Lagos es desarrollar el turismo rural, donde aún existen brechas importantes. "Hay zonas rurales que enfrentan desafíos como la falta de servicios básicos, lo que dificulta su integración plena en el circuito turístico. Sin acceso a servicios sanitarios adecuados o agua potable, es difícil atraer visitantes y generar un impacto económico significativo", asevera.

Para enfrentar estos desafíos, destaca la importancia de la colaboración con la academia y los centros de investigación. "Contamos con un Comité de Ciencia, Tecnología e Innovación que trabaja en conjunto con universidades y otros actores para encontrar soluciones que nos permitan desarrollar el turismo rural de manera sostenible. Innovar en este sector es clave para reducir las brechas y mejorar la calidad de vida de las comunidades", advierte.

Entre las iniciativas más destacadas se encuentra la Ruta de los Parques, un proyecto que abarca más de 2.800 kilómetros desde Los Lagos hasta Magallanes, conectando 17 parques naturales. "Articular un proyecto de esta magnitud es un desafío enorme, pero también representa una oportunidad única para posicionar a nuestra región como un destino de clase mundial", señala Renedo.

A su juicio, la Ruta de los Parques es un ejemplo de cómo la planificación territorial y la colaboración interregional pueden contribuir al desarrollo sostenible del turismo. "Este tipo de iniciativas requieren un trabajo conjunto entre los sectores público y privado, así como con las comunidades locales. Nuestra meta es asegurar que esta colaboración se traduzca en inversiones reales y beneficios concretos para la región", enfatiza.

Renedo concluye destacando la importancia de pensar el turismo en términos de sostenibilidad e innovación. "Sabemos que la inversión en turismo no siempre genera retornos inmediatos, pero cuando se logra, el impacto es significativo. Nuestra tarea como directores regionales es cerrar brechas, fomentar la inversión y asegurar que los beneficios se distribuyan de manera equitativa entre las comunidades", apunta.



ESCANEA ESTE QR EN TU SMARTPHONE PARA VER EL EPISODIO 47 DE DESTINO INNOVACIÓN EN SOYTV.CL

AUSPICIAN:



importantes, por lo que la planificación debe incluir tanto la parte visible del turismo como la que no se ve, esa logística silenciosa que asegura que cada eslabón de la cadena funcione correctamente", acota.

#### APUESTA POR EL FUTURO

Uno de los pilares de la gestión de Renedo es la incorporación de innovación en los destinos turísticos. "Estamos diseñando un programa que presentaremos al Gobierno Regional para acceder al Fondo de Desarrollo para la Competitividad y la Productividad. A través de la línea de innovación, queremos desarrollar destinos inteligentes que integren inteligencia artificial y colaboraciones con la academia, la ciencia y el sector privado", explica.

El objetivo de este enfoque es generar experiencias inmersivas y virtuales para los visitantes, algo que está cobrando cada vez más relevancia en la promoción turística global. "La innovación nos permite mejorar la experiencia del turista antes, durante y después de su visita. Queremos que quien explore Los Lagos no solo conozca nuestros paisajes, sino que también viva experiencias culturales significativas que pueda llevar consigo".

Otro sector con gran potencial es el turismo de aventura. "Este segmento es uno de los más dinámicos actualmente, y queremos aprovechar la oportunidad del En-

de valor: cada destino debe mantener su identidad y transmitirla de manera genuina a los visitantes. La pandemia nos recordó la importancia de planificar estratégicamente, no solo para atraer turistas sino también para asegurar un desarrollo sostenible a largo plazo", señala.

En este contexto, Sernatur Los Lagos ha puesto énfasis en la prevención y preparación para eventos futuros. "Estamos trabajando en la creación de activos que nos preparen para enfrentar nuevas crisis, ya sea otra pandemia u otro evento inesperado. Chile es un país con complejidades geográficas