

## RESUMEN EJECUTIVO

### CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2018 SERNATUR

#### I. Introducción

Cada año, el Servicio Nacional de Turismo expone a la ciudadanía un balance de su gestión anual. Esta instancia es denominada Cuenta Pública y busca fomentar diálogo, cercanía y rendición de cuentas entre Sernatur y la comunidad.

Para el servicio, la cuenta pública es una herramienta de participación ciudadana que propicia el intercambio de opiniones, ideas, consultas, comentarios y sugerencias con quienes se vinculan con esta actividad.

Además, es una instancia relevante que nos permite dar a conocer la gestión que la institución está liderando para contribuir en el desarrollo del turismo en Chile.

De esta manera, el Servicio Nacional de Turismo pone a disposición de la comunidad, los detalles de su gestión administrativa y financiera, los principales logros alcanzados durante el 2018 y los desafíos de gestión propuestos para 2019.

#### II. Principales logros alcanzados durante el 2018

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) durante el 2018 se realizaron 1.403 millones de turistas viajaron por el mundo, lo que significó un crecimiento de 5,6% respecto al año 2017, lo que dejó a la actividad turística en un escenario positivo. El mismo que se dio en América del Sur al registrar un alza de un 3,2% en las llegadas de turistas.

Chile, por su parte, durante el año 2018 mantuvo positivas las perspectivas de crecimiento del turismo, aunque a un ritmo más lento que el 2017. Recibimos 5,7 millones de turistas internacionales lo que, si bien significó un 11,3% menos que el año anterior en el que registramos cifras récord, aportó al país 3.785,5 millones de dólares por concepto de ingreso de divisas en turismo.

Esta disminución se explica en gran parte por la baja de llegadas de turistas argentinos, quienes durante el 2018 tuvieron una baja anual de -27,1%. Sin embargo, si dejamos fuera el mercado argentino, podemos confirmar que el turismo receptivo mantuvo un comportamiento positivo de un 5,6% en comparación con el año 2017, en el que mercados prioritarios como Brasil, Inglaterra, Estados Unidos, Francia, Alemania y China, mostraron incremento en sus llegadas.

Respecto al impacto del turismo en la economía nacional, el turismo registró un aporte directo de 3,1% al PIB nacional, mientras que su aporte al empleo en Chile directo fue de un 3,1% y 9,9% si se suman los indirectos.

Un hito relevante en el 2018 fue la creación del sexto pilar de la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020: Innovación y Tecnología, en torno a la cual se desarrolló la Estrategia Nacional de Innovación Turística 2019 – 2022, se trabajó en la creación de ecosistemas de innovación abierta, de instrumentos de financiamiento para la innovación, de la ruta de la transformación digital en destinos y se comenzó a gestar proyectos de innovación organizacional al interior del servicio.

En el pilar Inteligencia de Mercado, Sernatur logró generar herramientas para análisis de mercado que aportaron en la toma de decisiones. Se generó el proyecto “Uso de Big Data para el Turismo Interno”, se publicó el primer Estudio Longitudinal de Turismo Interno y se desarrolló la guía metodológica para elaborar Sistemas de Información Turística Regional (Situr).

En el pilar de Sustentabilidad, Sernatur enfocó sus esfuerzos en propiciar el desarrollo de un turismo sostenible, y para ello, se definió un trabajo focalizado en los 89 destinos turísticos prioritarios, se realizaron 381 pronunciamientos en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental y se realizaron 8 actualizaciones y creación de nuevas declaraciones ZOIT.

Durante el 2018 se logró registrar a 20.694 servicios turísticos, un 16,05% más que el año 2017, y se realizaron 1.917 inspecciones. El año 2018 cerró con 524 empresas certificadas con el Sello de Calidad Turística (Sello Q) y con 164 acreedoras del Sello de Sustentabilidad Turística (Sello S)

El programa SIGO Gestión Empresarial, entregó asistencia técnica y acompañamiento a 163 micro, pequeños y medianos empresarios, contribuyendo a un total de 885 empresas beneficiadas desde los inicios de la iniciativa. Por su parte, el SIGO Experiencia, benefició a 68 micro, pequeños y medianos empresarios, que dejan un total de 89 empresas beneficiadas desde los inicios del programa.

Se realizó la cuarta versión del Concurso Más Valor Turístico que tuvo tres iniciativas premiadas y 79 productos turísticos postulados. A su vez, se realizó el noveno concurso Mujer Empresaria Turística, a través del cual se premiaron a dos emprendedoras y se recibieron más de 600 postulaciones a lo largo del país.

Respecto a los programas de turismo social, el 2018 permitieron que 96.916 pasajeros se beneficiaran con viajes del Vacaciones Tercera Edad, Turismo Familiar y Gira de Estudio. Este total significó un crecimiento de 12,8% más que el año anterior respecto al número de

pasajeros, un 14,6% más respecto a las pernoctaciones generadas en destinos nacionales y un 5,4% de incremento en el subsidio estatal entregado, que alcanzó 9,1 mil millones.

En el pilar de promoción, en específico de promoción internacional, se destaca la ejecución de más de 9.000 millones de pesos en exitosas acciones de promoción en mercados priorizados. Chile estuvo presente en once países de los cinco continentes y se logró la participación en 14 ferias internacionales junto a empresas turísticas chilenas, con quienes promocionamos y comercializamos los distintos destinos nacionales, además de otras actividades que nos permitieron potenciar nuestro posicionamiento en el mundo.

Respecto al turismo interno, la ejecución presupuestaria fue de alrededor de 250 millones de pesos. La gestión de Sernatur se enfocó en diversificar la oferta turística promoviendo el desarrollo de nuevos destinos y productos diferenciados, además de fomentar los viajes de chilenos por el país durante todo el año mediante campañas online y offline. Asimismo, seguimos reforzando acciones para promover la formalización de la oferta turística a través de nuestro Registro de Prestadores de Servicios Turísticos y la capacitación a las empresas del rubro con una nueva versión del Programa SIGO Experiencias y SIGO Gestión Empresarial, con los que beneficiamos a 900 empresas de 35 destinos del país.

En resumen, se trabajó en acciones relevantes en cada uno de los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo: promoción; sustentabilidad; calidad y capital humano; inteligencia de mercado; inversión y competitividad; innovación y tecnología.

### III. Desafíos 2019

El Gobierno del presidente Sebastián Piñera se ha planteado responder al desafío que nos presenta el escenario actual: cambiante y desafiante, que nos obligan a tener una estrategia que responda a las demandas de los consumidores y los dinamismos del mercado.

En este contexto, los desafíos que se presentan en la gestión de Sernatur están centrados en la digitalización de la oferta turística; modernización de las Oficinas de Información Turísticas (OIT); potenciar que más chilenos viajen por el país; ejecutar el nuevo programa de turismo social Vacaciona Mujer; incorporar a la clase media en los programas sociales; aumentar los destinos del programa Sigo Experiencias y transferir este modelo a otras instituciones; implementar un convenio con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena; e impulsar la industria de cruceros: oportunidad para el desarrollo para el turismo.