



Gobierno
de Chile

gob.cl

SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24

SERNATUR





¿QUÉ HACEMOS?

-  **Ejecutar acciones de promoción y difusión** de los productos y destinos turísticos del país.
-  **Contribuir al desarrollo de la industria turística** a nivel regional y local, disminuyendo la estacionalidad.
-  **Promover la competitividad** de la industria turística.
-  **Apoyar el desarrollo sustentable** de los destinos turísticos.



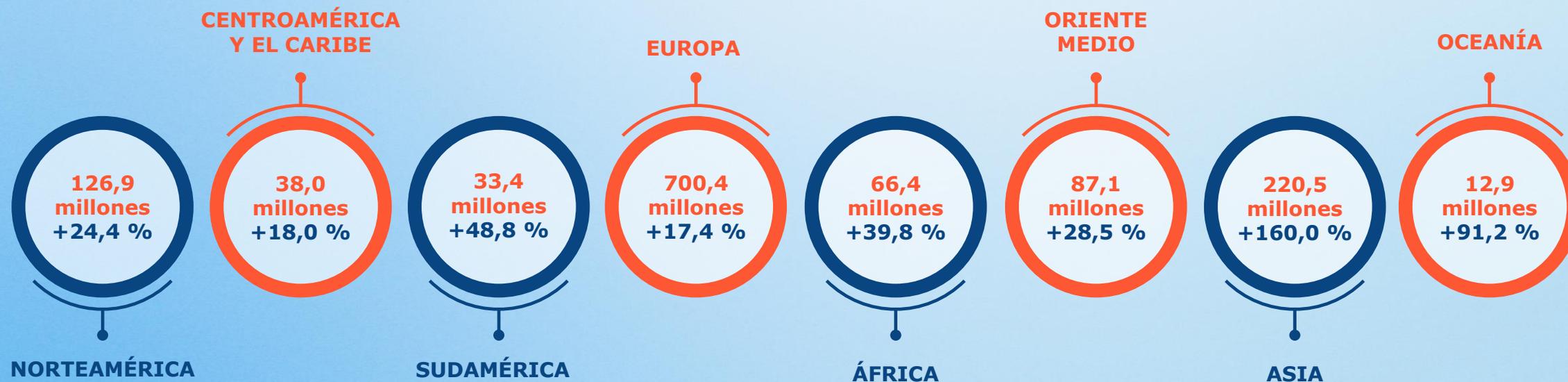
©Región de Tarapacá, P.N. Volcán Isluga

CONTEXTO DEL TURISMO EN 2023



CONTEXTO DEL TURISMO EN 2023

Llegadas de turistas internacionales por subregiones



1.286 millones

turistas en el mundo durante 2023

+33,9 % de variación 2023/2022

-12,1 % de variación 2023/2019

Fuente: OMT – Barómetro de Turismo. Volume 22 • Issue 1 • January 2024/ Provisional data.

ESCENARIOS PARA 2024

Situación mundial del turismo

Se prevé que el turismo internacional recupere totalmente en 2024 los niveles registrados antes de la pandemia.

Las estimaciones iniciales de ONU Turismo apuntan a un **crecimiento del 2 %** en relación con los niveles alcanzados en 2019.

Estas previsiones siguen sujetas al ritmo de la recuperación en Asia y a la evolución de la actual coyuntura económica y geopolítica desfavorable.

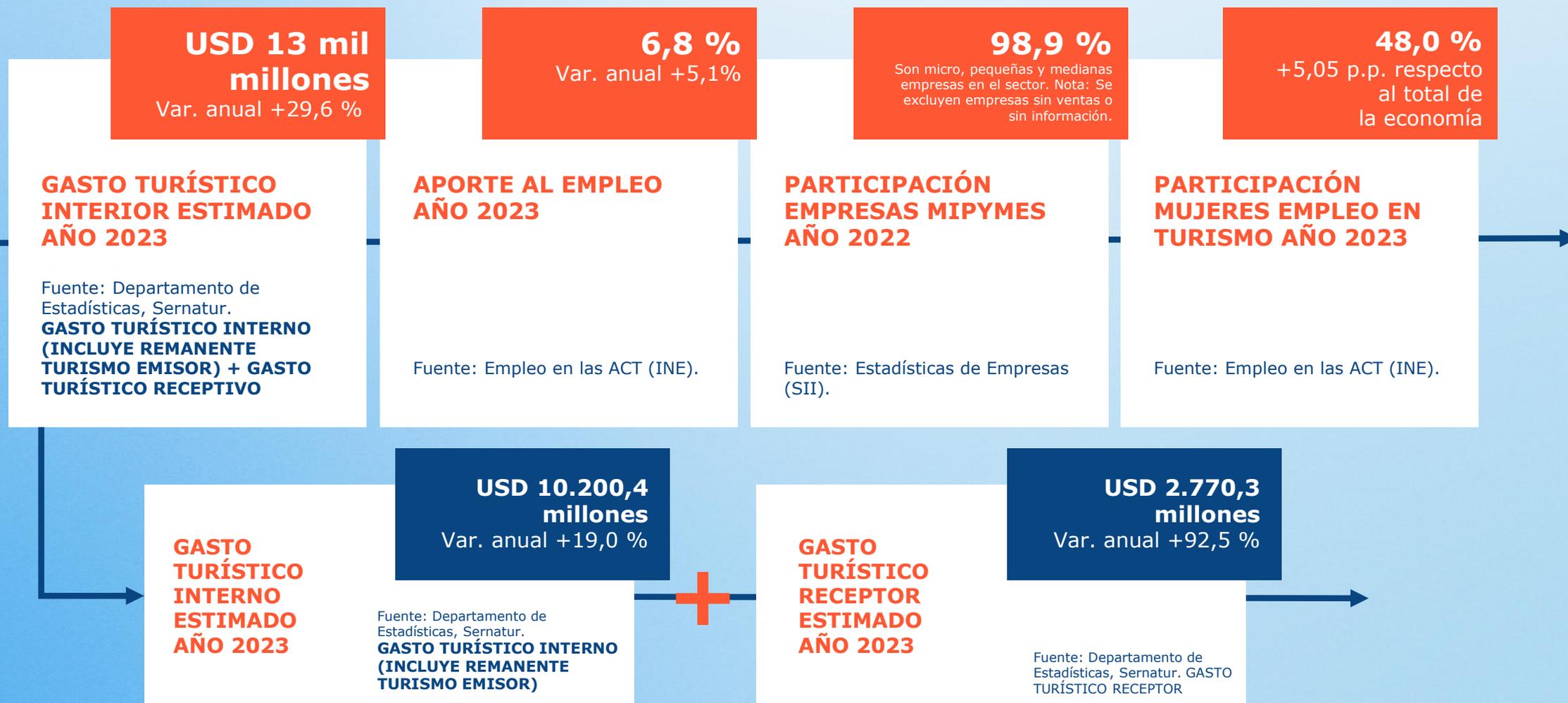


Fuente:

ONU Turismo, enero 2024

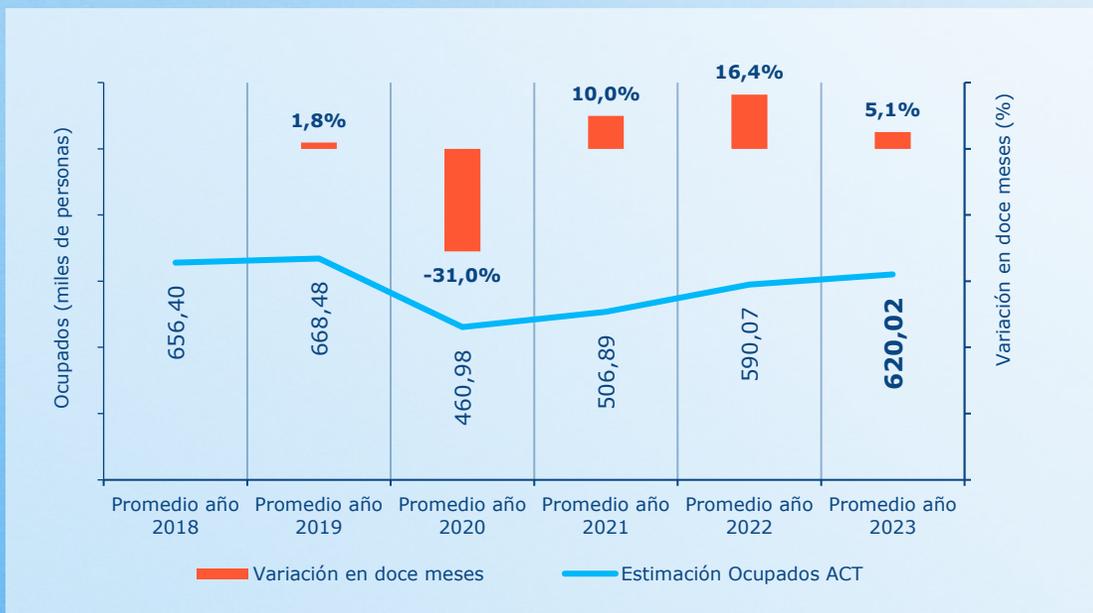
Datos 2023 preliminares y se basan en estimaciones para los destinos que aún no han reportado resultados. Datos 2024 proyectados.

APORTE ECONÓMICO DEL TURISMO EN CHILE



CIFRAS DEL SECTOR

Estimación ocupados en las actividades características del turismo (ACT)



Número de ocupados (miles) en las ACT a nivel regional, promedio año 2023

ARICA Y PARINACOTA
6,46 MIL

ANTOFAGASTA
25,85 MIL

COQUIMBO
25,55 MIL

VALPARAÍSO
66,22 MIL

O'HIGGINS
20,85 MIL

ÑUBLE
12,58 MIL

LOS RÍOS
11,87 MIL

AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
4,22 MIL

TARAPACÁ
13,23 MIL

ATACAMA
9,28 MIL

METROPOLITANA DE SANTIAGO
299,34 MIL

MAULE
25,69 MIL

BIOBÍO
39,78 MIL

LA ARAUCANÍA
24,64 MIL

LOS LAGOS
25,37 MIL

MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA
9,10 MIL



Durante 2023, los ocupados en las ACT representaron un **6,8 % del total del empleo en la economía**

Los ocupados en alojamientos y servicios de comidas aportaron con un **62,4 % del total** de ocupados en las ACT en 2023

Distribución de ocupados según sexo

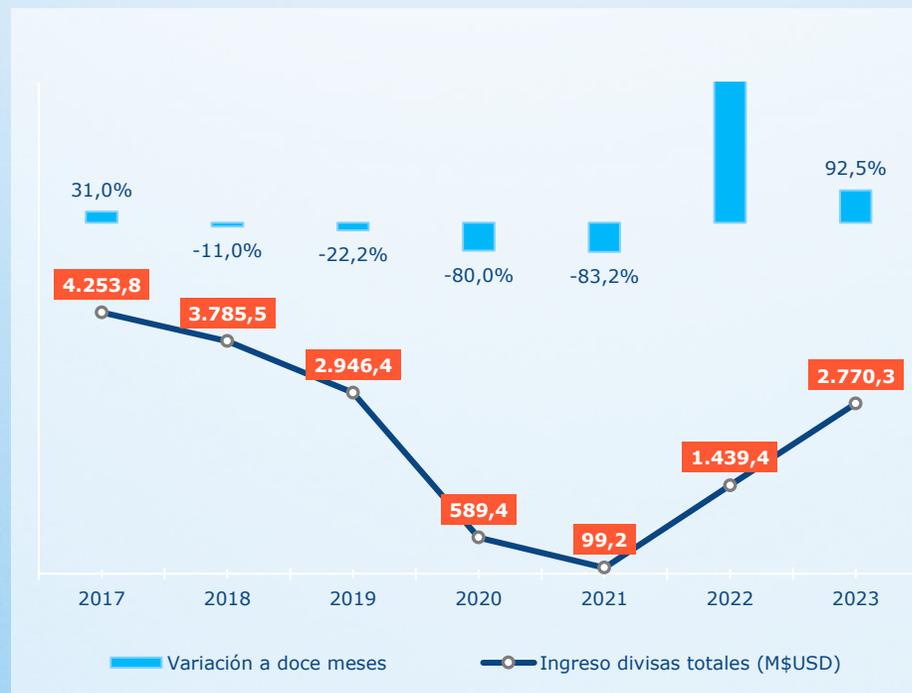
- MUJERES 48,0 %**
- HOMBRES 52,0 %**

CIFRAS DEL TURISMO RECEPTIVO EN CHILE

Llegadas de turistas extranjeros - anual



Ingresos de divisas (cifras en millones USD)



USD 2.770,3 MILLONES
+92,5 % respecto a 2022
-6,0 % respecto a 2019



Las llegadas internacionales recuperaron el **82,6 %** de los niveles de 2019

Nota: años 2020 y 2021, cifras de ingreso de divisas estimadas mediante modelos de proyección de series de tiempo. 2022, cifras provisorias.

Nota: llegadas de turistas e ingreso de divisas año 2020 rectificadas, según la política de rectificación de cifras.

Nota: los porcentajes de crecimiento para 2022 pueden parecer sólidos en comparación a 2021, debido a su baja base de comparación.

Nota: cifras 2023, provisorias

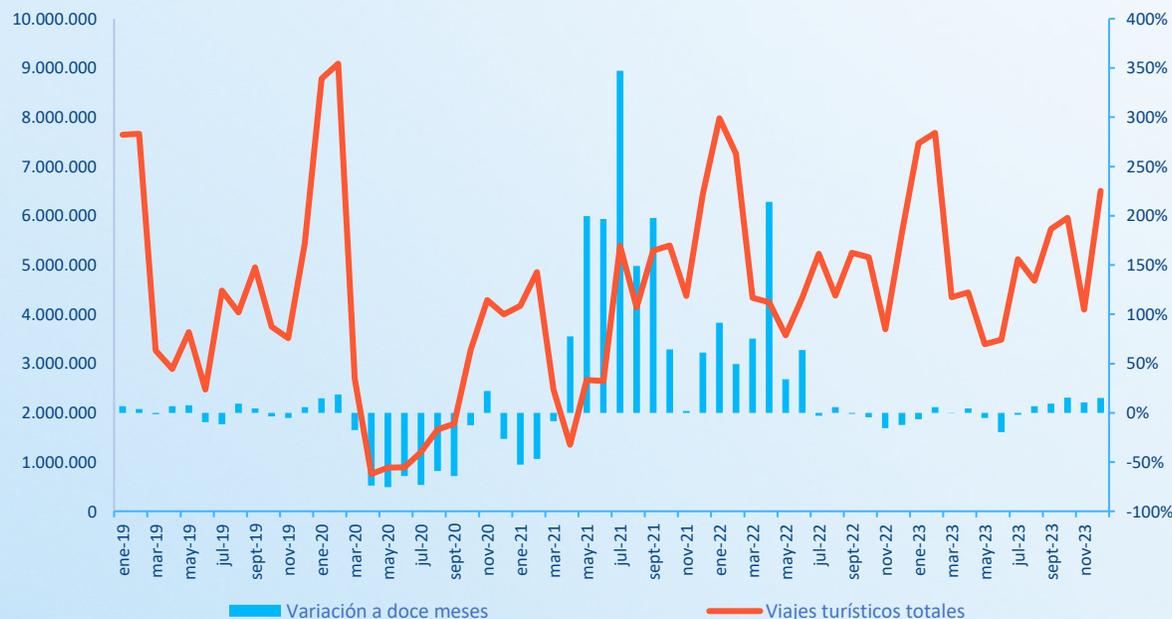
Flecha (↑) indica porcentaje de variación sobre 1.000

Fuente: Estudio del Turismo Receptivo, Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS - SERATUR

MOVIMIENTO TURÍSTICO NACIONAL

Tendencia: serie histórica del volumen de los viajes turísticos totales y variación interanual (%)



Número de viajes turísticos totales y variación interanual, serie anual



Se proyecta que los viajes turísticos con pernoctación del turismo interno totalicen 62,9 millones de viajes en 2023, es decir, **+3,0 % respecto a 2022** y **+17,0 % frente a 2019**.

Nota: podrían existir diferencias de decimales por la conversión de los datos en distintos tipos de formato (.csv, .pbix, .xlsx, .sav u otros)
 SERIE JUL -AGO -SEP -OCT- NOV -DIC 2023, PROYECTADA, POR SUBSECRETARIA DE TURISMO
 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS - SERNATUR

DATA turismo CHILE

Un viaje por la data de la industria para tomar mejores decisiones

Sostenibilidad y escalamiento a nuevas fuentes de información a través de la plataforma **DataTurismo Chile**, reforzando con más y mejores datos el patrimonio estadístico sectorial

SERNATUR
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Inicio Programas Turísticos Sociales Información Turística Marketing Turístico Competitividad y Desarrollo Estatísticas

DATA turismo CHILE
Un viaje por la data de la industria para tomar mejores decisiones

Inicio / DataTurismo Chile

DataTurismo Chile

DataTurismo Chile es una herramienta digital, de autoconsulta, con visualización interactiva de las estadísticas oficiales del turismo en Chile, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones del sector turístico. Se trata de una herramienta simple que presenta la información estadística de manera cercana utilizando herramientas atractivas, modernas e intuitivas, que permiten una fácil navegación y comprensión de las cifras.

Big data para el turismo interno

Información de viajes turísticos internos con pernoctación (origen y destino). Temporalidad anual-mensual, a nivel de región, destino turístico y comuna.

[Ir al dashboard](#)

Movimiento turístico internacional

Información de llegadas de turistas extranjeros al país, según nacionalidad y vías de entrada. Temporalidad anual-mensual.

[Ir al dashboard](#)

Perfil del turista extranjero en 2019

Principales características de los turistas extranjeros que ingresan al país por vía aérea. Año de referencia 2019.

[Ir al dashboard](#)

Empleo en las Actividades Características del Turismo

Información de estadísticas de empleo en el sector turismo de Chile, a nivel nacional y regional, filtrada por año y trimestre móvil.

[Ir al dashboard](#)



SERNATUR
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

INICIO MENÚ REPORTES OTROS REPORTES AYUDA

REPORTE: ESTADÍSTICAS DE EMPRESAS EN LAS ACTIVIDADES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO

Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios de la Subdirección de Gestión Estratégica y Estudios Tributarios del Servicio de Impuestos Internos

Ver Notas del Reporte
 Ver Glosario del Reporte

Estadísticas Dinámicas

Año: 2022
Región: TODOS (17)
Comuna ACT: TODOS
Act: TODAS (12)
Agrupa: COMUNA ACTIVIDAD REGION

[FILTRAR DATOS](#)

TABLA DE DATOS

N.	AGRUPACIÓN	NUMERO DE EMPRESAS			VENTAS			TRABAJADORES INFORMADOS			RENTA NETA			TRABAJADORES A HONORARIOS			HONORARIOS PAGADOS		
		Total	Var. 12 meses (%)	Part.	Total	Var. 12 meses (%)	Part.	Total	Var. 12 meses (%)	Part.	Total	Var. 12 meses (%)	Part.	Total	Var. 12 meses (%)	Part.	Total	Var. 12 meses (%)	Part.
...	Totales	170.503	-3,86%	100%	244.164	1,04%	100%	175.788	2,77%	100%	342.787	-9,89%	100%	81.573	11,06%	100%	371.053	-6,07%	100%
1	Alojamiento turístico	14.223	4,08%	8,3%	25.020	10,2%	10,2%	26.181	6,52%	14,9%	50.172	-8,91%	14,6%	9.717	30,63%	11,9%	62.465	13,92%	16,8%
2	Provisión de alimentos y bebidas	53.365	-6,81%	31,3%	54.422	-4,75%	22,3%	54.609	6,36%	31,1%	58.244	-1,00%	17,0%	22.793	4,32%	27,9%	81.536	-5,60%	22,0%
3	Transporte de pasajeros por ferrocarril	11	22,22%	0,0%	N/A	N/A	0,0%	498	N/A	0,3%	N/A	N/A	0,0%	3	N/A	0,0%	N/A	N/A	0,0%
4	Transporte de pasajeros por carretera	37.135	-2,22%	21,8%	52.130	5,74%	21,4%	30.578	8,65%	17,4%	108.111	-3,86%	31,5%	6.158	5,22%	7,5%	99.644	-2,22%	26,9%
5	Transporte de pasajeros por agua	397	4,75%	0,2%	369	83,70%	0,2%	949	-32,61%	0,5%	153	-26,59%	0,0%	230	0,15%	0,3%	1.215	618,84%	0,3%
6	Transporte aéreo de pasajeros	199	26,75%	0,1%	847	240,12%	0,3%	597	-58,44%	0,3%	43	-86,70%	0,0%	403	6,12%	0,5%	56	141,59%	0,0%

[DESCARGAR ARCHIVO EXCEL](#)

Nota: Para una correcta visualización de los datos debe verificar la configuración regional en su dispositivo móvil o de escritorio, ajustándola al idioma Español (Chile) o similar.

INTELIGENCIA DE MERCADO: PUBLICACIONES

2023 LLEGADAS DE TURISTAS EXTRANJEROS AL PAÍS

AÑOS 2008 - 2023

Notas

NOTA 1 Cifra incluye chilenos residentes en el exterior estimados por la Subsecretaría de Turismo y Sematur; excluye Puertos Marítimos informados por PDI -ENMIM.

NOTA 2 Debido a cambios en la fuente de información, a partir de agosto de 2013, la Subsecretaría de Turismo y Sematur estiman la llegada de turistas de nacionalidad peruana ingresados vía Conconce (Chacabuta).

NOTA 3 La Subsecretaría de Turismo y Sematur estiman la llegada de turistas de nacionalidad argentina ingresados vía Integración Austral (Monte Aymond) y San Sebastián.

NOTA 4 La nacionalidad CHILE corresponde a chilenos residentes en el extranjero.

NOTA 5 Según nuestra "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo", las cifras expuestas en este documento corresponden a Cifras revisadas de enero 2024 a diciembre 2023. Cifras provisionales de enero 2024 a junio 2024. Cifras preliminares de julio 2020 a diciembre 2023.

NOTA 6 Según nuestra "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo", se han realizado las siguientes "ajustaciones excepcionales":
Enero 2021 Según Decreto N° 102 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que "Dispone cierre temporal de lugares habilitados para el ingreso y egreso de extranjeros, por emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPI) por brote del nuevo Coronavirus (2019-nCoV) y sus posteriores extensiones y modificaciones, y según Decreto N° 500 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que modifica al artículo primero del mencionado Decreto N° 102 de 2020, se revisan las cifras de llegadas de turistas internacionales del intervalo comprendido entre abril y octubre de 2020, ambas meses inclusive, actualizándose a "cero" (0) las llegadas de turistas extranjeros en dicho período debido al cierre de fronteras que mantuvo el país entre el 18 de marzo al 23 de noviembre de 2020, como medida preventiva a raíz de la pandemia sanitaria mundial.
Noviembre Según Decreto N° 102 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que modifica y extiende la vigencia del Decreto Supremo N° 102, que "Dispone Cierre temporal de lugares habilitados para el ingreso y egreso de extranjeros, por emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPI) por brote del nuevo Coronavirus (2019-nCoV) y sus posteriores extensiones y modificaciones, se rectifican las cifras de llegadas de turistas internacionales del intervalo comprendido entre noviembre de 2020 y marzo de 2021, ambos meses inclusive, considerando solamente las llegadas de turistas extranjeros vía Aeropuerto Arturo Merino Benítez, tal como se indica en el citado Decreto N° 500.

NOTA 7 En el contexto de la situación sanitaria mundial, desde el mes de abril 2021 y hasta octubre 2022, las cifras de llegadas de turistas extranjeros publicadas se ajustan al dispositivo oficialmente como lugares habilitados para el tránsito de personas según lo decretado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, información que puede ser revisada de "Área de Estado de Fronteras".
 Véase aquí nuestra "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo".
 Elaborado por la Subsecretaría de Turismo y Sematur en base a información proporcionada por la Agencia Nacional de Migración y Policía Internacional de Chile.

Subsecretaría de Turismo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
http://www.sematur.cl

Servicio Nacional de Turismo
Departamento de Estadística
http://www.snt.cl

2023 TURISMO EMISIVO

TERCER TRIMESTRE, AÑO 2023

CEBRAS PROVISIONALES

Contenido

CUADRO 1 SAUDAS DE VISITANTES RESIDENTES Y EGRESO DE DIVISAS, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 2 SAUDAS DE TURISTAS RESIDENTES, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGUN PAIS DE DESTINO, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 3 SAUDAS DE TURISTAS RESIDENTES, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGUN MOTIVO DEL VIAJE, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 4 POBLACION DE TURISMO EMISIVO Y SEGMENTOS QUE LO CONFORMAN, SEGUN PAIS DE DESTINO, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 5 SAUDAS DE TURISTAS RESIDENTES, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGUN VIA DE SALIDA Y MOTIVO DEL VIAJE, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 6 SAUDAS DE TURISTAS RESIDENTES, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGUN MOTIVO DEL VIAJE Y PAIS DE DESTINO, TERCER TRIMESTRE.

Subsecretaría de Turismo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
http://www.sematur.cl

Servicio Nacional de Turismo
Departamento de Estadística
http://www.snt.cl



2023 TURISMO RECEPTIVO

TERCER TRIMESTRE, AÑO 2023

CEBRAS PROVISIONALES

Contenido

CUADRO 1 LLEGADAS DE VISITANTES E INGRESO DE DIVISAS, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 2 LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGUN PAIS DE RESIDENCIA, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 3 LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGUN MOTIVO DEL VIAJE, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 4 LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGUN MOTIVO DEL VIAJE Y PAIS DE RESIDENCIA, TERCER TRIMESTRE.

CUADRO 5 LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGUN VIA DE ENTRADA Y MOTIVO DEL VIAJE, TERCER TRIMESTRE.

Subsecretaría de Turismo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
http://www.sematur.cl

Servicio Nacional de Turismo
Departamento de Estadística
http://www.snt.cl

TASA DE OCUPABILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO

Iglesias Evangélicas y Protestantes

01 | INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, en un trabajo conjunto con el Departamento de Estadística y las Direcciones Regionales, presentan el siguiente informe que proporciona información relevante de los establecimientos de alojamiento turístico, con una medición de la tasa de ocupabilidad en habitaciones para el Festival "Día de los Iglesias Evangélicas y Protestantes" (DIEP) de octubre 2023, se diseñó para cada destino un muestreo aleatorio estratificado, dividiendo en dos grupos el muestreo por destino. Los grupos se conformaron de acuerdo con la capacidad (número de unidades habitacionales) de los establecimientos.

Debido a que el objetivo de este estudio ha sido estimar la tasa de ocupabilidad en habitaciones para los meses de alojamiento* más característicos de los cuarenta y nueve principales destinos del país (población objetivo), la importancia relativa de los datos y los destinos se estableció de acuerdo con el número de establecimientos de alojamiento turístico en estos agrupamientos.

Para fines comparativos con el año anterior, es importante mencionar que entre 2022 este Festival se celebró solo 3 días de medición, sin embargo, para el 2023 fueron 6 días de medición.

Por último, se precisa que en este reporte se incluyen referencias técnicas para un mejor uso de los resultados reportados, teniendo presente que el marco poblacional se podría haber visto afectado en la reducción de establecimientos por consecuencia de la pandemia mundial de COVID-19.

Turismo, Hoteles, Casas de Vacaciones, Destinos, Encuestas, Alojamiento, Religión, Hospedaje, Festivales, Camping, Aventura, Turismo, Turismo y Pesca.

2024 ESTADÍSTICAS DE EMPRESAS EN LAS ACTIVIDADES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO (ACT)

Según tamaño de empresa (tramo de ventas)

Total nacional
Sobre anual 2005-2022
Cifras preliminares

Contenido

A nivel nacional

CUADRO 1 Número de empresas según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2005-2022

CUADRO 2 Ventas netas (UF) de empresas, según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2005-2022

CUADRO 3 Número de trabajadores dependientes informados ponderados por meses de trabajo, según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2005-2022

CUADRO 4 Renta neta informada (UF) de trabajadores dependientes, según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2005-2022

CUADRO 5 Número de trabajadores a honorarios ponderados por meses de trabajo, según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2012-2022

CUADRO 6 Honorarios pagados informados (UF), según ACT, por tamaño de empresa, total nacional, período 2005-2022

Gráficos dinámicos de evolución temporal

GRÁFICO 1 Evolución número de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

GRÁFICO 2 Evolución de ventas (UF) de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

GRÁFICO 3 Evolución de trabajadores dependientes informados ponderado por meses de trabajo de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

GRÁFICO 4 Evolución de renta neta informada (UF) de trabajadores dependientes de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

GRÁFICO 5 Evolución de trabajadores a honorarios ponderados por meses de trabajo de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

GRÁFICO 6 Evolución de honorarios pagados (UF) de empresas ACT, según tamaño de empresa (tramo ventas)

Fuente: Servicio de Impuesto Bienes (SIB)

Elaboración: Departamento de SEMATUR y División de Estadística y Territorio de la Subsecretaría de Turismo en base a las Estadísticas de Empresas del SIB.

Subsecretaría de Turismo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
http://www.sematur.cl

Servicio Nacional de Turismo
Departamento de Estadística
http://www.snt.cl

GESTIÓN DE SERNATUR EN 2023

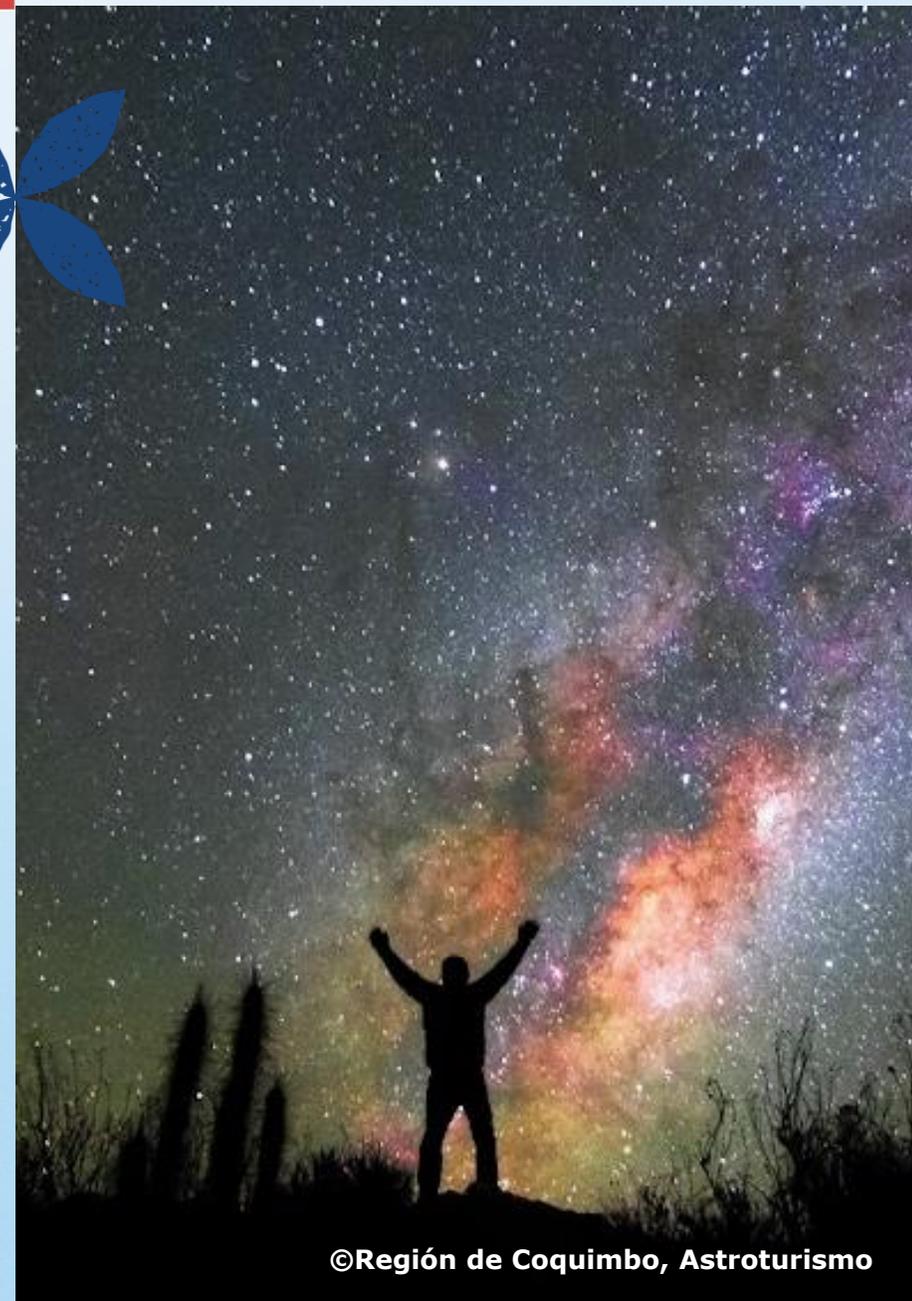
Marketing



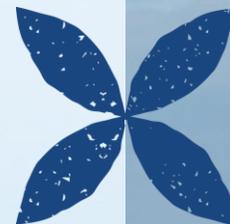
Turismo interno



Desarrollo



©Región de Coquimbo, Astroturismo



1. MARKETING



La industria turística nacional tiene como gran desafío para los próximos años la recuperación del volumen en llegada de turistas internacionales y de ingreso de divisas hasta alcanzar los niveles del año 2019. La promoción es uno de los pilares para la recuperación del sector.



©Región de Valparaíso, isla de Rapa Nui

EJES ESTRATÉGICOS DE LA PROMOCIÓN INTERNACIONAL: NUEVA VISIÓN

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

AUDACIA

Adaptarse al cambio

SIMPLICIDAD

Facilitar viajes

INNOVACIÓN

Incluir nuevas tendencias

OPTIMIZACIÓN

Eficiencia de recursos

PERSONALIZACIÓN

Mensajes específicos

MEJORAR COMPETITIVIDAD

1.- RECUPERAR



Conectividad



Awareness



Trade

2.- AUMENTAR



Gasto promedio

3.- PROMOCIONAR



Nuevos destinos



Contraestacional



Madurar destinos

MERCADOS PRIORIZADOS PARA LA PROMOCIÓN INTERNACIONAL

LATINOAMÉRICA

❖ Argentina

❖ Brasil

❖ Perú*

❖ Colombia*

NORTEAMÉRICA

❖ Estados Unidos

❖ Canadá

❖ México*

EUROPA

❖ España

❖ Reino Unido

❖ Francia

❖ Alemania

EJES ESTRATÉGICOS DE LA PROMOCIÓN TURÍSTICA: 360°

FAM TRIPS	CAPACITACIÓN	FERIAS	EVENTOS -PRESS	CAMPAÑAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Temáticas genéricas y específicas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Webinars ❖ Cápsulas formativas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ WTM Latam ❖ Seatrade ❖ Fitur ❖ ITB Berlín ❖ LATA Expo 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Press trips ❖ Publicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Always on ❖ Tácticas ❖ Tráfico
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Destinos ícono y complementarios 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Experiencias clave y complementarias 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiexpo ❖ ATTA ❖ FIT ❖ WTM Londres 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Roadshows EE.UU-Canadá ❖ Roadshow Europa ❖ Roadshow Brasil ❖ Workshop Mendoza 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cooperadas con operadores internacionales y líneas aéreas

PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EVENTOS Y CAPACITACIONES



10
ferias
internacionales:
Fitur, WTM Latam,
WTM UK y FIT

Todas realizadas en mercados prioritarios, como **España, Brasil, Inglaterra, Estados Unidos y Argentina**; además, hicimos acciones en nichos más específicos, como la feria Seatrade, dirigida a la industria de cruceros.



17
eventos
internacionales

Roadshows,
lanzamientos,
workshops y ruedas de
negocios, con la
participación de
173
empresarios
junto a Sernatur

87
capacitaciones
nacionales e
internacionales

Webinars, seminarios y presentaciones de destino, con un total de **3.100**
capacitados de la industria:
operadores, agencias de viajes, OPC,
encargados de marketing, encargados de
turismo, servicios públicos y gremios,
además de futuros profesionales del
turismo.



MICE: CONGRESOS Y EVENTOS INTERNACIONALES



Reactivación en postulaciones a **congresos internacionales y viajes de incentivos**.
En 2023, Sernatur postuló a **36 congresos internacionales y ganó 29**, con una tasa de éxito de 88 %.

Algunos congresos importantes postulados y ganados en 2023



World Sterilization Congress WFHSS –

Santiago 2024, con 1.000 delegados.

International Gastric Cancer Congress

Santiago 2027, con 2.300 delegados.

VII Cumbre Iberoamericana de Agendas Locales de Género de la Unión Iberoamericana de Municipalistas

Concepción 2024, con 500 delegados.

Congreso Internacional de la Región de Sudamérica World Physiotherapy (WPSAR)

Santiago 2026, con 1.500 delegados.

Participación de Chile en eventos y ferias de promoción MICE



Participación en 2 de las ferias más importantes del sector: Fiexpo LATAM y IMEX Las Vegas.

Participación en eventos de nivel mundial: Fitur MICE en España, ICCA Client Supplier en Argentina, Motivation Luxury Summit en Costa Rica y Misión comercial a Brasil.

Más de 500 personas capacitadas de España, Reino Unido, Francia, Alemania, Brasil, Estados Unidos, Argentina y Perú.

Viajes de familiarización a Santa Cruz y Santiago de tomadores de decisión del mercado brasileño: 10 casas de incentivos y meeting planners.

Nos reunimos con 150 compradores internacionales

PRINCIPALES HITOS DE PROMOCIÓN INTERNACIONAL



01

PRESS
**FANTASTIC
FRIENDS**



02

WEB SERIE YOUTUBE
EXTREMAS
Producción



03

WEB SERIE YOUTUBE
RÍOS DE CHILE
Segunda temporada



04

PREMIOS
WTA



05

PRESS
PACO NADAL



06

PRESS
**FUTALEUFÚ Y
PUELO, CAUDALES
PROTEGIDOS**



07

ADJUDICACIÓN SEDE
REMOTE L.A.



08

ADJUDICACIÓN SEDE
**GREEN DESTINATIONS
SUMMIT**

PROMOCIÓN NACIONAL

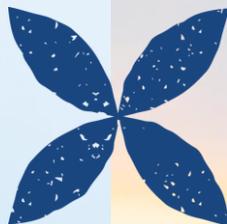


En 2023, realizamos 31 viajes de prensa e influenciadores: **16 corresponden a acciones internacionales y 15 a nacionales.**

Se visitaron 14 regiones de nuestro país, beneficiando a 147 privados.

Inversión: \$244 millones.

Retorno: valorización de publicaciones nacionales de \$258 millones y de USD 22 millones en publicaciones internacionales.



Viaje de Prensa Región de Tarapacá

PRINCIPALES HITOS DE PROMOCIÓN NACIONAL



01

CAMPAÑA - Abril
EXPERTOS EN FERIADOS



02

EVENTO
FESTIVAL REINO FUNGI



03

EVENTO
DÍA DEL VINO



04

EVENTO
COQUIMBO ADVENTURE



05

EVENTO
RUEDA DE NEGOCIOS NACIONAL



06

CAMPAÑA
CATÁLOGO DE EXPERIENCIAS



07

CAMPAÑA
HAY CHILE PARA TODAS Y TODOS EN INVIERNO



08

FAM
ACCESIBILIDAD



09

EVENTO
FESTIVAL LADERA SUR



10

CAMPAÑA
OPORTUNIDADES VIAJERAS

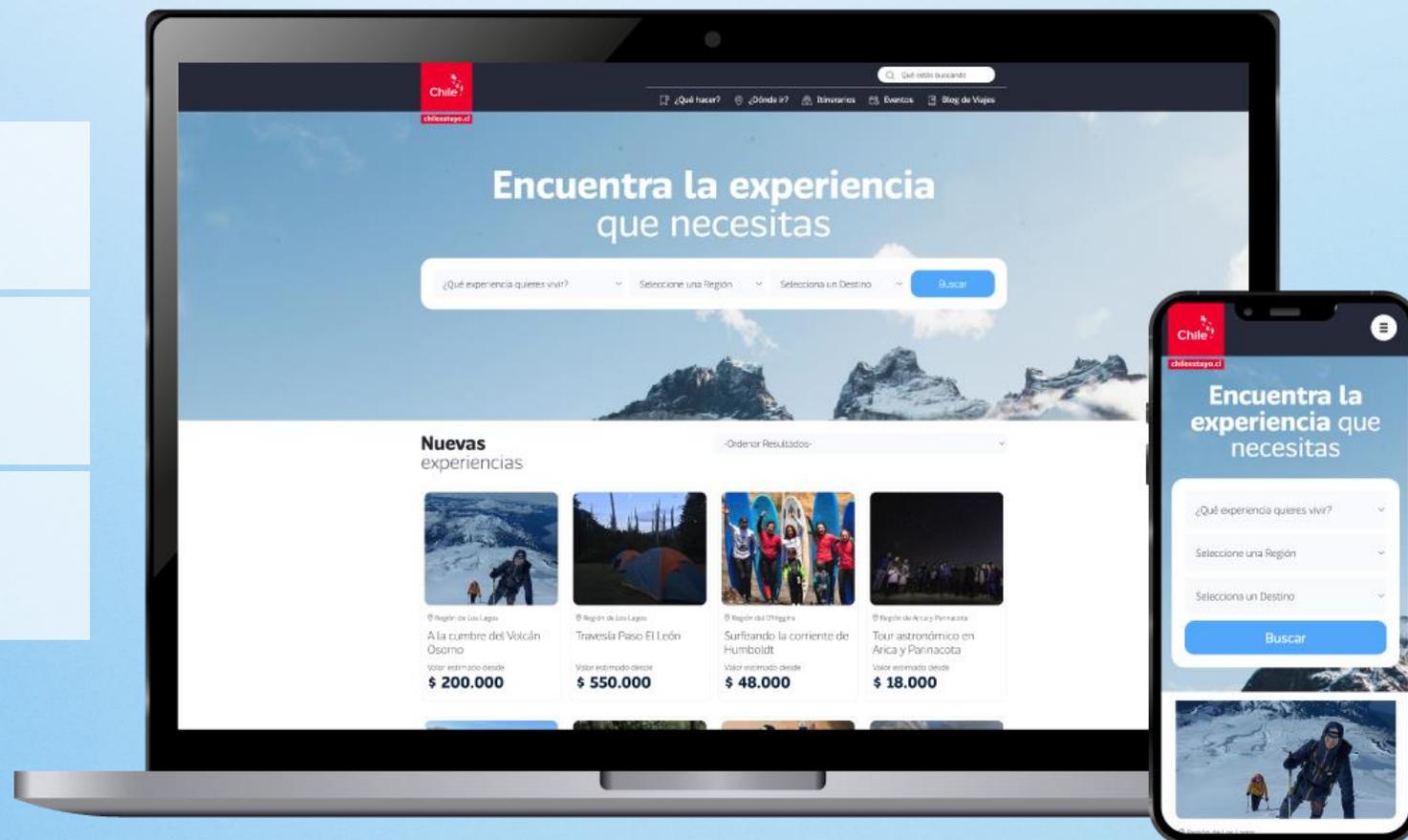
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El **Catálogo de Experiencias** es una plataforma que visibiliza las experiencias turísticas de los prestadores de servicios

253 experiencias
promocionadas

60.000 visitas
al año

1,5 visitas por
usuario



SITIOS WEB Y REDES SOCIALES

DESTACADOS

5.976.437 visitas a nuestros sitios web

Chile Travel 3.387.982 visitas

Chile es Tuyo 2.588.455 visitas

2.865.413 seguidores en redes sociales

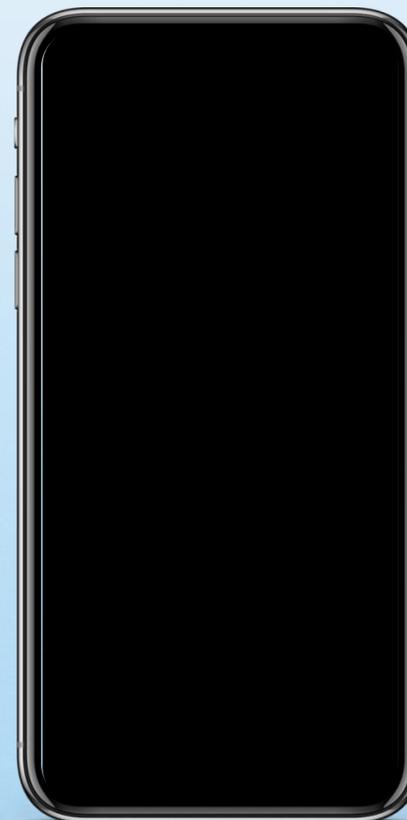
Chile Travel: 1.604.595

Chile Es Tuyo: 1.260.818

70.227.888 de alcance en redes sociales

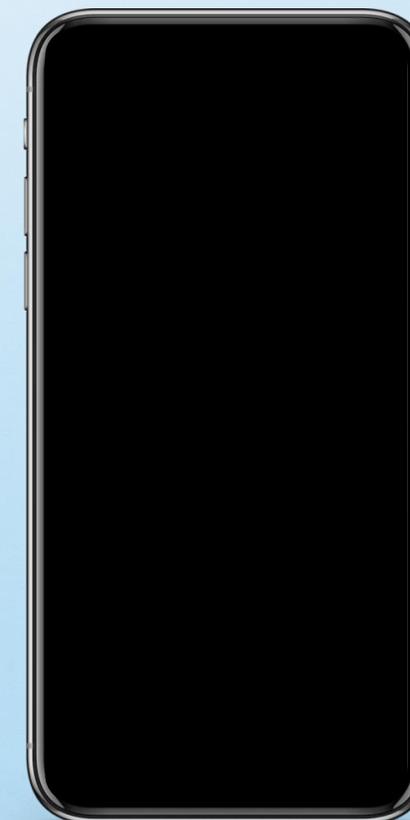
Chile Travel: 41.059.853

Chile Es Tuyo: 29.168.035



Ruta de los Parques

1,2 millones de reproducciones orgánicas, más de 44 mil likes, sobre 11 mil compartidos y más de 300 comentarios.



Santa Bárbara

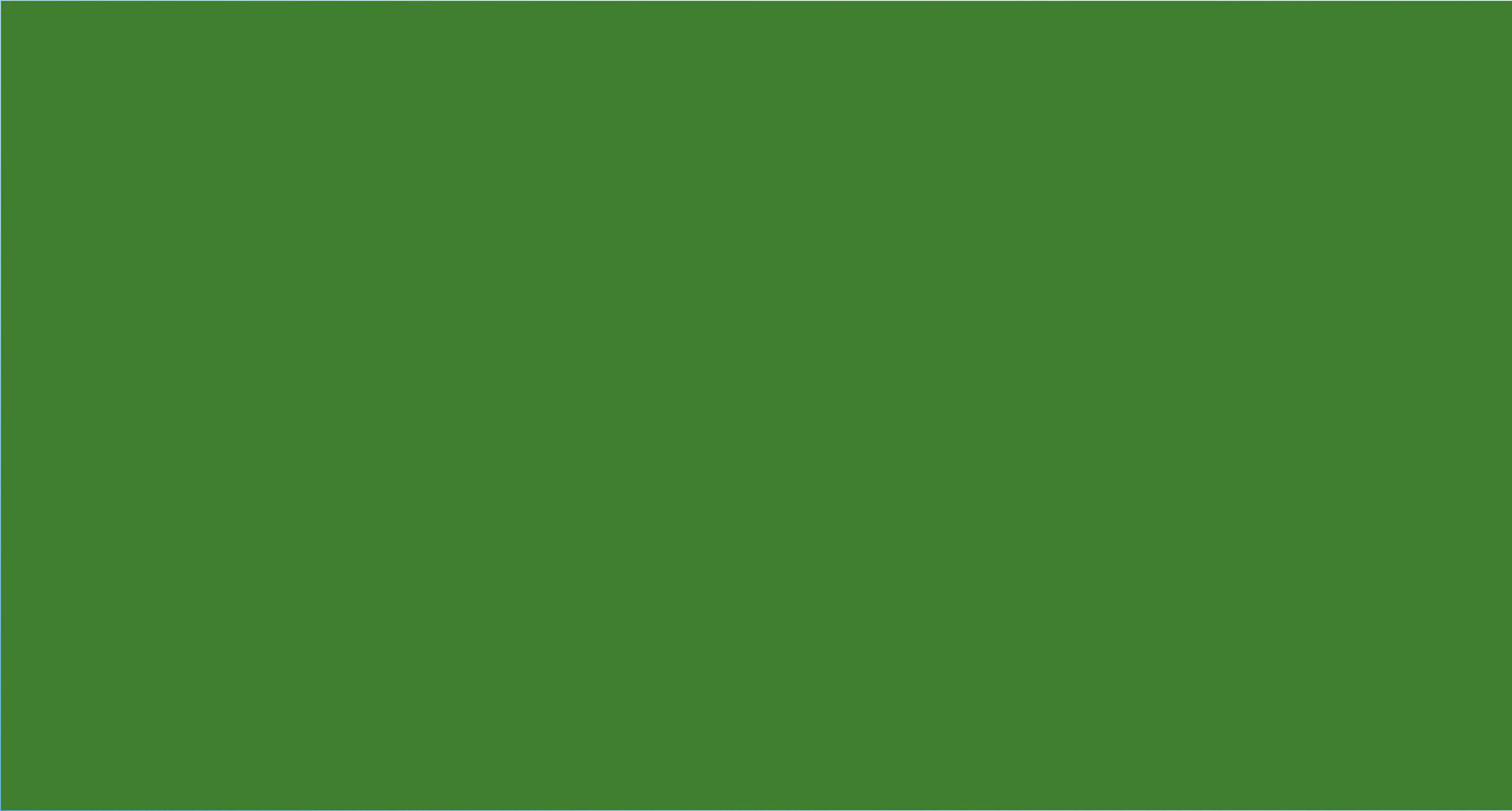
790 mil reproducciones orgánicas, más de 58 mil likes, sobre 14 mil compartidos y más de 800 comentarios.

TURISMO INTERNO



Para aumentar la competitividad turística, es importante fomentar el desarrollo de la oferta turística y disminuir su concentración.





Nuestro objetivo es diversificar destinos y disminuir la estacionalidad. Así contribuimos al crecimiento de la industria turística y permitimos que el turismo sea para todas las personas a través de distintos programas





52.069
pasajeros



151.562
pernoctaciones



\$6.638.690.828
en subsidio



76
destinos
turísticos
en todo Chile



584
micro,
pequeñas y
medianas
empresas





24.672 pasajeros

64.544 noches-camas

64 destinos



16.337 pasajeros

64.898 noches-camas

20 destinos



11.060 pasajeros

22.120 noches-camas

27 destinos



Cupo Mujer

En 2022 nació como piloto para mujeres mayores de 18 años, mientras que en 2023 se abrieron **cupos de postulación directa**.

2.193 MUJERES VIAJARON POR EL CUPO MUJER EN 2023



Desafío Gira de Estudio

Premió con una gira de estudio exenta de copago a un establecimiento educacional.

43 establecimientos de todo Chile crearon obras de arte con material reciclable.



Escapadas

A través de un sistema de apoyo de reservas (SAVE), se integró a **10 operadores turísticos y a 137 agencias de viajes** a lo largo de todo el país.

Este sistema permitió gestionar la reserva y la venta de paquetes turísticos de 2 y 3 noches a nivel intra e interregional.

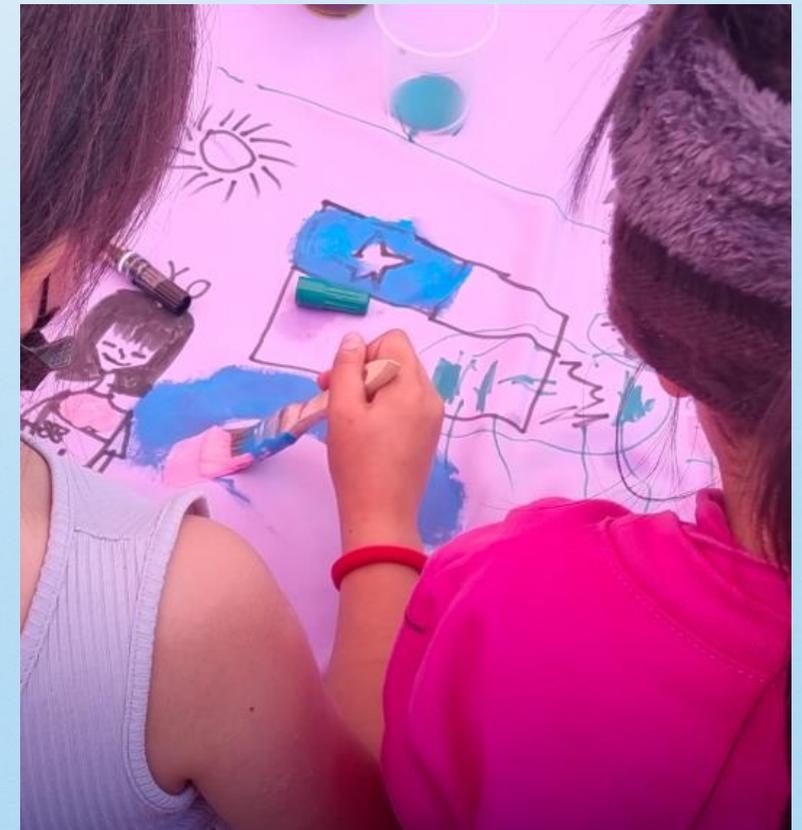


Servicio Nacional de
**Protección Especializada
a la Niñez y Adolescencia**



Con Gira de Estudio, viajaron 65 pasajeros, entre ellos, **44 fueron niños, niñas y adolescentes de residencias de las regiones de Atacama, Biobío, Los Ríos y Magallanes**, gracias a una inversión de \$11.454.516.

Además, Sernatur gestionó **excursiones para 76 niños, niñas y adolescentes de las regiones de Atacama, Ñuble y Los Ríos**, en el marco del pilar de recreación de la Comisión para la Niñez.



TURISMO INTERNO EN LA REGIÓN DE O'HIGGINS

Tres destinos: Las Cabras, Pichilemu y San Vicente



1.777 pasajeros

4.952 noches-camas



1.553 pasajeros

6.212 noches-camas



1.240 pasajeros

2.480 noches-camas

INNOVACIÓN EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS



Transformación de la atención a nuestros clientes incorporando omnicanalidad y tecnología



97.402

clientes atendidos a través de nuestras múltiples plataformas de atención

Principales canales de atención durante el periodo:

- ❖ 34 % por teléfono
- ❖ 15 % por WhatsApp

CANAL NO PRESENCIAL

57 %
de las atenciones

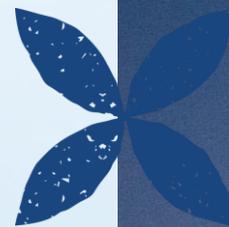
Oficinas con mayor cantidad de visitas:

- ❖ San Pedro de Atacama, con 18 %
- ❖ Rapa Nui, con 14 %

CANAL PRESENCIAL

43 %
de las atenciones

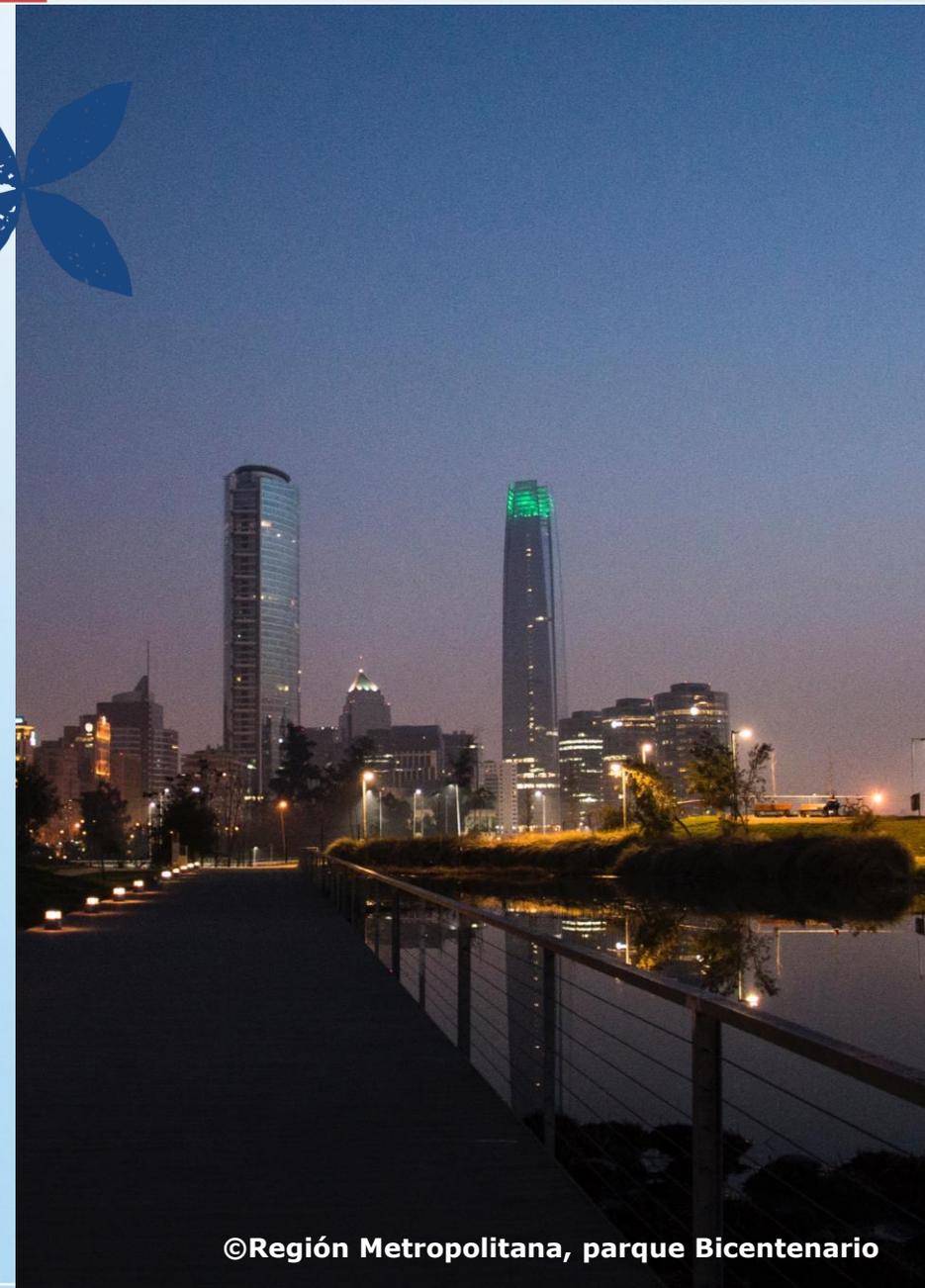




DESARROLLO



Nuestras acciones fomentan una industria más competitiva.



©Región Metropolitana, parque Bicentenario

¿QUÉ ES EL SISTEMA DE COMPETITIVIDAD?

Nace como una metodología para reformular el modo en que nos relacionamos con las empresas y los apoyos que se entregan al sector turismo.



ESTE SISTEMA PERMITIRÁ...

 ... a las empresas superar sus deficiencias estructurales y enfrentarse adecuadamente a las tendencias globales del mercado, adaptándose a los cambios continuos del entorno

 ... a las autoridades sectoriales diseñar e implementar políticas e instrumentos altamente eficaces y eficientes



1

EJE DE ACCIÓN:

Innovación y transformación digital.

2

EJE DE ACCIÓN:

Calidad y gestión empresarial.

3

EJE DE ACCIÓN:

Sustentabilidad.

4

EJE DE ACCIÓN:

Promoción y comercialización.

SISTEMA DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL TURÍSTICA

4 EJES DE ACCIÓN

1

Innovación y
transformación
digital

2

Calidad y
gestión
empresarial

3

Sustentabilidad

4

Promoción y
comercialización

Acciones empresariales de 2023

- ❖ Desarrollo de personas: capital humano y Aprende Turismo
- ❖ Herramientas para la diferenciación: Sello Q, Sello S y Compromiso de Turismo Sustentable
- ❖ Innovación y transformación digital
- ❖ Fomento

CON UNA RUTA PERSONALIZADA PARA LAS EMPRESAS



**NIVEL
BÁSICO**



**NIVEL
INTERMEDIO**



**NIVEL
AVANZADO**



- ❖ Desarrollo progresivo.
- ❖ Por niveles de competitividad.
- ❖ Aportará a la especialización y a la diferenciación de las empresas.
- ❖ Acompañamiento desde el Estado.

NUEVO SITIO WEB DE REGISTRO

Portal para prestadores de servicios turísticos



Reúne todas las herramientas para los prestadores de servicios desde una lógica escalable:

- ✓ **Formalízate**
- ✓ **Aprende**
- ✓ **Diferénciate**

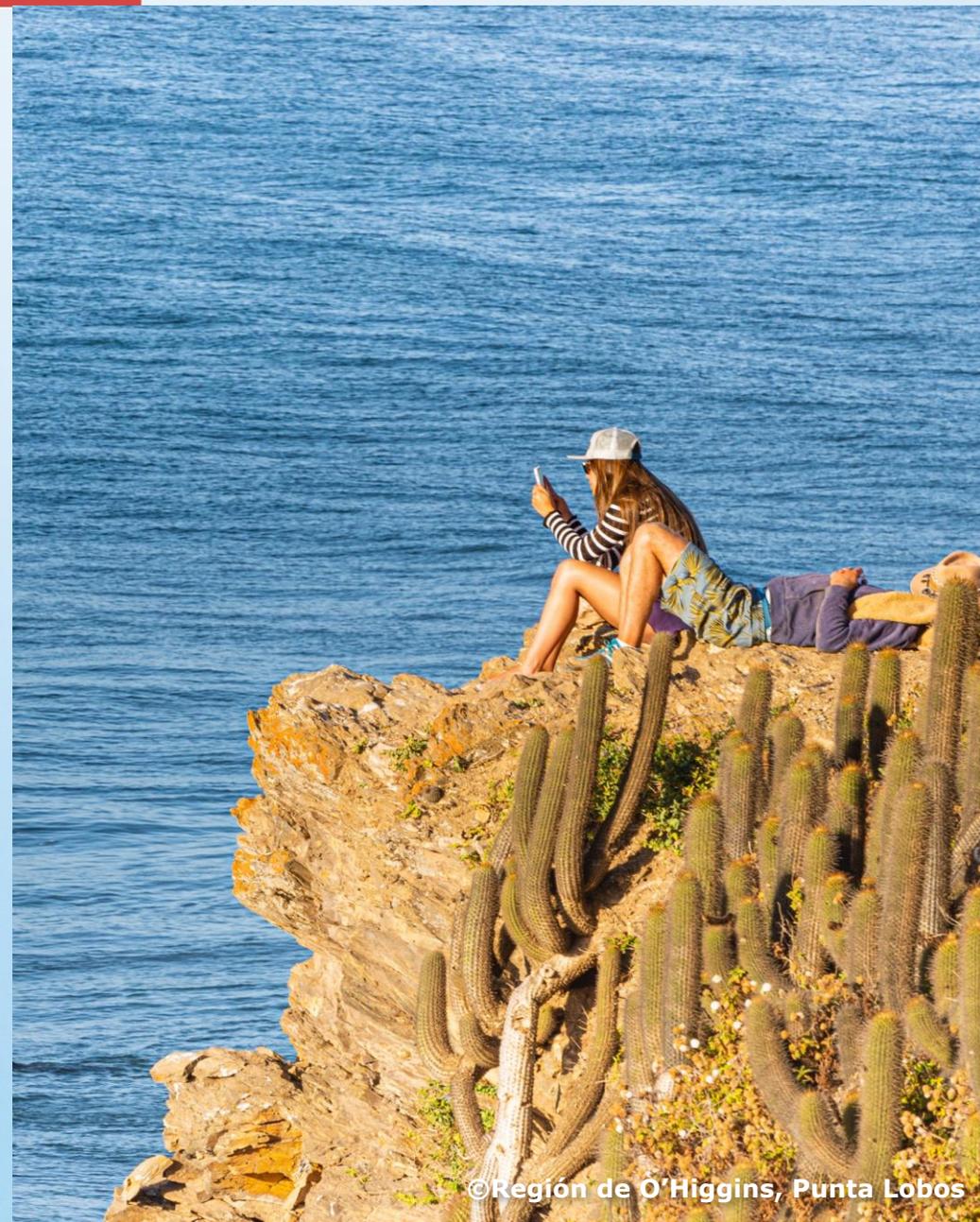
FORMALIZACIÓN



- ❖ Registro e inspección
- ❖ Fortalecimiento y formalización de servicios turísticos: **1.650 Sellos R entregados.**



- ❖ **Registro de guías de turismo:**
- ❖ **553 profesionales** accedieron al registro definitivo de guías de turismo.
- ❖ **707 credenciales** emitidas en 2023.



©Región de O'Higgins, Punta Lobos

REGISTRO E INSPECCIÓN

Impulsando la formalización de la oferta



34.887
servicios turísticos
registrados al 2023

+7,6 %
de variación
respecto a 2022

1.650
Sellos R
en 2023

+ 13 %
Sellos R
respecto a 2022

Inspección de
Servicios Turísticos 

149
operativos de
fiscalización en
2023

2.161
inspecciones
totales realizadas
en 2023

1.218
inspecciones a
alojamientos
en 2023

943
inspecciones de
turismo aventura
en 2023

+5%
inspecciones,
respecto a 2022

- ❖ Durante 2023, ejecutamos el programa de verificación del Registro, cuyo proceso consistió en contactar a los servicios registrados para verificar el funcionamiento y actualizar su información.
- ❖ Contactamos a la totalidad de los servicios turísticos registrados y obtuvimos la información del 39 % de los prestadores.

TRABAJO CON LAS EMPRESAS REGISTRADAS DEL PAÍS

- ❖ **Sello Turístico para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.**
- ❖ Entregamos un distintivo a todos los servicios registrados en Sernatur que adhirieron al evento deportivo.
- ❖ Se alcanzó un total de **1.095 servicios adheridos.**



DESARROLLO DE PERSONAS

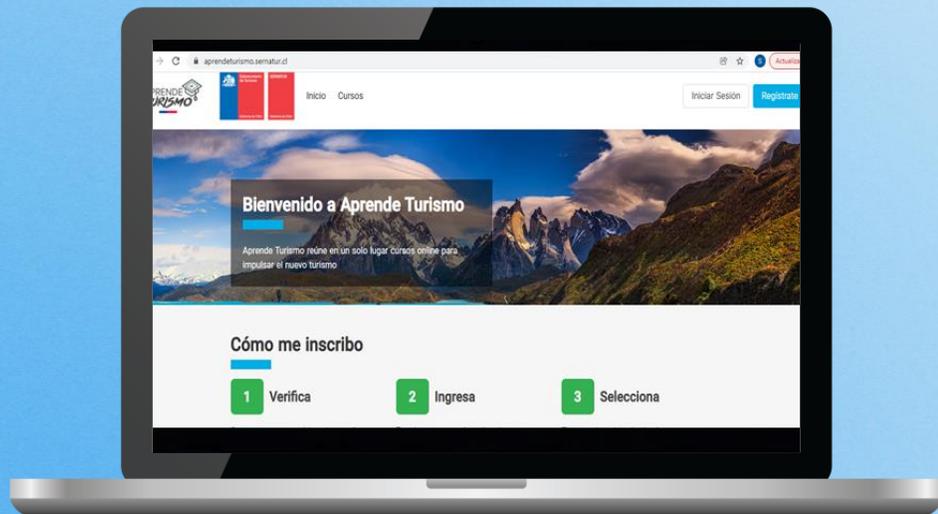
Aprende Turismo



Aprende Turismo se ha posicionado como la plataforma que contiene toda la oferta de capacitaciones online en turismo.

Cursos en temáticas de **sustentabilidad, market ready, turismo accesible, hospitalidad, cambio climático y guías de turismo.**

- ❖ Integrada con Moodle y certificados inteligentes.
- ❖ Plataforma en WP, *middleware* (log in), Moodle, certificados inteligentes con *blockchain* (Accredible).
- ❖ Responsiva y editable.



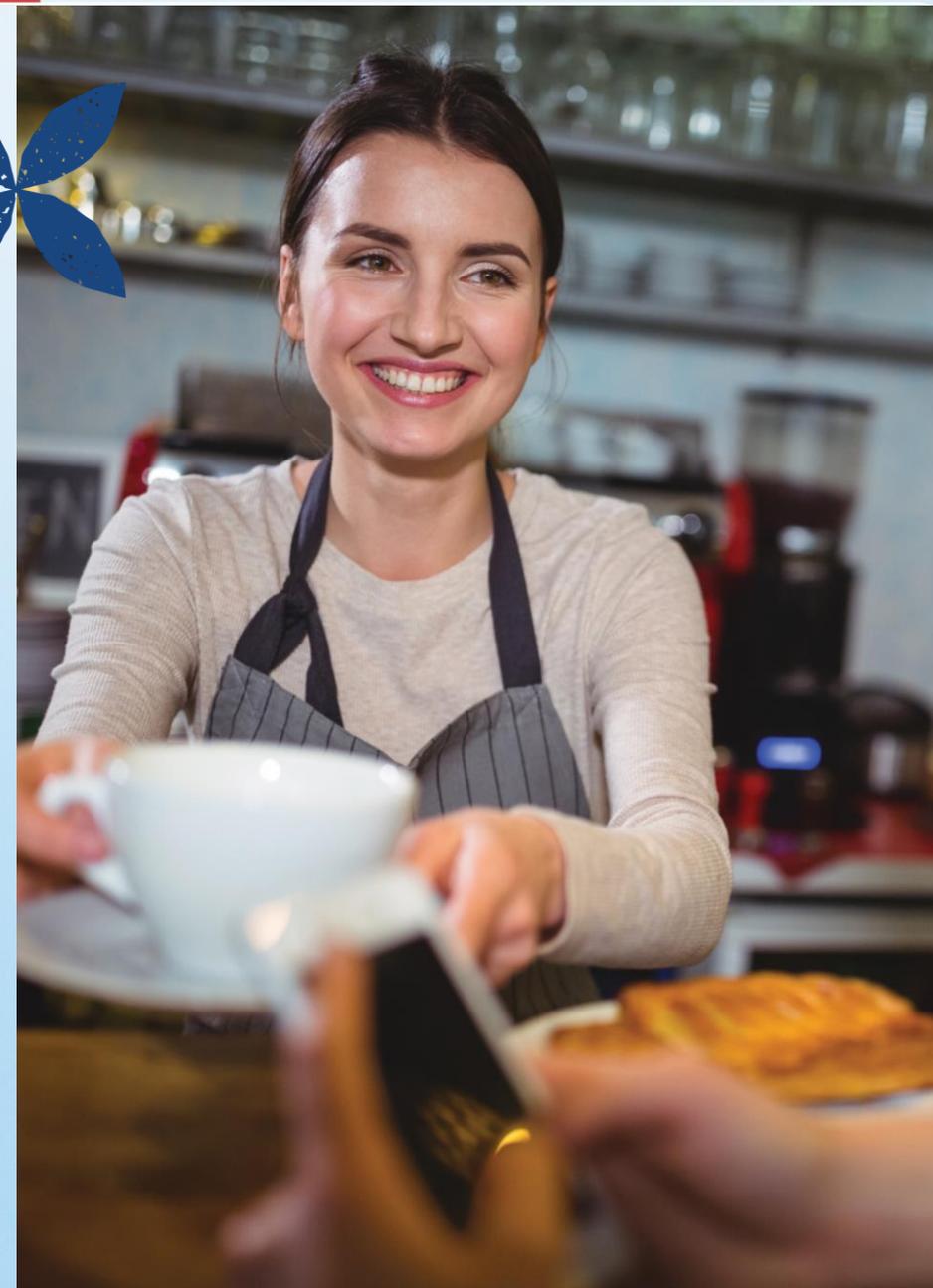
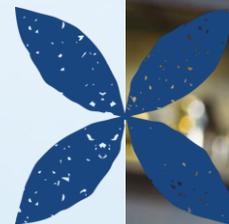
+300
horas de
capacitación

7
cursos
activos

1.945
personas
matriculadas
en todas las
regiones del
país

HERRAMIENTAS PARA LA DIFERENCIACIÓN

Calidad turística



147

Sellos Q vigentes a
2023

23

nuevas empresas
recibieron la certificación
durante 2023

El Sello Q garantiza al visitante que el servicio turístico cumple con valores de confianza, transparencia, seguridad y satisfacción.

HERRAMIENTAS PARA LA DIFERENCIACIÓN

Camino hacia la sustentabilidad



111

Sellos S vigentes a
2023

47

empresas obtuvieron la
distinción de Turismo
Sustentable (Sello S) en
2023

El Sello S establece criterios ambientales, sociales y económicos orientados hacia la sustentabilidad de la empresa y del destino turístico.

HERRAMIENTAS PARA LA DIFERENCIACIÓN

Camino hacia la sustentabilidad



424

nuevos prestadores de servicios turísticos adhirieron al Compromiso de Turismo Sustentable

304

personas aprobaron el **Curso de Turismo Sustentable**, cuyo objetivo fue sensibilizar a la industria y lograr su adhesión a las prácticas sustentables

APRENDE TURISMO SUSTENTABLE

TURISMO SUSTENTABLE

¿Qué huella queremos dejar?

GRATIS

APRENDE · COMPROMÉTETE · ACTÚA

INSCRÍBETE en sustentabilidad.sernatur.cl

CURSO TURISMO SUSTENTABLE

+1.500

prestadores beneficiados

DESARROLLO DE PERSONAS

Capital humano

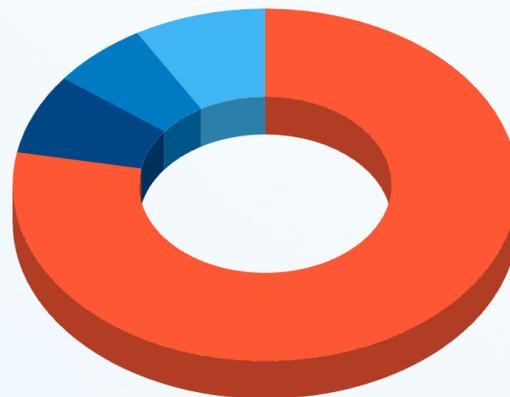
Actualizamos el Catálogo de Carreras en gastronomía, hotelería y turismo, donde se identificaron

73

CARRERAS

177

INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN



- 138 centros de educación media técnico-profesional
- 13 centros de formación técnica
- 11 institutos profesionales
- 15 universidades

1.221

CERTIFICACIONES DE COMPETENCIAS LABORALES DE CHILEVALORA

Los perfiles más certificados fueron **manipulador(a) de alimentos, ayudante de cocina y garzón(a)**

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- ❖ **Transferencias de competencias a la industria:** Aprende Turismo.
- ❖ **Apoyo a la cadena comercial:** Catálogo de Experiencias.
- ❖ **Innovación:** plataforma Turismo Atiende, concurso Más Valor Turístico y participación en la cuarta versión del Índice de Innovación Pública.



**NUESTROS
PARTNERS**



Laboratorio
de Gobierno
Creando juntos nuevos servicios públicos

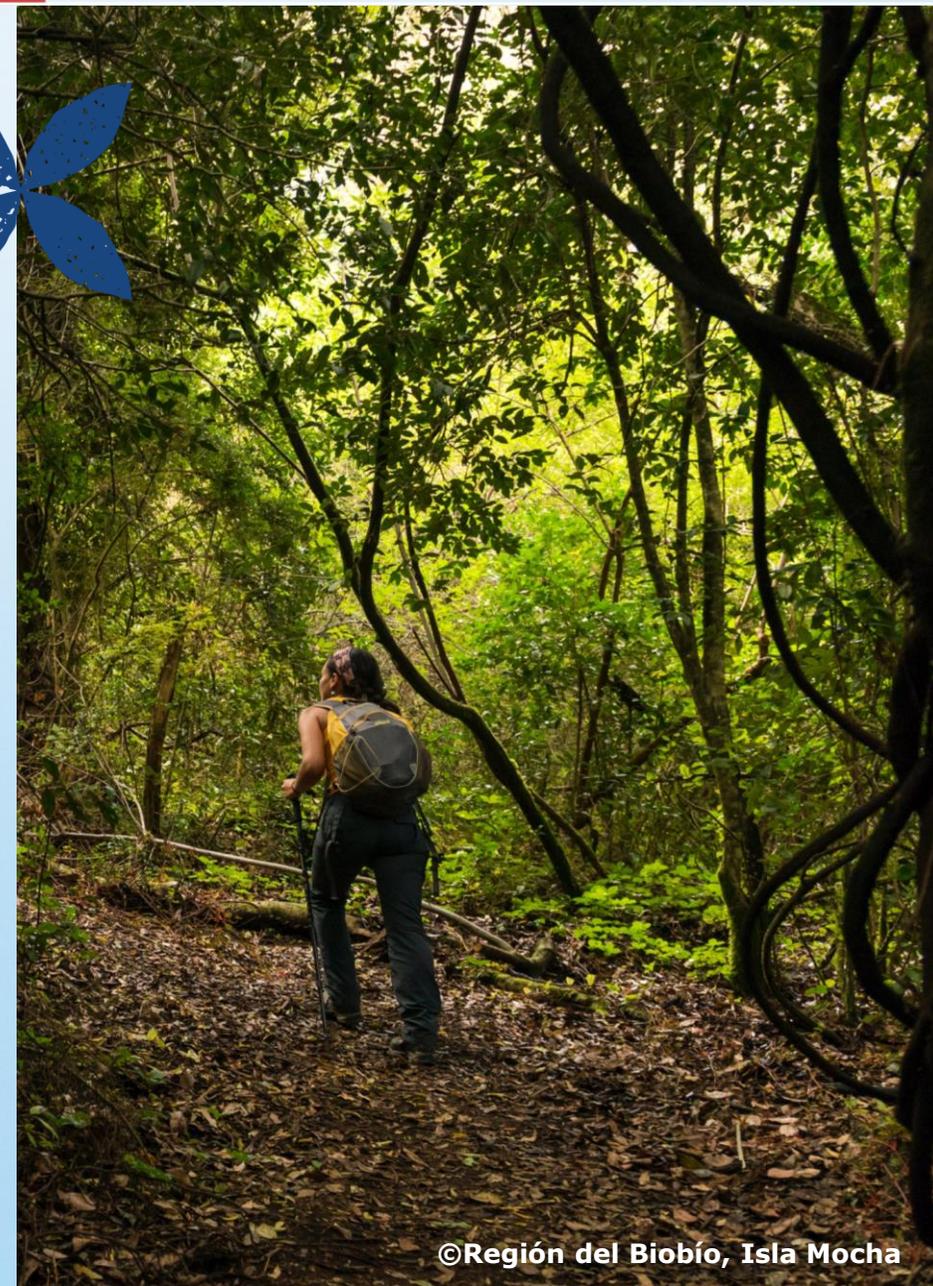
©Región de Los Ríos, Huilo Huilo



DESARROLLO DE DESTINOS Y TERRITORIO



La adopción de prácticas sustentables en la actividad turística aporta importantes beneficios para la sociedad, el medio ambiente y las economías locales.



©Región del Biobío, Isla Mocha

TURISMO MUNICIPAL

Apoyo técnico y coordinación

MUNICIPALIDAD TURÍSTICA

34 municipios distinguidos

14 nuevas distinciones en 2023

30 municipios en proceso



MUNICIPALIDAD
Turística
SERNATUR

III CONGRESO NACIONAL DE MUNICIPALIDADES TURÍSTICAS

CALDERA, 8 Y 9 DE JUNIO 2023

165 participantes

15 alcaldes y alcaldesas



GESTIÓN TERRITORIAL Y MEDIO AMBIENTE

Minimizando el impacto sobre el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del turismo local



Nuevas ZOIT aprobadas por Comité de Ministros

- Pichidangui-Quilimarí

ZOIT actualizada:

- Angelmó e Isla Tenglo

ZOIT en prórroga:

- Arica Casco Histórico y Borde Costero (Arica y Parinacota)
- Lonquimay (La Araucanía)
- Archipiélago de Chiloé (Los Lagos)
- Torres del Paine y Cabo de Hornos (Magallanes y la Antártica Chilena)

ZOIT

ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO

3 talleres explicativos sobre el procedimiento de la declaración ZOIT

Online, 20,22 y 23 de junio 2023

+80 municipios interesados

+130 participantes online



Encuentro Nacional de ZOIT Online, 7 y 8 noviembre de 2023

Dirigido a los actores de públicos y privados de las 43 ZOIT que velan por su desarrollo y ejecución

+230 participantes online

GESTIÓN TERRITORIAL Y MEDIO AMBIENTE

Minimizando el impacto sobre el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del turismo local



CURSO DE CAMBIO CLIMÁTICO, GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRE Y TURISMO

Buscó fortalecer competencias y conocimientos en materias de cambio climático, adaptación del sector turismo y reducción del riesgo de desastre.

Además, orientó la elaboración de planes de acción de cambio climático a nivel local.



CAMPAÑA DE CAMBIO CLIMÁTICO VINCULADA AL TURISMO

Análisis de vulnerabilidad del turismo al cambio climático, insumo para la actualización del Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo 2025-2030.

Recomendaciones y elementos para incorporar materias de cambio climático en la planificación turística.

600

PRONUNCIAMIENTOS
EMITIDOS POR SERNATUR EN EL
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE
IMPACTO AMBIENTAL

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

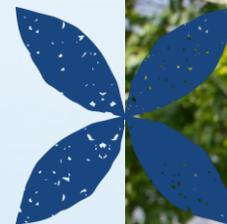
Participación en consultoría del Ministerio de Medio Ambiente "Análisis de la Vulnerabilidad al Cambio Climático" en destinos turísticos:

- Valle del Elqui
- Litoral Algarrobo-Santo Domingo
- Lago Ranco-Futrono



CONCIENCIA TURÍSTICA

SERNATUR



©Región de Metropolitana



ESCNNA-VT

Explotación sexual comercial
de niñas, niños y adolescentes
- VIAJES Y TURISMO

SERNATUR

Nuevo código de conducta ESCNNA-VT

1.131
PERSONAS
CAPACITADAS

274
PRESTADORES
ADHERIDOS AL
CÓDIGO DE
CONDUCTA



Turismo Accesible

SERNATUR

- ❖ Guía metodológica para el levantamiento de información en torno a la cadena de accesibilidad.
- ❖ Piloto de estudio exploratorio y testeo del primer cuestionario accesible para turismo, enfocado en cliente final.
- ❖ Talleres regionales de turismo accesible en Rengo, Santa Cruz y Puerto Montt.
- ❖ Medición de accesibilidad en Pichilemu.
- ❖ Guía de turismo accesible para Santiago 2023.
- ❖ Talleres mensuales de capacitación online con más de 100 empresas.

3
CURSOS
(5 CICLOS
EN 2023)

62
APROBADOS



Igualdad y Equidad de Género

SERNATUR

- ❖ Décimo cuarto concurso Mujer Empresaria Turística, con más de 300 postulantes.
- ❖ Guía de prácticas no discriminatorias para el buen trato hacia personas LGBTIQ+.
- ❖ Campañas digitales en marketing con enfoque de género.
- ❖ Cupo Mujer del programa Turismo Familiar.

LINEAMIENTOS Y DESAFÍOS



INFORMACIÓN SECTORIAL

1

Extender el trabajo metodológico del proyecto de big data para el turismo interno, ampliando la serie histórica de viajes y su caracterización.

2

Documentar el método de estimación para desagregar el PIB turístico regional

3

Finalizar el trabajo de actualización del Registro Nacional de Prestadores Turísticos, conformando un marco verificado y actualizado de la oferta turística formal del país.

4

Elaborar cuadros de llegadas de turistas extranjeros de 2024, según sexo, nacionalidad, paso fronterizo y mes.

MARKETING

1

Ejecución del Plan de Marketing Internacional, intervención focalizada en acciones a los mercados prioritarios, con énfasis en el canal comercial, como ferias y eventos, viajes de familiarización, capacitación de la fuerza de venta, viajes de prensa especializada, campañas y postulación a eventos MICE.

2

Proyecto de ley de reactivación del sector (devolución del IVA a turistas extranjeros, incorporación de una tasa al alojamiento de turistas extranjeros y devolución del IVA para promover producciones audiovisuales).

3

Comercialización a través del Catálogo de Experiencias y clubes de productos.

4

Desarrollo del Plan de Marketing Nacional.

TURISMO INTERNO

1

El programa Turismo Familiar diversificará su oferta en regiones, abriendo nuevas licitaciones en las regiones de Arica y Parinacota, Aysén y Magallanes y la Antártica Chilena.

2

Aumento de cobertura para viajes de grupos de mujeres en el programa Turismo Familiar.

3

El programa Gira de Estudio trabajará en profundizar las acciones que favorezcan la sustentabilidad.

4

Impulso del turismo interno a través del diseño de una iniciativa que se centre en el aumento de la ocupabilidad de las empresas del sector.

5

Fortalecimiento de SAVE, como herramienta de apoyo e integración con agencias de viaje.

DESARROLLO

- 1** Diseño y testeo del Modelo de Competitividad Empresarial para mipymes turísticas.
- 2** Aprende Turismo dispondrá de más de 1000 cupos en cursos y herramientas para instalar capacidades de competitividad, sustentabilidad, cambio climático, hospitalidad, accesibilidad, digitalización e innovación.
- 3** Diseño de curso e-learning de igualdad de género y turismo.
- 4** Actualización del Plan de Adaptación de Cambio Climático del Sector Turismo.
- 5** Actualización de la metodología y priorización de destinos turísticos.
- 6** Fomento a la gestión turística local a través de la Distinción Municipalidad Turística y apoyo a prestadores de servicios en materia de cambio climático, gestión de riesgos de desastres y turismo.

REGULACIÓN

1

Diseño y puesta en marcha del Sistema de Supervisión de Servicios Turísticos.

2

Fortalecimiento del Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, incorporando más y nuevos tipos de servicios.

3

Para mejorar los estándares de servicio hacia el turista, iniciaremos el proceso de actualización y elaboración de normas técnicas de turismo aventura junto con Instituto Nacional de Normalización, con el fin de disminuir los riesgos en las actividades que realizan.

Participa en sernatur.cl/cuenta-publica

MUCHAS GRACIAS





**CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'24**

