

IDENTIFICACIÓN DE LAS BARRERAS ENDÓGENAS PERCIBIDAS AL DESARROLLO TURISTICO DE SOL Y PLAYA

Un caso comparativo en la costa central de Chile

Jorge Zamora^{*}

M. Eugenia Barril^{**}

Erika Benavides^{***}

Centro de Investigación y

Desarrollo del Turismo

Universidad de Talca - Chile

Resumen: El éxito de la actividad turística usualmente se mide a través de la magnitud de los flujos de visitantes. No obstante, aquí se encontró evidencia que la magnitud de dicho indicador para el turismo de sol y playa (TSP) puede transformarse tanto en una bendición como en una maldición, en términos de la sostenibilidad. Luego, falta una explicación sobre las condiciones de crecimiento actuales e indicadores de dinámicas futuras de la actividad turística en relación a sostenibilidad del flujo de turistas. Este es el caso comparativo, en Chile, de dos comunas contiguas en el borde costero de la Región del Maule, Constitución y Licantén, que resultan en frustración, tanto por la falta de turistas como por su exceso. El estudio se basa en un análisis bibliográfico sumado a una encuesta diseñada en etapas: una exploratoria de tipo cualitativa y otra descriptiva de corte transversal, a los empresarios del rubro y comunidades locales, que, junto con los análisis FODA, permiten identificar las principales barreras endógenas al desarrollo turístico sostenible. Pese a condiciones iniciales semejantes, se obtienen resultados antagónicos, donde la sostenibilidad está comprometida, lo que evidencia la falta de efectividad de la magnitud del flujo como indicador del resultado sostenible de esta actividad.

PALABRAS CLAVE: turismo, percepción, comunidad local y sostenibilidad.

Abstract: Identifying Perceived Endogenous Barriers to Tourism Development: A Comparative Case in the Chilean Central Coast. The success of tourism is usually measured from flows of visitors. Nevertheless, evidence suggests that the rates of those flows may become for sun and sea tourism, both a blessing as well as a curse in terms of sustainability. For this particular reason, an explanation about the current growth conditions and future dynamics of tourist activity is necessary and crucial in relation to the sustainability of tourists flow. This article is based on the story of two nearby counties located in the Chilean coast of Maule Region: Constitución and Licantén. This is a case of frustrated tourist development, one for the lack of and another one for the excess of tourists. The methodology of the study is based on a bibliographical and two stages market research: a qualitative exploratory study and a descriptive study, where main endogenous barriers for sustainable tourist development are identified. Here a comparative case study is reported, under similar initial conditions, but with

^{*} PhD, Profesor Asociado de la Universidad de Talca, Chile. Director del Centro de Investigación y Desarrollo del Turismo (Cidetur). E-mail: jzamora@utalca.cl.

^{**} Técnico. Universitario en Turismo Universidad de Talca, Consultor del Centro de Investigación y Desarrollo del Turismo (Cidetur). E-mail: mbarril@utalca.cl

^{***} Ingeniero Comercial Mención Administración. Universidad de Talca. Consultor del Centro de Investigación y Desarrollo del Turismo (Cidetur). E-mail: ebenavides@utalca.cl

contradicting results, and where the sustainability is compromised. Then the flow of visitors as a sole indicator can be ineffective for assessing a sustainable outcome of tourism.

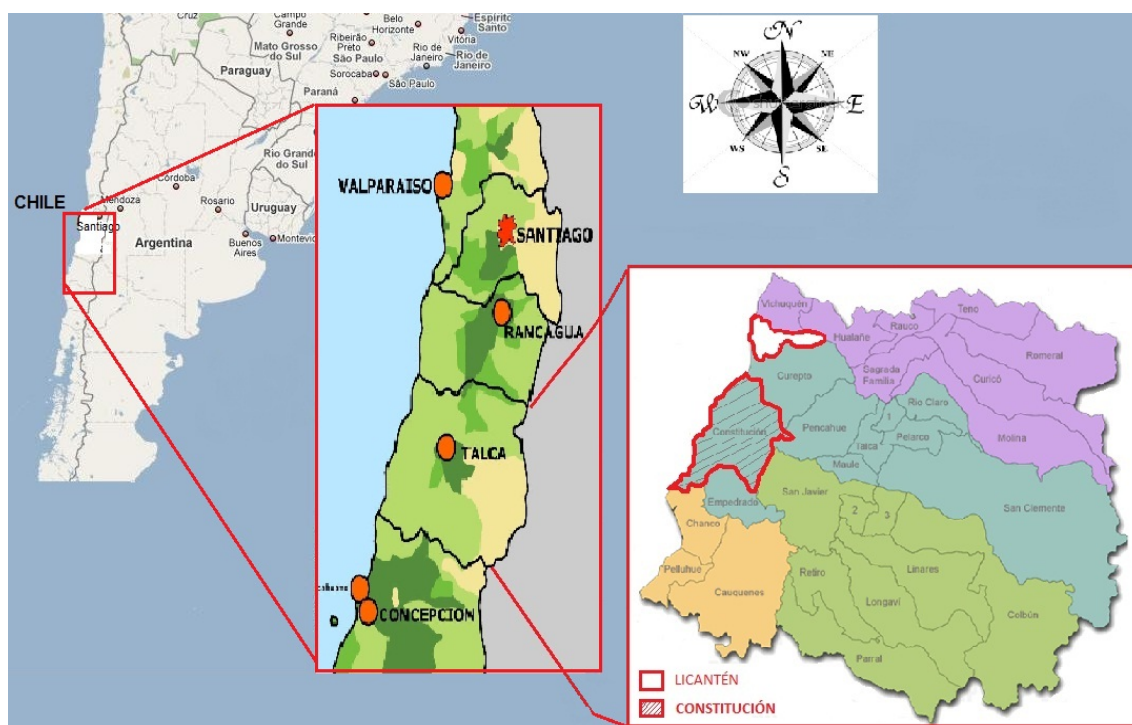
KEY WORDS: *tourism, perception, local community, sustainability.*

INTRODUCCION

Esta sección describe el problema que genera el estudio y su relevancia. Detalla las localidades, el turismo en Chile, y destaca la importancia del tema. A continuación se presenta el Marco Teórico, la Metodología, Resultados y Conclusiones.

El problema. Dos localidades, Licantén ($34^{\circ} 56''$ latitud sur y $72^{\circ} 10'$ longitud oeste) y Constitución ($35^{\circ} 58'$ sur y $72^{\circ} 21'$ longitud oeste), distantes 30 kilómetros entre sí, ambas situadas en la desembocadura de un río (en Licantén es el río Mataquito y en Constitución es el río Maule), ambas con vocación turística (ver Figura1).

Figura 1: Ubicación de Licantén y Constitución



Fuente: Elaboración propia en base a mapas encontrados en www.google.earth.com y www.google.com consultados en noviembre 2009

Licantén recibió 8.500 visitantes en promedio 2005-2006 (4% de los ingresados en la Región del Maule). Constitución recibió 10.400 visitantes en ese periodo (5% de la Región) y que son principalmente nacionales (ver Tabla 1). En ambas comunas se han instalado plantas de procesamiento de celulosa. No obstante, se diferencian por los resultados turísticos semejantes, pero

de tendencias opuestas que manifiestan en la actualidad. La sostenibilidad de esta industria es crítica en ambos casos en el largo plazo, pero en direcciones opuestas.

Tabla 1: Composición de factores de caracterización de Licantén

COMUNA DE LICANTEN		
Factor 1: Infraestructura Local Básica	Factor 2: Planta Turística	Factor 3: Involucramiento Calidad Total
<i>U: Abastecimiento de Vestuario</i> <i>P: Estado interno de las Calles</i> <i>G: Servicios de Internet</i> <i>V: Servicios Financieros</i> <i>C: Transporte Público</i> <i>O: Carreteras y vías de acceso</i> <i>T: Abastecimientos de Alimentos</i> <i>J: Vida Nocturna</i>	<i>E: Información Turística</i> <i>A: Limpieza Pública</i> <i>D: Señalización de las Calles</i> <i>H: Actividades de Recreación</i> <i>B: Seguridad Pública</i> <i>K: Áreas Verdes y/o Distracción</i> <i>Q: Actividades Culturales</i> <i>N: Guías de Turismo</i> <i>F: Telefonía Pública</i>	<i>S: Desarrollo de la Artesanía Local</i> <i>R: Calidad de las Comidas de la Zona</i> <i>I: Servicios de Alojamiento</i> <i>L: Calidad del Servicio de Agua Potable</i>
$\alpha: 0,89$ var $\square xp..: 22\%$	$\alpha: 0,85$ var. $\square xp..: 19\%$	$\alpha: 0,73$ var. Expli.: 14%

Fuente: Elaboración propia

La planta turística oficial en la Región de Maule registra 284 establecimientos, con 2.515 habitaciones, 7.118 camas; además cuenta con 90 departamentos, 488 cabañas y 1262 sitios de camping. También existen 318 establecimientos de alimentación, y 11 agencias de viaje y operadores turísticos. En Licantén hay un hotel, 19 hostales- residenciales; 16 cabañas y 4 camping autorizados, además de 22 restaurantes. En Constitución existen 5 hoteles, 16 hostales-residenciales, 7 cabañas. La restauración en esta localidad ocurre en 28 restaurantes.

Constitución fue puerto con astilleros famosos desde tiempos coloniales hasta que quedó embancado al formarse una barra de sedimentos a su entrada. Con la construcción del ferrocarril Talca-Constitución a fines del siglo XIX, se desarrolla una vigorosa industria turística para la elite y que declinó después de la instalación de una gran planta de celulosa a mediados de los años 1960 a un costado de la ciudad y casi en medio de la playa principal. Hoy es una ciudad industrial con 53.000 habitantes, con una industria turística en decadencia que muestra un limitado flujo de visitantes.

Licantén fue una pequeña caleta de pescadores y villorrio ubicado a unos 20 kilómetros de distancia río arriba, donde ahora se sitúa el pueblo del mismo nombre que es cabecera de la comuna con 6.900 habitantes. A comienzos de los años 1980, al mejorarse sus caminos de acceso, comenzó gradualmente a poblarse la costa hacia el Océano Pacífico con restaurantes, residenciales, hostales, hoteles, cabañas y segundas residencias en las ciudades de Curicó y de Talca. La pesca artesanal aún se mantiene. A mediados de los años mil novecientos noventa se instala una planta de celulosa a

unos 15 kilómetros de la desembocadura del río en el mar y se transforma en la principal fuente de trabajo local. No obstante, en el año 2007 la localidad ha sido materia de noticias ambientales a nivel regional y nacional debido a la contaminación del río con efluentes industriales que temporalmente interrumpió la pesca artesanal por la contaminación de las aguas del río y a la fauna local. Su problema actual es crecimiento de locales en forma no planificada, dificultándose frecuentemente el acceso al balneario a lo que se suma al exceso de visitantes en la temporada estival.

Los planificadores del turismo requieren conocer las principales limitantes endógenas percibidas por las autoridades, las comunidades locales y los empresarios del turismo en ambas comunas. Se espera así contribuir al entendimiento de la dinámica del desarrollo turístico y establecer factores críticos que afectan la sostenibilidad de esta actividad.

Perfil del Turismo en Chile. Aunque la relevancia de la actividad turística es relativamente nueva en Chile, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2004), este país ya se encuentra entre los principales destinos turísticos de América, con una tasa de crecimiento muy superior (13%) a la que registra el continente americano en su conjunto (aprox. 6%). El potencial de Chile es significativo, considerando que el Boston Consulting Group (BCG, 2007), indica que se debe aspirar a generar entre US\$ 2.700 y US\$ 4.000 millones para 2012, con una inversión acumulada estimada entre US\$ 270 y US\$ 300 millones. En Chile la actividad turística representó el 6% del valor agregado total de la economía del país, o PIB, de 2008. Se recibieron 2.650.000 turistas extranjeros lo que generó unos US\$ 2.020 millones, sumado al gasto de los chilenos dentro del país. Estas cifras significan un 12% de aumento en comparación al año 2007. BCG (2007) afirma que tanto a nivel mundial como nacional, el turismo tradicional de sol y playa (TSP) perdería dinamismo, mientras que aquel de intereses especiales (TIE) ganaría en importancia. La política del gobierno chileno promueve al TIE, asumiendo que constituye una oportunidad interesante para zonas o regiones que presentan una oferta de ruralidad y recursos naturales (CORFO, 2006).

Dicho potencial se basa en los atractivos turísticos singulares con ventajas para el posicionamiento internacional en torno a conceptos de naturaleza, actividades al aire libre, rasgos y prácticas culturales interesantes e involucramiento seguro con las comunidades locales. Este precisamente es el tipo de turismo que se encuentran impulsando los empresarios de la región del Maule, quienes, basándose en los atractivos naturales, promueven actividades tradicionales y culturales que rescatan el patrimonio y lo ponen en valor para entregar un producto turístico más interesante para el público TIE objetivo que desean atraer.

En un mundo donde el mercado turístico es cada vez más segmentado, competitivo y exigente, la Región del Maule, podría ofrecer un producto distintivo, exclusivo y cada vez más valorado por los turistas y tour operadores nacionales e internacionales: el turismo de naturaleza y de intereses especiales. Con el TIE se intenta sofisticar la oferta, pero sin dañar el medio ambiente, a la vez que se espera captar un mayor gasto de parte del turista. No obstante las virtudes de dicha estrategia, el

TSP sigue atrayendo grandes masas de visitantes y de inversiones y aquí se analizan bajo qué condiciones dos localidades lo practican.

MARCO TEORICO

Los conceptos que componen este estudio son el diagnóstico estratégico vía análisis FODA, la percepción, la comunidad local y la sostenibilidad. Este conjunto provee el marco conceptual que permitirá identificar tanto el potencial como las principales limitantes de destinos turísticos de los casos bajo escrutinio.

FODA. Este es un método de diagnóstico de la situación competitiva para análisis estratégico, también es conocido como DAFO (debilidades, amenazas fortalezas y oportunidades) o SWOT (strengths, weakness, opportunities and threats). Este procedimiento consiste en establecer las fortalezas de la organización (en este caso de las localidades), las oportunidades de mercado disponibles, las debilidades más relevantes en relación a la competencia y las amenazas que se ciernen sobre la industria y afecta a todas las empresas que operan en ella (Stalk et al, 1992).

Las localidades bajo estudio, Licantén y Constitución, tienen atributos notables que son atractivos para los visitantes, particularmente en una sociedad que gradualmente es más afluente y que incrementalmente se incorpora al mercado del turismo. No obstante, los turistas chilenos tienen muchas otras alternativas para vacacionar, aparte de las dos ya mencionadas. Los operadores turísticos de dicha localidades tampoco son perfectos y con seguridad existen algunos servicios o componentes no satisfactorios para los visitantes y que debiesen mejorarse si se desea ser competitivo. Finalmente, como en todos los mercados, la prospectiva se compone de restricciones que se ciernen sobre el horizonte y que de materializarse limitarán seriamente la viabilidad de todas las empresas de la industria.

Comunidad local. Un actor clave en el desarrollo turístico sostenible es la comunidad local, que consiste en el núcleo de residentes en áreas específicas que reciben visitantes. Estas personas generalmente se sustentan realizando las diferentes actividades propias de sus sectores: agricultura, ganadería, pesca, turismo y actividades artesanales, como es el caso en la región bajo estudio (Medel y Moreno, 2005).

En la comuna de Licantén el índice de pobreza es de un 22,10% y de un 7,98% el de indigencia. Entre ambas situaciones podemos encontrar a un 30,08% de la población total de la comuna (www.sinim.cl). El 23% de la población se dedica a actividades de pesca, agricultura, forestal y afines, seguida de los trabajos no calificados de ventas y servicios (9,4%). Por otro lado se aprecia que en esta comuna los índices de escolaridad son menores a los observados en promedio en la Región del Maule, así como también la tasa de alfabetización. Esta situación puede traducirse en menores

capacidades intelectuales y por tanto en trabajos no calificados, teniendo como resultado menores niveles de ingresos per cápita según el censo de 2002 (INE, 2003).

Constitución tiene un perfil de ocupación más industrial que Licantén, por el desarrollo de un fuerte sector forestal, celulosa y elaboradora de maderas. El 17,8% de la población se dedica a la agricultura, ganadería, pesca y actividad forestal, el transporte, construcción (9,2%). El índice de pobreza es de un 22% y la indigencia 3,7% (www.sinim.cl). Al igual que en el caso de Licantén, el nivel de estudios es menor que el promedio observado en la región, así como también el índice de alfabetización.

Sostenibilidad. En el 2004 en el Foro de Turismo de Barcelona, España, (www.barcelona2004.org), se acordó que “El desarrollo turístico debe fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, culturalmente respetuoso, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales ya que una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende”. Wilkinson (2001) afirma que para lograr la sostenibilidad en cualquier actividad económica es necesario velar para que el desarrollo que cubre las necesidades del presente no comprometa las capacidades de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Sutton (1999), interpreta este concepto como mantener, renovar y restaurar algo específico, pero debiendo existir equidad entre las presiones económicas actuales y las necesidades futuras del medio ambiente. Esta concepción hace referencia a la permanencia en el tiempo e involucra tres dimensiones: social, ecológica o ambiental y económica. La necesidad de garantizar la sustentabilidad en cada una de sus dimensiones, o bien la posibilidad de compensación o sinergia entre las tres, se plantea como referencia para alcanzar el desarrollo sustentable. Luego, las pautas del desarrollo turístico más eficaces deberían considerar los problemas presentados por las comunidades, respetando y valorando el ambiente y su diversidad. El turismo debe concebirse como un producto dentro del contexto donde se desarrolla, lo que implica desafíos para la investigación de manera que oriente el manejo de destinos que se transforman por la acción turística.

Percepción. Este es otro concepto clave en el estudio. Según Robbins (1996), es un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significado a su ambiente. Destaca que la investigación sobre la percepción muestra de manera consistente que los individuos pueden ver el mismo objeto pero interpretarlo de forma diferente. Nadie ve realmente la realidad objetiva. Se interpreta lo que se ve y a eso se le llama realidad, y desde luego se actúa de acuerdo con las propias percepciones.

En el caso particular de la Región del Maule, los aspectos más relevantes que contribuyen al lento desarrollo del turismo han sido detectados por varios autores mediante métodos analíticos objetivos. Por ejemplo, Abarca y Rodríguez (1999) establecieron el perfil de los empresarios turísticos de la Región del Maule; Andrades (2007) que determinó la percepción de visitantes a la Reserva Radal

Siete Tasas; Baehr y Villaseca (2006) documentaron las opiniones de visitantes a museos locales; Barriga y Silva (1999) establecieron la conducta, actitudes vacacionales y las opiniones sobre los atractivos de la Región del Maule por los santiaguinos. Asimismo, Canales (1999) determinó la procedencia de los visitantes y opiniones sobre los servicios recibidos en la Región. Reyes y Michaud (2000) exploraron las actitudes de los residentes en un *resort* de la Región de Valparaíso sobre la actividad turística. Las posibles limitaciones encontradas son los bajos estándares de calidad, tanto en servicios turísticos como en infraestructura, y la carencia de oportunidades de capacitación vocacional, sectorial y de negocios adecuadas a las necesidades de la industria del turismo. Asimismo, estas investigaciones ponen en relieve los bajos niveles de empleo y rentabilidad en esta actividad, sumado al desconocimiento que se tiene de la Región del Maule y sus ofertas turísticas. Este último aspecto se basa en Zamora (2009), cuyo trabajo de campo realizado en la Región Metropolitana se aplicó en el año 2007. No obstante lo anterior, tanto dichos autores como empresarios, autoridades y expertos de esta Región coinciden en destacar el gran potencial de la actividad turística a través de diversos artículos en el Diario el Centro de Talca.

Relevancia del estudio. Para la planificación estratégica y el diseño de políticas para el desarrollo sostenible no sólo se debe tomar en cuenta las necesidades de los turistas. Además, se debe considerar las posibles repercusiones locales, tratando de armonizar que la calidad de la vivencia del visitante esté ligada con la calidad de vida de la comunidad anfitriona. El arribo al lugar de personas con alto poder adquisitivo, de costumbres y cultura diferentes, genera una oportunidad de cambio en el tejido de actividades sociales y económicas, el uso de los recursos naturales del territorio, e incluso el nivel de vida. Esto plantea nuevos desafíos para las comunidades locales, derivadas principalmente de asimetrías en la relación del huésped con el anfitrión.

Es común, además, que los empresarios e instituciones actúen según apreciaciones subjetivas y estereotipos de las motivaciones, opiniones y valores locales. Luego, para contribuir a mejorar el desempeño de la industria turística local es necesario, entre otros, auscultar la percepción de la comunidad local referente a la actividad turística, de los empresarios locales y de personeros de la institucionalidad. Asimismo es preciso determinar las condiciones deseables requeridas para impulsar el desarrollo sostenible del turismo. Así, es prioritario identificar, comparar y priorizar las principales limitantes percibidas por empresarios y comunidad local, para el desarrollo sostenible del turismo en Constitución y Licantén, ambas comunas costeras de la Región del Maule.

METODOLOGIA

Previo una revisión bibliográfica, se recogieron datos primarios provenientes de una investigación exploratoria de tipo cualitativa y de una investigación descriptiva de corte transversal. Los datos primarios se recolectaron a través de una encuesta diseñada a partir de fuentes primarias y secundarias. La etapa cualitativa consistió en 20 entrevistas en profundidad, 6 grupos focos y 202

entrevistas personales. Los entrevistados fueron autoridades, líderes de opinión y organizaciones pertinentes, empresarios del turismo y residentes locales.

Las fuentes secundarias utilizadas fueron documentos oficiales del gobierno central y de los municipios, memorias y tesis de grado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca, además de artículos de revistas y journals pertinentes. En la etapa cualitativa se realizó una investigación en terreno, empleando dos técnicas de entrevistas en profundidad y grupos focos. Se aplicaron 19 entrevistas en profundidad (10 en Licantén y 9 en Constitución) a diferentes personeros de la institucionalidad pública local, así como a directivos de organizaciones empresariales y comunitarias. Se organizaron 6 grupos focos (tres en cada comuna) integrados por personas pertenecientes a organizaciones comunitarias, educacionales y Cámaras de Turismo, con un promedio de 10 participantes por grupo. Con dicha técnica se recabó opiniones sobre las percepciones actuales y tendencias futuras de la actividad turística.

Para la segunda etapa, se diseñó y aplicó una encuesta para establecer opiniones, conductas, actitudes e intenciones predominantes y para contrastar puntos de vista y comportamientos de los habitantes de los sectores bajo estudio (Constitución y Licantén). Se pudo así conocer las opiniones más frecuentes de los residentes locales respecto al desarrollo del turismo y hacia los turistas. El trabajo de campo consistió en la aplicación del instrumento de medición de manera directa por parte de los encuestadores. La encuesta pretende sólo efectuar comparaciones entre ciertos grupos y caracterizar en función de variables cuantitativas el sector turismo. Se realizaron 202 entrevistas (102 en la comuna de Licantén y 100 en la comuna de Constitución), durante 2 semanas, en el curso del mes de Octubre del 2008. La muestra se formó con residentes (por más de 6 meses) de las comunas de Licantén y Constitución, en base a un *muestreo por* conveniencia y cuota en los sectores de interés. Los análisis utilizados para poder llegar a conclusiones fueron de diferentes tipos tales como estadísticos descriptivos (centralidad, dispersión y correlaciones), Factorial (componentes principales y rotación Varimax) y de fiabilidad (alfa de Cronbach).

Perfil de la muestra. La muestra final tiene una buena cobertura de género y etárea. En la comuna de Licantén respondieron 49 mujeres y 53 hombres. En Constitución lo hicieron 49 hombres y 51 mujeres. Los entrevistados menores de 35 años son el 31%, entre 36 a 55 el 52% y mayores de 55 el 17%.

Análisis factorial. El cuestionario incluyó dos baterías Likert de 5 grados, una (pregunta 5) sobre aspectos ambientales e institucionales con 21 items y otra (pregunta 9) sobre 22 items relacionados con aspectos económicos, las empresas privadas y la calidad de vida. Se aplicó un análisis factorial de Componentes principales de autovalores de 1,5 con rotación Varimax, previo test de KMO (Keiser–Meyer– Olkin) y alfa de Cronbach para los resultados segmentados por tipo de batería y por comuna. En ambos casos los resultados hacen posible el análisis factorial.

Identificación y Composición de Factores- Licantén y Constitución. Los componentes quedan representados dentro de los tres factores encontrados. En Licantén los tres factores son Infraestructura local básica, Planta turística e Involucramiento con calidad total.

Tabla 2: Evaluación por residentes de Constitución

<i>EVALUACION POR RESIDENTES DE CONSTITUCION</i>	
Factor 1: Beneficios Generados por el Turismo <i>B: Me agrada la llegada de turistas a mi localidad</i> <i>CR: La llegada de turistas a la comuna afecta negativamente en mi calidad de vida (REVERTIDA)</i> <i>D: El turismo ayuda a mejorar la economía de mi comuna</i> <i>PR: Los turistas generan muchos desordenes y destrucciones (REVERTIDA)</i> <i>O: La actividad turística es muy rentable</i>	Factor 2: Optimización de los Recursos <i>G: A la artesanía local se le ha dado gran importancia en el último tiempo</i> <i>J: Todos los recursos turísticos existentes de la zona han sido aprovechados debidamente.</i> <i>E: En temporada de verano se realizan muchas actividades recreativas</i> <i>F: La gente de mi comuna tiene gran preocupación por la limpieza y mantenimiento de nuestros recursos turísticos.</i> <i>I: Creo existe una buena imagen de mi comuna</i>

Fuente: Elaboración propia

En Tabla 2 se observa análisis de pregunta la pregunta 5 del cuestionario en la comuna de Constitución. Para dos de los factores existe un alto grado de confiabilidad de los resultados, dado a que los valores del alfa de Cronbach se mantienen sobre el nivel superior de aceptación de análisis a diferencia del Factor 3 el cual posee un nivel medio de aceptación. Además, si vemos los componentes de los factores, se puede determinar que el factor 1 - el cual identifica ideas relacionadas con involucramiento de la calidad total de los productos y servicios – se percibe más significativo en esta comuna con un 19,8% de la varianza total explicada. Esta tendencia puede deberse a que Constitución cuenta ya con una infraestructura local básica y, por ende, para sus residentes es más importante la calidad de los productos y servicios, lo que lo diferencia de la Comuna de Licantén. Pero al igual que en la comuna antes mencionada el segundo factor de importancia relativa se ve representado por la idea de planta turística con un 18,6% de la varianza total explicada. Y finalmente, como tercer factor se aprecia la infraestructura básica con un 10,2% de la varianza total explicada..

Evaluación de la comuna de Licantén. El análisis factorial que se utilizó para conocer la evaluación realizada por residentes de la comuna de Licantén. Se identificaron 4 factores de los cuales dos presentan un grado de confiabilidad superior al de aceptación, siendo los otros dos de un nivel medio de aceptabilidad. Los nombres asignados a los diferentes factores identifican claramente las ideas que se quieren explicar a través de ellos. El factor 1, que hace referencia a los efectos turísticos de la acción empresarial, resultó ser el más significativo de este análisis (14,14% de la varianza total explicada); seguido de la idea de uso de los recursos, planta turística e imagen,

explicando un 12,78% de varianza total. Luego, el factor 3 se relaciona con la economía y la calidad de vida, para finalmente, generarse ideas referentes a las expectativas del turismo local, explicando el 10,05% y 8,9% de la varianza total (ver Tabla 3).

Tabla 3: Evaluación por residentes de Licanten

EVALUACION POR RESIDENTES DE LICANTEN			
Factor 1: Efectos en Turismo de la Acción Empresarial	Factor 2: Uso de los Recursos, Planta Turística e Imagen	Factor 3: Economía y Calidad de Vida	Factor 4: Expectativas del Turismo Local
U: La Celulosa Arauco es un buen componente para el desarrollo de la comuna N: Se Observa un alto grado de compromiso de las empresas privadas en el desarrollo de la comuna VR: Los ruidos y Olores Industriales afectan el turismo comunal (REVERTIDA) LR: Las empresas de mi comuna afectan y no apoyan el buen funcionamiento del turismo (REVERTIDA) PR: Los turistas generan muchos desordenes y destrucciones (REVERTIDA) A: Vienen pocos turistas a la comuna Q: Mi comuna tiene muchos atractivos turísticos	J: Todos los recursos turísticos existentes de la zona han sido aprovechados debidamente. G: A la artesanía local se le ha dado gran importancia en el último tiempo F: La gente de mi comuna tiene gran preocupación por la limpieza y mantenimiento de nuestros recursos turísticos. S: Las personas que entregan servicios de alojamiento, comidas, etc. Se encuentran bien capacitadas I: Creo existe una buena imagen de mi comuna O: La actividad turística es muy rentable	D: El turismo ayuda a mejorar la economía de mi comuna R: El turismo genera mucho empleo en la comunidad residente CR: La llegada de turistas a la comuna afecta negativamente en mi calidad de vida (REVERTIDA) H: En la comuna hay muchos restaurantes, lugares de alojamiento, entretenimientos y atractivos	T: El turismo prosperará en la comuna y se desarrollará mejor E: En temporada de verano se realizan muchas actividades recreativas B: Me agrada la llegada de turistas a mi localidad

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA. Este análisis, hecho para caracterizar e identificar las barreras y competitividad para el turismo en las áreas bajo estudio, se aplicó a partir de información secundaria y primaria obtenida en las entrevistas en profundidad, sesiones de grupo y encuesta. Sus resultados se presentan en la sección siguiente. Las brechas identificadas y las sugerencias de las comunidades

locales, empresarios y autoridades sirvieron para identificar las principales iniciativas que podrían resolver las limitaciones establecidas.

RESULTADOS

Esta sección se compone de los resultados de la encuesta, del FODA, proyectos propuestos y sostenibilidad.

ENCUESTA. La encuesta indica que la actividad turística es marcadamente estacional ya que los factores de atracción de la oferta turística local se basan en ambas comunas fundamentalmente en sol y playa, lo que desafía revertir esta situación estimulando el turismo no estival para lograr que esta actividad se transforme en una efectiva fuente de desarrollo local. Los empresarios y residentes afirman que el turismo estaría en auge en Licantén, mientras que estaría deprimido en Constitución. Un 54% de los encuestados en Licantén admiten realizar algún trabajo estacional relacionado con la actividad, mientras sólo el 17% en Constitución. No obstante las escasas cifras oficiales del INE (2005) indican que en ambas comunas se ha producido un crecimiento sostenible en pernoctaciones por sobre el 25% anual en los últimos 4 años (100% Constitución y 120% Licantén). (Ver Cuadro1).

Cuadro 1: Análisis de encuesta de la encuesta de alojamiento del INE

			llegadas			pernoctaciones		días	días	personal
	comuna	total	chilenos	extranjeros	total	chilenos	extranjeros	habitaciones	camas	ocupado
2005	Licanten	7058	6917	141	20398	20252	146	53743	117513	13
2006	Licanten	9998	9930	68	20599	20434	165	55780	131312	10
		42%	44%	-52%	1%	1%	13%	4%	12%	-23%
prom 2005-6	Licantén	8528	8423,5	104,5	20498,5	20343	155,5	54761,5	124412,5	11,5
				1,2	240,4					
2005	Constitución	8741	8660	81	18274	18090	184	72548	180346	18
2006	Constitución	12119	11972	147	31107	30833	274	83389	205720	18
		39%	38%	81%	70%	70%	49%	15%	14%	0%
prom2005-6	Constitución	10430	10316	114	24690,5	24461,5	229	77968,5	193033	18
				1,1						
2005	Total Región	174751	164100	10651	349472	330725	18747	728158	1466388	609
2006	Total Región	218003	205713	12290	463971	440565	23406	778132	1518547	684
		25%	25%	15%	33%	33%	25%	7%	4%	12%
prom2005-6	Región Maule	196377	184906,5	11470,5	406721,5	385645	21076,5	753145	1492467,5	646,5
% Región	Licantén	4,3	4,6	0,9	5,0	5,3	0,7	7,3	8,3	1,8
	Constitución	5,3	5,6	1,0	6,1	6,3	1,1	10,4	12,9	2,8

Cuadro 2: Análisis situacional comparativo de las comunas bajo estudios

	Comuna Licantén	Comuna Constitución
Oportunidades	• Creciente instrumentalidad específica como transversal que puede ser usada para desarrollar proyectos. • Puente en Duao (carretera borde costero) • Creciente número de asociaciones y cámaras de turismo que pueden ayudar a desarrollar la comuna y a cambiar su imagen.	• Creciente instrumentalidad específica como transversal que puede ser usada para desarrollar proyectos. • Proyecto Ramal Talca Constitución. • Creciente número de asociaciones y cámaras de turismo que pueden ayudar a desarrollar la comuna y a cambiar su imagen.
Amenazas	• Concepción de la región sólo como un lugar de paso • La llegada de personas extrañas en el período estival, trae aparejada la llegada de delincuentes, lo que hace disminuir notablemente la tranquilidad experimentada durante el resto del año • Emigración de los jóvenes a grandes ciudades. • Rivalidades entre las distintas zonas que componen la comuna, no permite que puedan trabajar en conjunto en el desarrollo de una imagen comunal como destino turístico.	• Concepción de la región sólo como un lugar de paso • La llegada de personas extrañas en el período estival, trae aparejada la llegada de delincuentes, lo que hace disminuir notablemente la tranquilidad experimentada durante el resto del año. • Emigración de los jóvenes a grandes ciudades.
Fortalezas	• Oferta turística con una importante diversificación • Gran cantidad de atractivos para visitar.	• Oferta turística con una importante diversificación • Gran cantidad de atractivos para visitar.
Debilidades	• Débil gestión municipal • Falta de limpieza en la playas • Urbanización en general en mal estado • Temor de las personas por emitir su opinión ante el impacto de Celco en la comuna • Mala atención generalizada a los clientes • Escasa existencia de oficinas con información turística • Falta de actividades culturales y de recreación. • Vías de acceso en pésimas condiciones • Insuficiente e inadecuada señalética • Escaso control de calidad de los negocios establecidos en verano • Falta de un ordenamiento territorial • Falta de hermoseamiento y generación de espacios públicos • Escasa o nula conectividad virtual y/o telefonía celular en varias zonas de la comuna • Escasa presencia de personal calificado para desempeñarse en el sector turismo • Escasez de cajeros automáticos • Escasez de una estrategia que permita atraer turistas en temporada baja • Falta de estacionamientos • Falta de baños públicos.	• Débil gestión municipal • Falta de limpieza en la playas • Urbanización en general en mal estado • Temor de las personas por emitir su opinión ante el impacto de Celco en la comuna • No existe control de precios • Mala atención generalizada a los clientes • Escasa existencia de oficinas con información turística • Falta de actividades culturales y de recreación.

Fuente: Elaboración propia

Comuna de Licantén. Para el estudio de Licantén se entrevistó a un total de 102 personas, 12,7% en la localidad de Lora; 36,3% en Licantén; 25% en Iloca, y 27% en Duao. En un 98% se declaran residentes de la comuna y pertenecientes en un 75% al estrato socioeconómico bajo, mientras que el 25% restante pertenece al estrato medio. El 16% de los entrevistados que se declaró residente ha vivido entre 6 meses y 5 años en la comuna; el 20% entre 6 y 15 años y el 30% entre 16 y 25 años, el 24% entre 26 y 45 años y el 8% entre 46 y 65 años. La comuna fue definida como: “Un lugar tranquilo” (53%); “Un buen lugar para vivir” (24%); “Un lugar Turístico” (10%). Creen existen en la localidad muchos atractivos (57%), una amplia gama de servicios gastronómicos, de alojamiento y atractivos en general (56%); y que existe una buena imagen comunal (55%). Los aspectos mejores evaluados fueron el servicio eléctrico (76%), calidad de las comidas de la zona (74%), abastecimiento de alimentos (64%) y seguridad pública (58%). Mal evaluados fueron abastecimiento de vestuario (70%), guías de turismo (69%), vida nocturna (69%), actividades de recreación (65%) e información turística (63%); servicio de Internet (60%) y áreas verdes (58%). Regular fueron catalogadas la limpieza pública, la calidad del agua potable, los servicios financieros y la artesanía local. Opiniones dispares, pero moderadas existen sobre la telefonía, transporte público, señalización de las calles, estado interno de calles, carreteras y vías de acceso. Existe una leve tendencia a una evaluación positiva de los servicios de alojamiento existentes en la comuna (48%), aunque también tienen importantes evaluaciones regulares y malas.

Los entrevistados creen que los turistas que llegan son chilenos residentes de la región (31%) y chilenos de fuera de la región (35%). Sin embargo, ellos preferirían que fuesen extranjeros (48%). Se cree que el turismo está vinculado con el desarrollo local y que ayuda a mejorar la economía (90%), les agrada la llegada de turistas (89%), quienes son considerados benefactores (83%). Se cree que el turismo es generador de empleo locales (77%), que es muy rentable (78%) y que llegan muchos turistas a vacacionar a la localidad (63%).

El 53% cree que las empresas locales no afectan al desarrollo del turismo, pero el 30% indica lo contrario. El 46% afirma que la planta local de celulosa es un buen componente para el desarrollo comunal, aunque un 36% indica lo contrario. Se percibe una falta de compromiso de las empresas locales con el desarrollo (49%). El 53% opina que los recursos turísticos de la zona no han sido bien aprovechados, por despreocupación en la limpieza y falta de mantenimiento de los recursos turísticos (48%), ruidos y olores industriales (47%). Se detecta que el municipio no es un referente en turismo. El 54% de los entrevistados declaró realizar alguna clase de trabajo estacional durante el verano. Estos trabajos básicamente son de alojamiento, pesca y en comercio; un 67% recibe beneficios de la actividad turística. Los entrevistados reconocen que la migración a las grandes ciudades afecta en la actividad económica de la comuna. La juventud emigra a las grandes ciudades (73%), por búsqueda de mejor educación y mejor calidad de vida. Los entrevistados sugirieron un amplio rango mejoras locales. Las más frecuentes fueron en educación (82%), salud (74%), telefonía y conectividad (60%).

Comuna de Constitución. En la ciudad de Constitución se entrevistaron 100 personas, distribuidas entre los sectores de: Alameda, Cerro Mutrún, Plaza de Armas de, Terminal de Buses, Borde Río, Sector Oriente, (entrada a ciudad), Putú, Pellines y Costa Blanca. La mayor cantidad de personas fueron entrevistadas en la Plaza de Armas de Constitución y en Putú. Los entrevistados pertenecían al estrato socioeconómico bajo (64%), al estrato medio (33%) y al estrato alto (3%). Sobre el 70% de los entrevistados han vivido más de 16 años en Constitución, lo que significa que han sido parte de su evolución y desarrollo, por lo que la información entregada es representativa y de calidad. Ellos opinan que la localidad es un lugar tranquilo, bueno para vivir (44%). Los jóvenes (18-35) indicaron que era un lugar tranquilo y turístico aunque con altos índices de delincuencia. Los adultos (35-55) declararon principalmente que se trata de un buen lugar para vivir, tranquilo y bueno para trabajar. Los adultos mayores (55 y más) dijeron que se trataba de un lugar tranquilo, pero sucio, sin embargo, bueno para vivir.

En la evaluación comunal indican que aprueban al servicio de electricidad (73%), calidad del agua potable (67%), servicio financiero (63%), sistema de transporte público (62%), abastecimiento de alimentos (62%), calidad de las comidas (58%), carreteras y vías de acceso (57%), telefonía pública (53%), servicios de Internet y abastecimiento de vestuario (51%). Pero sólo un 50% de las respuestas evalúa como bueno los servicios de alojamiento. Mal evaluadas fueron las actividades de recreación con un 44%. Las actividades culturales e información turística recibieron un 43%, respectivamente. Asimismo, los guías de turismo fueron también mal evaluados en un 66%. Los aspectos que no marcaron grandes diferencias, fueron las áreas verdes, al igual que la vida nocturna y desarrollo de la artesanía local, apreciados como buenos, regulares y malos. En cuanto a limpieza pública y estado de las calles las respuestas se encuentran concentradas hacia evaluaciones regulares y malas, siendo la primera la más representativa. Lo contrario sucede con los aspectos de seguridad pública y señalización de las calles, mayoritariamente bien evaluadas. Por otro lado, al analizar las tablas de contingencia, se puede observar no hay grandes diferencias en las respuestas entre diferentes sexos, edades, grupos socioeconómicos, nivel educacional ni localidad de residencia.

Consultados por la llegada de turistas, un 80% reconoció que efectivamente vienen turistas a la localidad. Un 20% no es capaz de identificar al turista actual, sin embargo un 61% lo describe como de nacionalidad chilena. Por otro lado, el perfil deseado de turistas corresponde a extranjeros con un 38% de las respuestas, seguido en un 24% por chilenos de fuera de la región del Maule. Al 93% de los residentes les agrada la llegada de turistas. El 78% piensa que el turismo ayuda a mejorar la economía, y 70% cree que el turismo es muy rentable y prosperará en la comuna. Además, se plantea que existen muchos atractivos turísticos que explotar (67%) y que ésta es una buena fuente de generación de empleo (66%); no obstante ellos reconocen que llegan pocos turistas (67%), que son benefactores (69%) y que no considerados destructores (54%). Por otro lado, el 74% de los entrevistados plantean estar de acuerdo a muy de acuerdo con que la planta local de celulosa es un buen componente para el desarrollo de la comuna. El 78% cree que los olores y ruidos industriales existentes no afectarían al turismo, y que las empresas de comuna apoyan y benefician el buen

funcionamiento de esta actividad (61%). Pero el 46% no cree que exista un compromiso de las empresas privadas en el desarrollo comunal.

Respecto a la limpieza pública, importancia del desarrollo de la artesanía local y participación del municipio en el desarrollo turístico apreciamos que la opinión de ellos es mala, dado a que consideran que estos aspectos han sido enfrentados en forma deficiente. Lo contrario ocurre con la apreciación sobre actividades recreativa, afirmando un 57% que en temporada de verano se realizan variadas actividades, que reflejan una buena imagen. Finalmente, también hubo opiniones referentes al buen uso de los recursos turísticos y el nivel de capacitación de los empresarios. No hay grandes diferencias en las respuestas entre sexos, edades, grupos socioeconómicos, nivel educacional y localidad de residencia, representando ser estas opiniones generalizadas para toda la muestra del estudio. Es importante destacar que el 52% de los entrevistados manifestó beneficiarse con el turismo a través de mayores oportunidades de trabajo, nuevas amistades y recibiendo mayor cantidad de dinero. Un 79% de los entrevistados reconoce que la juventud que emigra lo hace principalmente buscando mejor educación, mejor calidad de vida y mejores oportunidades de trabajo. El 27% sostiene que la migración afecta la actividad económica. Las propuestas de áreas o proyectos de mejoramiento para el desarrollo local, las principales mencionadas son en Educación (76%), Salud (85%) y calles y caminos de acceso (58%). Las otras alternativas propuestas suman menos del 50 % de preferencias.

ANALISIS FODA. Aquí se sintetizan sus principales hallazgos del análisis FODA a partir de la información secundaria y primaria tanto cualitativa como cuantitativa.

Fortalezas son la localización estratégica con respecto a la Región Metropolitana y a la Región del Bío-Bío; sus atractivos naturales, rurales e históricos culturales trascendentes; gran número y concentración de dichos atractivos que presentan una entidad y singularidad destacable; y finalmente, una industria vitivinícola emergente y relacionada con el turismo.

Oportunidades para la Región del Maule son la reducción del tiempo de viaje real con Santiago producto del mejoramiento vial y del mejoramiento de los sistemas de transporte; expansión de los mercados turísticos vinculados al turismo rural (ecoturismo, agroturismo, turismo aventura), al turismo histórico cultural y al turismo termal; desarrollo de la experiencia recreativa del consumidor, lo que trae como consecuencia mayores niveles de satisfacción exigiendo a la par mejores productos turísticos; y la habilitación permanente del Paso Internacional Pehuenche, lo que permite ampliar el mercado potencial de consumidores turísticos. Se ha producido inversión turística privada y pública en la Región del Maule. Los privados en el periodo 2002-2007 invirtieron \$35.300 millones (1US\$: \$520) consistente en restaurantes, complejos turísticos, reparación y construcción de hoteles (Sernatur, 2008). El sector Público invirtió alrededor de \$62.800 millones en puentes, caminos y otras acciones directa e indirectamente relacionadas con el turismo regional (Sernatur, 2008).

Debilidades son deficiencias en el ordenamiento territorial, infraestructura turística y medio ambiente; bajo desarrollo en capital humano; baja incorporación de tecnología; falta de innovación en la gestión de las empresas.

Amenazas más relevantes son las posibilidades de eventos de carácter natural que afecten la demanda de servicios turísticos, así como efectos de crisis mundial que puedan tener consecuencias en la economía nacional y regional. No obstante las potencialidades para su posicionamiento, falta de información estadística cualitativa y cuantitativa, actualizada y oportuna sobre el mercado del turismo. Se carece de un sistema de información que recabe y compile la demanda actual y potencial de los diversos destinos de la Región, tal que permita una adecuada planificación. En forma empírica se puede observar que en ciertos destinos ocurre sobrecarga en la capacidad instalada mientras que en otros existe una disminución de los flujos turísticos, provocando limitando su crecimiento, en calidad y cantidad. En suma, el turismo en la Región y en estas localidades aún no alcanza un volumen significativo para impactar estas economías locales y tampoco se ha logrado el desarrollo esperado. (Ver Cuadro 3).

PROYECTOS. El objetivo de este estudio es detectar cuáles son las verdaderas percepciones del problema por parte de la comunidad local y de los empresarios a fin de completar el diagnóstico y diseñar políticas integrales que actúen sobre las causas reales antes que aparentes. En este contexto, se identifican y proponen proyectos que la comunidad local percibe como emblemáticos para impulsar el desarrollo turístico de sus comunas, identificando además posibles fuentes de financiamiento (ver Tabla 5). Los proyectos fueron identificados en función de las oportunidades y fortalezas de las zonas bajo estudio. Se incluye el Ramal Talca-Constitución y Parque Cerro Mutrún, ambos emblemáticos a nivel regional y que ya han sido intervenidos previamente por parte de organismos del Estado. El Ramal fue declarado Monumento Nacional Histórico, el 25 de Mayo 2007 (www.monumentos.cl), y para el cerro Mutrún se han realizado algunos estudios por parte de la Municipalidad de Constitución.

Comuna de Licantén: Costanera Borde Costero, Conectividad Virtual Localidades de Iloca y Duao, Estacionamientos Borde Costero y Ordenamiento Territorial.

Comuna de Constitución: Habilitación Parque Cerro Mutrún, Ramal Talca-Constitución e Intervenciones en estaciones del tren, Creación Museo Naval y Plan de Desarrollo Turístico Comunal.

Cuadro 3: Oportunidades de financiamiento para perfiles de proyectos

Comuna	Proyecto Propuesto	Problema / Oportunidad que soluciona	Fuente de Financiamiento	Organismo Encargado
Licantén	Costanera Borde Costero	Necesidad de realizar intervenciones de hermoseamiento con el fin de hacer más atractiva la zona	Plan de Mejoramiento Urbano	Subsecretaría de Desarrollo Regional
	Conectividad Virtual Localidades de Iloca y Duao	La mala conectividad existente en las localidades del borde costero, limita el desarrollo adecuado de la zona.	Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones	Subsecretaría de Telecomunicaciones
	Estacionamientos Borde Costero	La escasa posibilidad de estacionar vehículos ha provocado que muchos turistas que llegan a la zona abandonen el lugar y se vayan a otros destinos.	Plan Mejoramiento Urbano	Subsecretaría de Desarrollo Regional
	Ordenamiento Territorial	Desorden en las construcciones, invasión de espacios públicos	Fondo Nacional de Desarrollo Regional	Subsecretaría de Desarrollo Regional
Constitución	Habilitación Parque Cerro Mutrún	Fomento al desarrollo del turismo basado en la vista privilegiada de la barra (desembocadura del río Maule en el mar) y la ciudad de Constitución.	Fondo Nacional de Desarrollo Regional	Subsecretaría de Desarrollo Regional
	Ramal Talca-Constitución e Intervenciones en estaciones del tren	Fomento al turismo a través del patrimonio cultural, de la belleza escénica, riqueza natural, fisonomía de las localidades.	Fondo Nacional de Desarrollo Regional	Subsecretaría de Desarrollo Regional
	Creación Museo Naval	Fomento al turismo a través de puesta en valor de la historia naval que posee la zona.	Plan de Mejoramiento Urbano	Subsecretaría de Desarrollo Regional
			Fondo Financiamiento Público Proyectos de Arte y cultura	Consejo de la Cultura y de las Artes
	Plan de Desarrollo Turístico Comunal	Fomento al turismo a través de un plan de acción para el despegue de la zona.	Fondo Nacional de Desarrollo Regional	Subsecretaría de Desarrollo Regional
			Programa de Actualización de los Planes de Desarrollo Comunal	Subsecretaría de Desarrollo Regional

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

La comparación de estas comunas llama a una mayor preocupación por la planificación territorial integral, a la focalización de los esfuerzos del gobierno local y central y a la regularización de los flujos de visitantes para la sostenibilidad.

La ausencia de planificación de la actividad turística pueden tener consecuencias desastrosas para un destino y eso es lamentablemente lo que está comenzando a ocurrir en Licantén. Ha habido una reacción espontánea de los residentes ante el aumento de demanda sin el apoyo ni lineamientos por parte de las autoridades, lo que se ha traducido en un crecimiento muy desordenado debido a que tanto la infraestructura como sus habitantes no están preparados para enfrentar el creciente número de visitantes. Por otra parte, en Constitución se da la situación inversa: disminución de la cantidad de turistas lo que también ha ocasionado trastornos en la economía comunal al perderse fuentes de trabajo, sumado al deterioro del entorno, derivado del abandono y la contaminación de la planta de celulosa.

Es necesario señalar que un gran flujo de visitantes no significa necesariamente que se obtengan más beneficios. Además, es necesario considerar si dicho incremento genera más empleos locales, si no daña el medio ambiente y si efectivamente mejora la calidad de vida de los residentes. Urge promover un desarrollo sostenible del turismo, que necesariamente incluya aspectos económicos, culturales y que considere la participación activa de los actores principales: la comunidad local. En definitiva, plantearse el desafío de reinventarse, pero de la mano con la sostenibilidad.

Los requerimientos de la comunidad local para lograr un desarrollo turístico sostenible coinciden en ambas comunas y se refieren a educación, limpieza de las playas, mejoramiento del servicio de salud, necesidad de un Plan de Ordenamiento Territorial y de Planes de Desarrollo Turísticos. Adicionalmente, se identificaron y diseñaron perfiles básicos de proyectos requeridos localmente que se consideraron por ser emblemáticos para los residentes de ambas comunas, y por su posible impacto para el desarrollo del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abarca A. y Rodríguez C.** (1999) "Actitudes de los empresarios frente al turismo en las comunas de Chanco, Colbún, San Clemente, San Javier, Pelluhue, Constitución y Linares". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca.
- Andrades M.** (2007) "Diseño e implementación de un indicador de calidad de servicios en áreas silvestres protegidas por el Estado. El Caso de la Reserva Nacional Siete Tazas". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca.

- Baehr C y Villaseca P.** (2006) "Prospección industrial de proyecto ruta patrimonial de los museos en la Región del Maule". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca
- Barriga M. y Silva K.** (1999) "Diagnóstico del comportamiento vacacional y prospección de aceptabilidad del agroturismo para la del Región del Maule, entre los GSE: ABC1, C2 y C3 de la Ciudad De Santiago". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca-
- Boston Consulting Group** (2007). Turismo. Estudios de Competitividad en Clusters de la Economía Chilena. Taller de visión de largo plazo. Mayo. Consejo de Innovación.
- Canales S.** (1999) "Caracterización de veraneantes en siete comunas de la Región del Maule y perfil comparativo en la latitud 36°". Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca.
- CORFO, Corporación de Fomento a la Producción, Gobierno de Chile** (2006) "Programas Territoriales Integrados, Balance 2006". Santiago de Chile.
- InnovaChile Corfo** (2008). Bases Administrativas y Anexo del Concurso Nacional "Generación de Bienes Públicos para la Innovación en la Industria Turística de Intereses Especiales. Santiago de Chile.
- INE - Instituto Nacional de Estadísticas, Gobierno de Chile.** (2005) Informe Anual de Turismo 2003.
- INE** (2004) Informe Anual de Turismo 2003.
- INE** (2005) Informe Anual de Turismo
- INE** (2007), Estadísticas de alojamientos turísticos según comuna.
- INE** (2007), Llegadas y Pernotaciones en Establecimientos Turísticos Región del Maule.
- INE** (2003) XVII Censo de Población y Vivienda 2002
- Medel C. y Moreno P.** (2001) "Percepción de los residentes de Pichilemu sobre los posibles efectos del turismo en la comunidad local". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca.
- OMT** (2004) Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural Guía Práctica, Madrid, España.
- Reyes C; Michaud G.** (2000) "Actitud del residente local frente al impacto del turismo en la zona: Caso Algarrobo/Tunquén". Memoria de Grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad de Talca.
- Robbins S.** (1996)"Comportamiento organizacional: Teoría y práctica", Editorial Prentice Hall". México.
- Sutton, R.** (1999), "The policy process: an overview". Overseas Development Institute, London
- Stalk G; Evans P. y Shulman L.** (1992) "Competing capabilities. The new rules of corporate strategy". Harvard Business Review, marzo – abril : 57-69.
- Wilkinson D. y Yencken D.** (2001) "Resetting the compass: Australia's journey towards sustainability". Landscape and Urban Planning 55, (2): 140-142.
- Zamora J; Barril M.E. y Benavides E.** (2009) "Turismo interno: percepción prospectiva de atractivos de la Región del Maule en la Región Metropolitana", Revista Gestión Turística, Edición Especial. Marzo, pp 27-47.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

www.barcelona2004.org Consultada 02. 11.2008
www.sinim.cl Consultada 28.10.2008
www.subdere.cl Consultada 10.11.2008
www.subtel.cl Consultada 06.11.2008
www.consejodelacultura.cl Consultada 04.11.2008
www.monumentos.cl Consultada 16.11.2008
<http://www.odi.org.uk/publications/wp118.pdf> 30.11.2008
www.google.earth.com Consultado 02.11.2009

Recibido el 31 de octubre de 2009

Correcciones recibidas el 17 de noviembre 2009

Aceptado el 30 de noviembre de 2009

Arbitrado anónimamente