



# “La sustentabilidad y la actividad turística en un territorio”

Pablo Ramírez

Administrador y planificador en recursos turísticos

Máster en gestión pública de turismo

Académico de la Universidad San Sebastián

[Charla en YouTube](#)

Proyecto “Fortalecimiento del Turismo desde la Identidad basada en la Naturaleza”, ejecutado por el Centro de Estudios Avanzados en Zonas Áridas (CEAZA) y el Instituto de Ecología y Biodiversidad (IEB), financiado por el Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Coquimbo.

## Puntos clave de la sesión:

- Concepto de sustentabilidad en el turismo
- Redefiniendo el concepto de turista
- Relación entre turismo, comunidad y economía local
- Tendencias del turista moderno: el nuevo perfil del turista
- Desafíos para el turismo sostenible

## Concepto de sustentabilidad en el turismo

Los conceptos de turismo y sustentabilidad se han integrado de manera ideal para impulsar el desarrollo de territorios comprometidos con la preservación ambiental y cultural. Esta fusión permite que el turismo no sólo promueva el disfrute del entorno natural, sino que también contribuya activamente a la conservación de los recursos. Además, se busca preservar tanto los elementos tangibles (como la flora, fauna y monumentos) como los intangibles (tradiciones, historia y saberes ancestrales).

El tema de la sustentabilidad se aborda desde tres perspectivas clave:

1. Oferta
2. Demanda
3. Destino

*“Experiencia no es lo que te sucede, sino lo que haces con lo que te sucede”*  
Aldous Huxley

El desarrollo sustentable no es un trabajo que se realiza con fines personales, sino que es una tarea que se lleva a cabo para las futuras generaciones y para





satisfacer las necesidades de las comunidades locales. La sustentabilidad no es para mí como emprendedor turístico, sino que es para el entorno donde estoy inserto y dónde están mis turistas. Es una visión empática que implica trabajar en el territorio, considerando cómo aprovechar los elementos naturales y culturales para convertirlos en experiencias valiosas. Estas experiencias pueden ser simples de desarrollar, sin necesidad de grandes inversiones; ya que se basan en la innovación, la creatividad, y sobre todo, en un enfoque de sustentabilidad.

Debemos aspirar a ofrecer una experiencia donde el turista sea un elemento que construye la sustentabilidad y contribuye a la sostenibilidad del territorio. Por eso es importante que se conecte profundamente y descubra un mundo completamente diferente al que habitualmente conoce o en el que convive. Debemos invitarlo a que nuestro servicio se convierta en una experiencia única. El turista debe ser un actor más dentro de la preservación y cuidado del medio ambiente.

En la actualidad, es común ver videos o folletos de servicios que destacan las camas, restaurantes, piscinas, jardines o áreas de juegos infantiles. Sin embargo, ¿realmente estas ofertas contribuyen a la sustentabilidad? ¿Están respetando el medio ambiente? Hoy, los turistas son cada vez más conscientes del impacto del cambio climático y la importancia de respetar el medio ambiente.

La experiencia es un pilar fundamental para quienes ofrecemos un servicio. No se trata sólo de brindar un servicio, sino de entregar algo único y memorable. Una experiencia va más allá de la simple oferta; es algo que se construye en conjunto con quienes reciben el servicio, y solo así se logra verdaderamente.

Entonces, en este contexto, *¿qué significa experiencia turística?*

La *experiencia turística* es la construcción de valor en cada una de las etapas del viaje, desde la concepción de la idea de visita hasta el regreso a su entorno habitual, generando efectos emocionales y significados en quienes lo viven” (OMT, 2018).

Se trata de construir valor en cada etapa del viaje, desde el momento en que el turista lo imagina hasta su regreso, generando un impacto emocional y un significado profundo en quienes lo viven. El objetivo es crear una experiencia memorable, que perdure en el tiempo y haga que el turista se sienta un actor





dentro del territorio, no simplemente un visitante.

No se trata de alguien que pase por un lugar sin entender su fauna, flora nativa o las comunidades prehispánicas u originarias que habitaron el territorio. Debe comprender por qué se llama así y cuál es su historia.

Como emprendedores turísticos, debemos dejar de vernos a nosotros mismos como el centro de la visita. Hoy es fundamental comprender que el verdadero centro de la experiencia es nuestro entorno. Es a partir de él, tanto natural como cultural, que debemos generar experiencias significativas; ya sea en nuestros recorridos, empresas de transporte, artesanías o alojamientos, todos los actores turísticos pueden integrar elementos externos de su entorno para enriquecer la experiencia de los visitantes. Lo importante es conectar el servicio con lo que nos rodea para ofrecer una vivencia auténtica y enriquecedora.

### **Turismo sostenible**

“Es aquel turismo que tiene plenamente conciencia sobre los cambios actuales y futuros desde un punto de vista económico, social y ambiental con respecto a la visita de los turistas y en relación a su entorno y a las comunidades anfitrionas. Es una forma de hacer turismo que no depende de una autoridad política, ni de quién sea el presidente que esté en ejercicio, ni de si existe una crisis económica o no. Proviene de la conciencia individual de cada uno de nosotros para asegurar que nuestro servicio o producto turístico contribuya a la preservación y conservación del medio ambiente. No debemos limitarnos a ser simples receptores, por el contrario, debemos ser facilitadores, proponer cambios y promover formas de poner en valor el territorio.

Siguiendo esta idea, estos cambios pueden integrarse en detalles tan pequeños como, por ejemplo, en lugar de enumerar las habitaciones de una cabaña, asignarles el nombre de un lugar, una planta o un animal característico de la zona. De esta forma, se fomenta la identificación de estas especies y se facilita el desarrollo de una narrativa que involucre la historia y las tradiciones asociadas a ese lugar. La clave está en cómo vamos a generar una propuesta de valor y desde ahí desarrollar la experiencia; ese es el cambio que tenemos que hacer.

Una experiencia turística sustentable no puede desarrollarse si no comprendemos y analizamos adecuadamente el entorno, así como el





impacto que podemos generar. Conocer el lugar es solo una parte, pero ¿has medido el impacto que causa la llegada de turistas? Es crucial entender, por ejemplo, cuántas personas deberían visitar determinados lugares para no alterar el hábitat de especies vulnerables. Solo así podremos garantizar que el turismo sea verdaderamente respetuoso con el medio ambiente y las comunidades naturales que lo habitan”.

## **Redefiniendo el concepto de turista**

“Mediante la creación de experiencias, el turista deja de ser un simple visitante y se convierte en un actor y socio de los emprendedores turísticos y las comunidades locales, contribuyendo al cambio necesario para cuidar y promover el desarrollo sustentable del territorio. Por lo tanto, hablar del turista como alguien que simplemente vino y se fue, ya no es compatible. El turista es quien llega, se enamora del lugar, aprende sobre él, vive una experiencia única y regresa, comprometido a cuidar el entorno. Nuestro rol es clave: debemos transformar al turista en un aliado, un socio activo en la preservación y el cuidado de nuestro territorio”.

Testimonios de participantes:

*Sebastián: Soy ingeniero agrónomo y llevo diez años trabajando en el rescate del patrimonio natural, especialmente con flora nativa. En Monte Patria comencé a recuperar áreas erosionadas, transformándose en un parque nativo de aprendizaje y propagación. Esto me hizo entender que el turismo es fundamental para la educación, especialmente en el contexto de la crisis climática y ecológica actual. Tenemos la oportunidad de rescatar, educar y transmitir este conocimiento.*

Muchas veces culpamos al turista por el daño ambiental, pero también es cierto que algunos turistas actúan por desconocimiento. Por eso, el cambio debe empezar desde los anfitriones, quienes tienen la responsabilidad de educar y guiar a los visitantes en cómo cuidar el entorno.

El turismo sostenible no se trata solo de la llegada de turistas, sino de un cambio de actitud por parte de quienes los reciben.

*Loreto: Actualmente estoy desarrollando actividades de senderismo, y comenzamos con una charla informativa para cada participante sobre el impacto que generamos en el entorno. Adoptamos la práctica de caminar en fila para minimizar la erosión del terreno y cuidar la biodiversidad presente, donde podemos encontrar zorros, liebres y otras especies. Es fundamental*





*no dejar rastro, incluso con la flora que parece seca, la cual no se debe pisar, ya que las neblinas permiten que vuelva a brotar. Por lo tanto, es esencial que nosotros, como operadores turísticos, pongamos en contexto a los turistas, informándoles y educando sobre cómo cuidar el entorno que estamos explorando.*

## **Relación entre turismo, comunidad y economía local**

El desarrollo de la experiencia como un elemento clave en la educación para otorgar un rol activo al turista en el territorio es uno de los aspectos más lentos y menos desarrollados a nivel mundial. Tanto los turistas como los anfitriones locales suelen tener dificultades para comprender el verdadero significado de "experiencia". Muchos la confunden con un simple servicio, pero la experiencia representa un proceso de evolución del servicio, donde el turista tiene un rol activo en lugar de pasivo. En este sentido, la experiencia en el turismo implica una comprensión más profunda de la naturaleza. A menudo, se piensa que organizar adecuadamente los residuos orgánicos o implementar energía renovable en un alojamiento es una experiencia, pero en realidad son mejoras en el servicio turístico.

Ejemplos:

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que buscan integrar las dimensiones biológicas, sociales y económicas. En respuesta, México transformó estos ODS en Objetivos de Desarrollo Sustentable, con la ambición de ser la primera potencia en sostenibilidad en América Latina, compitiendo con Costa Rica en ecoturismo y turismo sostenible.

El año pasado, la Secretaría de Turismo de México, con la colaboración de tres universidades, desarrolló un esquema amplio para avanzar en esta agenda. México se centrará en lograr la neutralidad de carbono para 2035, abordando aspectos como la gestión del territorio, el agua, la energía, los residuos, la conservación de la biodiversidad y la medición de la huella de carbono. Desde un enfoque sociocultural, es importante recordar que México cuenta con más de 85 etnias vivas, siendo uno de los países más diversos culturalmente en América Latina y el mundo, en comparación con las siete etnias de Chile.

En México, se lanzó un programa de "Boy Scouts turísticos" que crea clubes de turismo para niños de octavo básico, involucrándolos en la actividad





turística como parte de su formación. Esto busca no solo mejorar su escolaridad y crear futuros guías de turismo, sino también frenar la migración hacia las ciudades y promover el bienestar, la oferta cultural y la protección del patrimonio natural y cultural.

Desde un punto de vista económico, se busca satisfacer al visitante, ya que un turista satisfecho es más propenso a regresar y gastar más. Además, es importante abordar la equidad social en el sector turístico, distribuyendo los ingresos de manera más equitativa entre todos los actores involucrados, en lugar de concentrarlos en grandes hoteles. En Chile, existe un registro de guías de turismo, pero países como Ecuador ya cuentan con registros de guías indígenas, lo que demuestra un avance en la inclusión. Además, los proyectos turísticos deben ser viables y sostenibles, evitando que grandes construcciones se conviertan en fracasos económicos que perjudiquen el medio ambiente. México ha tomado la delantera en este sentido, buscando un desarrollo turístico más inclusivo y responsable.

## 6 acciones prioritarias del turismo

- (1) Reducir la capacidad de carga en el turismo: Recibir menos grupos de turistas para preservar la calidad de la experiencia. Aunque no se trate de grandes cantidades, la idea es que las visitas sean más reducidas. Por ejemplo, en lugar de grupos de 50 personas, se podrían manejar grupos de 25 o incluso 20, siempre considerando la capacidad adecuada para ofrecer un servicio óptimo y sostenible.
- (2) Redefinir el éxito económico: Evaluar cuánto se gasta en función de la calidad de la experiencia que se ofrece. Por ejemplo, si recibo a mil turistas que dejan \$100 cada uno, es preferible recibir a cien turistas que valoren la experiencia. Uno de los principales problemas del turismo en el mundo es que el precio se ha vuelto más importante que la calidad del atractivo turístico. Al ofrecer un tour más barato, se degrada la experiencia y se envía un mensaje equivocado al turista, sugiriendo que el valor del servicio es inferior. Esto no es sostenible; el desarrollo social y ambiental no se mide solo por el precio.
- (3) Mitigar el impacto climático
- (4) Economía circular
- (5) Proteger el sentido del lugar. Identidad/Experiencia. Proteger el





sentido del lugar como mi negocio, mi pequeño emprendimiento o mi empresa va a ayudar a proteger no solamente el ámbito ecológico, sino el sentido de pertenencia. Yo soy un cuidador y cuidador de ese lugar.

- (6) Operar negocios: Ser responsables con la capacidad de carga, priorizando la experiencia sobre el precio. Involucrar al turista en el desarrollo sustentable del territorio, no viéndolo sólo como un visitante, sino como un socio en este proceso. Esto crea una visión de liderazgo en la región, donde todos somos actores responsables en generar acciones sostenibles.

### **Tendencias del turista moderno: el nuevo perfil del turista**

En la actualidad, el panorama de la demanda turística ha cambiado drásticamente, en parte debido a la pandemia. La naturaleza se ha convertido en el principal refugio, con un aumento significativo de visitas a entornos naturales. Demostrando un creciente interés por el turismo lento (slow tourism), donde los visitantes buscan disfrutar y reflexionar sobre cada experiencia de forma más tranquila y profunda.

El comportamiento de los turistas también ha evolucionado. Ya no se clasifican por clase social, sino por sus motivaciones y necesidades. Hay quienes prefieren experiencias inmersivas, relacionadas con la cultura local, mientras que otros buscan escapar del estrés diario con servicios personalizados y hechos a medida. La tendencia es hacia un turismo más reflexivo, enfocado en vivir momentos memorables y auténticos, más allá de lo superficial.

Además, el fenómeno de los nómadas digitales y turistas que combinan trabajo con vacaciones ha emergido como una nueva realidad. Estos turistas buscan destinos donde puedan mantenerse conectados mientras disfrutan de la naturaleza y la cultura local.

Los informes de sustentabilidad de booking.com muestran estadísticas relevantes para considerar. En 2023, el 74% de las personas encuestadas creía que podían contribuir a elegir actividades turísticas más sostenibles, un aumento respecto al 66% en 2022. Además, el 80% de los viajeros consideró que la sustentabilidad es cada vez más relevante para ellos. Los turistas buscan opciones eco-friendly y, a cambio, incentivos económicos, como pequeños descuentos, para colaborar en la preservación del planeta.





El estudio también revela que el 43% de los viajeros prefiere visitar los destinos caminando, en bicicleta o utilizando transporte público, mientras que el uso de autos rentados ha disminuido. El cicloturismo, por ejemplo, es una opción emergente, con bicicletas adaptadas para niños o con tecnología, como mapas digitales.

Este informe incluyó a más de 33.000 personas de 111 países y demuestra la seriedad del compromiso hacia el turismo sustentable. La tendencia actual no es sólo reciclar o ahorrar energía, sino también apoyar a las comunidades locales y reducir el impacto ambiental de los viajes. Los turistas buscan experiencias auténticas, en las que puedan contribuir a la cultura local, algo que va más allá de lo material o del lujo.

Un ejemplo es una experiencia en San Pedro de Atacama, donde un turista maorí disfrutó de una actividad con llamas, destacando la conexión cultural más allá del idioma. Esta es la clave: ofrecer experiencias memorables, donde la sustentabilidad y la autenticidad son el valor principal. La idea es transformar a los turistas en socios ambientales, promoviendo la economía local, educando sobre el entorno natural y cultural, y generando un impacto positivo. El cambio es inevitable y aquellos que lo adopten desde sus propios negocios serán los que definan el futuro del turismo sustentable.

### **Desafíos para el turismo sostenible**

El desarrollo en las redes sociales, las páginas web y demás plataformas debe ser auténtico. El turista no debe sentir que ha sido engañado cuando visite el territorio. Por ejemplo, si le prometen un sendero único y tranquilo para niños, no debería encontrarse con pendientes peligrosas o guías que no se preocupan por ofrecer bastones de trekking. El problema surge cuando lo que se muestra en fotografías no coincide con la experiencia real. Esto destruye la confianza. Si un turista envía un correo y no recibe respuesta, o reserva dos noches y al llegar no hay registro de su reserva, su percepción de la experiencia se vuelve negativa.

La digitalización post-pandemia es un tema muy delicado. No solo se trata de la confianza en lo digital, sino también de la experiencia física. El turista espera ser bien tratado. Si tiene problemas de salud, como diabetes, espera una alimentación adecuada. Si viaja con un hijo autista, necesita un guía que sea empático, que lo integre al grupo y lo entretenga. La clave es que los guías sean empáticos y se preocupen de verdad por las necesidades de los



