

## Caracterización de la demanda turística en un destino de intereses especiales: Caso Caleta Tortel (Chile)

*Carlos Riquelme<sup>1</sup>*

*C. Edgardo Oyarzún M.<sup>2</sup>*

*Karina Peña M.<sup>3</sup>*

### RESUMEN

En el transcurso de los últimos años, el sector turismo se ha convertido, para muchos territorios, en una de las mayores fuentes generadoras de empleo, de divisas y de estímulo a la inversión y al crecimiento económico. Caleta Tortel (localidad costera de la Región de Aysén, Chile), no ha estado ajena a este influjo, convirtiéndose en un destino turístico que paulatinamente ha captado el interés de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la región, lo que queda evidenciado en el comportamiento de los flujos turísticos. Sin embargo, como es sabido la llegada de turistas a zonas prístinas conlleva grandes desafíos para lograr un desarrollo ecológicamente equilibrado y sustentable de este tipo de localidades. En este marco, conocer los principales mercados es de vital importancia toda vez que ello posibilita: la estructuración de una oferta en función de las principales motivaciones que presentan estos visitantes, permite una gestión adecuada del destino, posibilita el resguardo de los recursos

### ABSTRACT

In the course of the last years, the tourism sector has turned, for many regions of the world, into a major source of employment creation, of foreign currencies flows and a decisive stimulus to investment and economic growth. Caleta Tortel (coastal locality of the Aysen region, Chile), has not been foreign to this impact, while turning into a tourist destination, that has gradually caught the interest of national and foreign tourists who visit the region. This fact is demonstrated in the pattern of tourist flows. However, since the influx of tourists to pristine zones, these face big challenges in order to achieve an ecologically balanced and sustainable development for this type of destinations. In this context, to know the principal tourist markets is of vital importance, since it helps with some key processes: the structuring of an offer based on the principal motivations that these visitors present; allowing an appropriate management of the destination; protecting and managing natural and cultural resources; supporting

---

<sup>1</sup> Carlos Riquelme es Administrador de Empresas de Turismo y Magíster en Economía y Gestión Regional de la UACH, se desempeña como Docente del Instituto de Turismo de la misma casa de estudio. Su principal línea de investigación dice relación con la planificación y gestión turística y el turismo cultural. [carlosriquelme@uach.cl](mailto:carlosriquelme@uach.cl) Instituto de Turismo. Casa 15, campus Isla Teja. Universidad Austral de Chile.

<sup>2</sup> Edgardo Oyarzún es Ingeniero Comercial, Master en Turismo Internacional y Dr. © en Economía Aplicada. Actualmente es Docente del Instituto de Turismo de la UACH. Su principal línea investigativa dice relación con el desarrollo comunitario, el marketing y comercialización turística y el desarrollo local. [turismo@uach.cl](mailto:turismo@uach.cl)

<sup>3</sup> Karina Peña es Administradora de Empresas de Turismo. Actualmente desempeña como Ejecutiva de cuenta empresas en Lan Airlines, Valdivia. [kpena@lan.cl](mailto:kpena@lan.cl)

naturales y culturales y el desarrollo de estrategias que apunten a que el turismo se desenvuelva de manera sustentable, esto es que propenda al desarrollo local y en donde los agentes endógenos sean quienes lideren este proceso.

**Palabras Claves:** Perfil de demanda, Destino Turístico, Turismo Intereses Especiales, Patrimonio local.

development of strategies for a sustainable form of tourism, with a focus on local development, where the endogenous agents are those who lead this process.

**Key Word:** Profile of demand, Tourist destination, Special Interests Tourism, local Heritage

## Introducción

El trabajo que se presenta a continuación, es parte de un estudio realizado el año 2005 y que fue actualizado a fines del 2008, y que está orientado a analizar la demanda turística en un incipiente destino de Intereses Especiales, como es el caso de Caleta Tortel. Esta Comuna ha focalizado sus esfuerzos en el desarrollo de la actividad turística como uno de sus ejes estratégicos prioritarios de desarrollo productivo.

En este marco, el estudio posee dos grandes capítulos: el primero, que buscaba determinar el perfil del visitante que arribaba a este lugar, sus motivaciones e intereses al visitarla y reconocer si existía una masa crítica de turistas que permitiera refrendar la importancia que la actividad poseía y posee dentro de la zona; y el segundo capítulo, que considerando que la actividad turística no sólo se basa en poseer atractivos que motiven visitas (naturales, culturales, paisajísticos, etc.), sino que además, está centrada en un punto de vital relevancia para la sobrevivencia como destino, como es la satisfacción total de los clientes, buscaba determinar el nivel de gasto turístico y de satisfacción que este visitante tenía en su estadía en la comuna. A partir de lo anterior se estructura este artículo que se basa principalmente en los resultados obtenidos en el primer capítulo de la citada investigación.

Estos eran, en primera instancia, los objetivos que se perseguían. Sin embargo, con el pasar de estos años y mirando en retrospectiva, nos hemos dado cuenta que el estudio arrojó antecedentes que permiten, paralelamente, establecer y analizar el valor del patrimonio cultural de este territorio no sólo para la Región de Aysén, sino que para Chile como destino turístico de TIE de clase mundial.

El área en estudio, Tortel, es una comunidad que ha luchado por años contra el abandono y el aislamiento, ha sido una epopeya su sola formación como villorrio, posee una rica y antigua cultura ligada a la madera, enclavada en un lugar mágico, por lo que no sólo necesita protegerse para la actividad turística y para que los connacionales y extranjeros la visiten, sino por su valor intrínseco, por la preservación de la cultura que ahí subsiste y que en muchos casos es desconocida para el país; y en síntesis por lo que representa para el patrimonio nacional.

Hoy en día, en que la discusión de la construcción de las grandes centrales hidroeléctricas en el área toma fuerza, se hace más evidente y necesario esta preservación de la que hablamos: el resguardo de su pueblo, de su gente, de sus formas tradicionales de vida, que hoy por hoy se ve amenazada por el “avance” del país, el que por largos periodos los ha ignorado.

Este artículo está estructurado en tres partes. En la primera parte, se incluye una breve caracterización de la zona de estudio. En la segunda, se presentan los principales resultados del trabajo empírico y finalmente, en la tercera parte, se entregan las conclusiones obtenidas. En este trabajo se rescata la importancia que la actividad turística tiene en la comuna, se pone énfasis en la interrelación y papel que juegan los distintos actores del sistema turístico local, entre ellos: emprendedores locales, comunidad, gobierno local y subsecuentemente se analiza información útil para facilitar la toma de decisiones (públicas y privadas), todo ello orientado a fomentar un desarrollo basado en la utilización armónica, tanto del medio ambiente en su conjunto, como de cada uno de los atractivos naturales y culturales, incluyendo una activa participación de la comunidad local.

## 1. Caleta Tortel

A 128 Km. al sur de la localidad de Cochrane se ubica Caleta Tortel. Localizada entre los 73° y 76° de longitud y los 47° y 49° de latitud sur, posee una ubicación privilegiada, puesto que está situada estratégicamente entre los Campos de Hielos Norte y Sur (unos 4.000 Km<sup>2</sup> de glaciares comunales) y en ella desemboca el río más caudaloso de Chile, el Baker, encontrándose, además, el famoso Golfo de Penas. Es una de las zonas más espléndidas para la observación de paisajes, de fiordos y glaciares australes.

Sus calles son más de 7 Km. de pasarelas de ciprés que permiten llegar a cada rincón del poblado, permitiendo admirar la belleza del paisaje litoral austral que fue colonizado a machete, remos y hachas (Rutas Patrimoniales, Circuito Campo de Hielo Norte, 2005).

Este lugar, desde sus inicios, se utilizó por los colonos de la zona como punto de encuentro. Esto permite hasta hoy el abastecimiento de víveres y el embarque de la noble madera de ciprés hacia la Región de Magallanes.

Cada uno de los sectores de la caleta correspondió desde su construcción a los distintos grupos familiares. Estos están estrechamente vinculados a las tierras colonizadas en valles interiores, costas y fiordos de la zona, siendo así Caleta Tortel un centro mercantil y social de las familias pioneras de los territorios asociados a los Ríos Baker, Bravo y Pascua.

Presenta una población de 507 habitantes, según el censo de 2002, de los cuales 185 son mujeres y 322 son hombres, los que en su mayoría se encuentran en el poblado de Tortel, con una pequeña población, poco representativa, en Puerto Yungay.

La comuna de Tortel es la más septentrional de la Región de Aysén y tiene una superficie de 21.390 Km<sup>2</sup>, donde el 80% corresponde a Áreas Silvestres Protegidas, o sea, 17.112 km<sup>2</sup>. (Instituto Geográfico Militar, 2005).

### 1.1. Accesibilidad.

El acceso a la comuna de Caleta Tortel se puede realizar a través de tres medios de transporte:

**Transporte Terrestre:** Desde Coyhaique, a través de la ruta 7 Longitudinal Austral al Sur, pasando por la Reserva Nacional Cerro Castillo, por un camino pavimentado en buen estado de aproximadamente 98 Km., para luego pasar los valles de los Ríos Ibáñez y Murta por camino de ripio. Se continúa por la ribera occidental del lago General Carrera y los primeros contrafuertes del Campo de Hielo Norte hasta la ciudad de Cochrane. Desde aquí se debe continuar por la ruta 7, que avanza paralela al Río Baker hasta el Km. 103 bifurcación Puerto Yungay, variante que continua por la ribera sur del Baker, 25 Km. hasta llegar al fin del camino vehicular, llegando al sector de estacionamiento de Caleta Tortel. (Ministerio de Bienes Nacionales, 2004).

**Transporte Fluvial:** La comunicación marítima se realiza principalmente desde Puerto Natales en la Región de Magallanes, debido a que entre los puertos del litoral de Aysén se interpone la península de Taitáo y el Golfo de Penas. Desde Puerto Vagabundo, en el Baker, se accede por vía fluvial con una duración aproximada de 2,5 horas de navegación

hasta Caleta Tortel y que corresponde al viaje tradicional que se realizaba hasta antes de la entrega del camino de penetración realizado por el Cuerpo Militar del Trabajo (CMT) del Ejército de Chile.

**Transporte Aéreo:** Caleta Tortel cuenta con un aeródromo junto al Río Baker. Existen vuelos regulares durante todo el año y vuelos charter desde Cochrane con conexión desde la ciudad de Coyhaique (Ministerio de Bienes Nacionales).

### 1.2. Actividad Económica.

La principal actividad económica de los habitantes de Caleta Tortel es la extracción de Ciprés muerto, el cuál se comercializa en forma de postes con los ganaderos de la zona de Magallanes, y el sector turismo. Tal como está reflejado en el PLADECO de la comuna, la actividad turística es la segunda en importancia, después del sector forestal. (Rutas Patrimoniales, Circuito Campo de Hielo Norte, 2005).

**Imagen 1. Mapa del área de estudio**



Fuente: CONAF

### 1.3 Patrimonio de Caleta Tortel.

La comuna de Caleta Tortel fue Declarada Zona Típica bajo el Decreto N° 282 del 23 de Mayo del año 2001. El Área específica de la Declaración de zona típica está conformada por la franja de 80 metros de la ensenada, los embarcaderos, las pasarelas, las casas y la vegetación del cerro, incluido éste como una península junto al delta del Río Baker (Consejo de Monumentos Nacionales, 2008).

Este es un reconocimiento a la exteriorización cultural maderera de los pobladores de Tortel, cuyo principal exponente está constituido por las pasarelas de

Ciprés de las Guaitecas y la inserción de lo construido en armonía con la naturaleza, la que de por sí también aporta un valor relevante. Estos valores y exteriorizaciones constituyen algo muy escaso y en vías a desaparecer en el mundo actual (Ministerio de Bienes Nacionales, 2008).

Es importante mencionar, además, que un atractivo Turístico perteneciente a la comuna de Tortel fue declarado Monumento Histórico bajo Decreto N° 281 del 23 de Mayo del año 2001, nos referimos a la Isla de Los Muertos. El Área comprendida en la Declaración es el sector donde se emplaza la Isla de los Muertos, con 39 hectáreas de superficie y distante a 3 kilómetros de Caleta Tortel. Es un área caracterizada por una particular geomorfología, conformada por la desembocadura del Río y un estuario de fiordos y canales. La Isla de Los Muertos contiene un cementerio que data del año 1906, del cual subsisten actualmente sólo 36 cruces de ciprés de las 120 que recoge la historia, siendo el sitio más antiguo con construcciones occidentales conocidos de la región de Aysén y que es vestigio de una tragedia ocurrida en la primera ocupación del área por la Compañía Explotadora del Baker y cuyas causas constituyen un misterio hasta hoy (Consejo de Monumentos Nacionales, 2004).

#### 1.4 Atractivos turísticos del área.

<b>Parque Nacional Bernardo O'higgins.</b>	
Localización:	Se ubica al sur de Caleta Tortel
Descripción del atractivo:	Es el más extenso de los Parques Nacionales. Es muy interesante desde el punto de vista de su fauna y de su antropología, ya que en sus límites habitan una de las últimas comunidades Kawaskar. Este sector costero fue habitado durante 6.000 años por los pueblos nómades denominados, despectivamente por los otros aborígenes, como Alacalufes (Come mejillones), perdurando hasta hoy manifestaciones como campamentos, conchales, depósitos de lanzas, etc.
<b>Parque Nacional Laguna San Rafael.</b>	
Localización:	Se ubica al norte de Caleta Tortel
Descripción del atractivo:	La Comuna de Tortel abarca parte de este Parque Nacional declarado Reserva Mundial de la Biosfera por la ONU en el año 1979. Dentro de su territorio se encuentra gran parte del Campo de Hielo Norte. En este parque se encuentra el Ventisquero Steffens.
<b>Ventisquero Montt.</b>	
Localización:	Se localiza en el costado norte de Campo de Hielo sur inserto en el parque Nacional Bernardo O'higgins y al sudoeste de Caleta Tortel, a 8 horas de navegación.
Descripción del atractivo:	El sector es montañoso con abundante vegetación y amplias playas con suelo rocoso. Este ventisquero presenta una enorme pared de hielos azulados que provienen de Campo de Hielo Sur. Su hermosura sobrepasa toda descripción.
<b>Ventisquero Steffens</b>	
Localización:	Se ubica al nordeste del Canal Tortel, a 5 horas de navegación
Descripción del atractivo:	Posee un relieve montañoso entre los cuales desemboca el río de hielos eternos, provenientes del Campo de Hielo Norte, en el estero del mismo nombre.

<b>Sendero Cascada Estero Pisagua</b>	
Localización:	Ubicado a una hora de navegación de Caleta Tortel
Descripción del atractivo:	Monumental cascada de más 100 metros de altura, que se puede visitar a través de una caminata que se dura aproximadamente 3 horas y que sigue un sendero que lleva a los pies de la cascada, el que es acompañado por especies arbóreas típicas y fauna local.
<b>Pasarelas de Tortel.</b>	
Localización:	Circuito peatonal que recorre caleta Tortel desde el sector aeródromo hasta el Junquillo por más de 7 Km.
Descripción del atractivo:	Pintoresca forma de construcción que une el pueblo a manera de calles. Su atractivo radica en que están hechas en madera. Debido a lo pantanoso de los terrenos, los primeros habitantes, para facilitar su desplazamiento, construyeron envaralados las que con el correr de los años se transformaron en lo que actualmente son las calles de la localidad. Entre su recorrido es posible apreciar la impronta del Ciprés con su característico aroma, además de una serie de hitos locales que permitieron el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.
<b>Río Pascua.</b>	
Localización:	Ubicado a 6 horas de navegación desde Caleta Tortel.
Descripción del atractivo:	Este río nace en el brazo oriente del río O'higgins y desemboca a 63 Km. en el fiordo Calén. Desde este río se accede al lago Quetro y al ventisquero Jorge Montt. Posee una belleza paisajística especial por estar rodeado de abundante vegetación.
<b>Cementerio Isla de los Muertos.</b>	
Localización:	Isla localizada en la desembocadura del río Baker a ½ hora de navegación desde Caleta Tortel. Se accede remontando el Baker
Descripción del atractivo:	Alberga actualmente a 36 tumbas cuyas cruces han sido carcomidas por el tiempo. Este lugar se ha constituido en un testimonio de la epopeya de la colonización y exploración de la región del Baker, llevada a cabo a principio del 1900. Existen distintas versiones de lo ocurrido en este lugar en el invierno de 1906 desde el asesinato de los trabajadores para evitar pagarles, hasta la muerte por escorbuto.
<b>Sendero cerro la Bandera.</b>	
Localización:	Ubicado a 15 minutos de Caleta Tortel
Descripción del atractivo:	Senda de 2.5 Km. que conecta los sectores de Rincón Alto y el Junquillo por las partes más altas del cerro La Bandera. Desde sus miradores se tiene una Panorámica general del valle del Río Baker, su delta, Cascada Pisagua y la Isla de los Muertos.

**Fuente:** Elaboración propia

### 1.5. Actividades turísticas.

En relación a las actividades incluidas en la oferta turística de la comuna, éstas se detallan a continuación. De dichas actividades se pueden desprender los actuales recursos que están siendo utilizados por los prestadores de servicios turísticos comunales.

<b>Nombre Excursión.</b>	<b>Descripción</b>
Caminata por las pasarelas de Ciprés y Senderismo para apreciar el delta del Río Baker.	Recorrido por las innumerables pasarelas, escaleras y puentes de ciprés de Caleta Tortel, ascensión al cerro "La Bandera", justo detrás del poblado, a través de un sendero de 2,5 Km. que conecta los sectores del "Rincón Alto" y el "Junquillo". Desde sus miradores se obtienen panorámicas privilegiadas del delta del río Baker en su desembocadura en los canales australes.
Visita a Isla de los Muertos	Recuerda uno de los episodios más trágicos y misteriosos de la historia de la Patagonia chilena. La Isla de los muertos declarada Monumento Histórico por su valor cultural al contener un antiguo cementerio que data de 1906, cuando alrededor de 120 hacheros chilotes que trabajaban para la Compañía explotadora del Baker fallecieron por causas desconocidas.
Navegación y Senderismo por el costado sur del P.N Laguna San Rafael	La Senda Turística "Cascada Estero Pisagua" es parte del P. N Laguna San Rafael y se encuentra contigua al campo de Hielo Norte. Su recorrido comienza en la confluencia del estero "Pisagua" con el río Baker, ascendiendo por medio de una exuberante vegetación hasta la monumental cascada de más de 100 mts. de altura. Desde su base se obtienen panorámicas del valle y de la desembocadura del río Baker. Luego, el trayecto continúa hacia los restos del vapor "La Juanita" y el cementerio de la "isla de los muertos", que hablan del pasado histórico de esta zona.
Navegación hacia campo de Hielo Sur, en el P. N Bernardo O'Higgins".	El Ventisquero Montt desciende del Campo de Hielo Sur en el Parque Nacional Bernardo O'higgins. Fue llamado así en honor al ex Presidente de Chile entre los años 1891 y 1896, Sr. Jorge Montt.
Navegación y Senderismo hacia los hielos milenarios del Campo de Hielo Norte, en el P. N Laguna San Rafael".	Ventisquero Steffens, llamado así en honor al geógrafo alemán Hans Steffens, quien en el año 1898 realizó la dura hazaña de explorar los grandes ríos de la Patagonia chilena. Para llegar a este Ventisquero, que se constituye como el atractivo central del Programa "Rutas Patrimoniales" Campos de Hielo Norte, es necesario cruzar el río Huemules.
Navegación por la bahía de Tortel.	Paseo ideal para sacar fotografías a los diferentes sectores de la Caleta.

**Fuente:** Ilustre Municipalidad de Tortel, 2008

## 2. Determinación del perfil de mercado de Caleta Tortel

El trabajo de campo se realizó entre el 15 de Noviembre de 2004 y el 22 de Febrero de 2005. Para la obtención de los datos se aplicó un instrumento al total de los turistas arribados entre las 09.00 y 21.00 hrs., aprovechando la coyuntura de la existencia de la Oficina de Información Turística “Patagonia Austral” ubicada estratégicamente a la entrada de la localidad y por donde es obligatorio el paso de los visitantes. Se censaron 2026 turistas.

La encuesta de perfil fue aplicada a la llegada y en algunos casos a la salida de los visitantes.

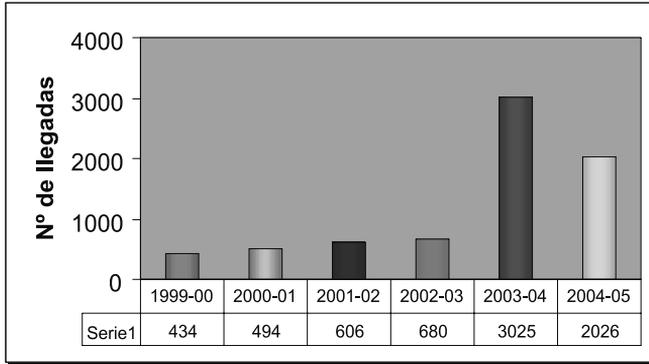
**Cuadro 1. Llegadas totales por nacionalidad y género**

Procedencia	Hombres	Mujeres	Total
Alemania	72	47	119
Argentina	46	36	82
Australia	5	1	6
Austria	3	1	4
Bélgica	7	2	9
Brasil	13	16	29
Canadá	5	3	8
Chile	816	662	1478
Colombia	3	0	3
Dinamarca	0	1	1
España	27	23	50
Estados Unidos	13	14	27
Francia	31	38	69
Holanda	3	0	3
Inglaterra	24	17	41
Israel	6	8	14
Italia	10	11	21
Japón	2	0	2
México	5	1	6
Noruega	4	0	4
Nueva Zelanda	1	2	3
Pakistán	8	0	8
Perú	3	3	6
Polonia	4	2	6
Rusia	1	0	1
Suiza	12	9	21
Uruguay	3	2	5
<b>Total</b>	<b>1127</b>	<b>899</b>	<b>2026</b>

**Fuente:** Oficina Información Turística Tortel (2005). Elaboración Propia.

Los principales visitantes que esta localidad recibe son de procedencia Nacional con 1478 llegadas. Estos provienen principalmente de las ciudades de Santiago, Coyhaique y en menor medida de Concepción y la V región. En cuanto a los visitantes extranjeros, la suma total es de 548, en donde los turistas alemanes alcanzan el primer lugar con 119 visitantes, seguidos por los visitantes argentinos con 82 llegadas. En los meses de Noviembre del 2004 a Febrero de 2005, periodo en que se desarrollo este estudio, la Región de Aysén recibió 50.801 visitantes (Unidad de Planificación de SERNATUR Aysén), por lo que a nivel regional Caleta Tortel recibe alrededor del 4% de los turistas llegados a la región.

**Gráfico 1. Comparación con años anteriores**

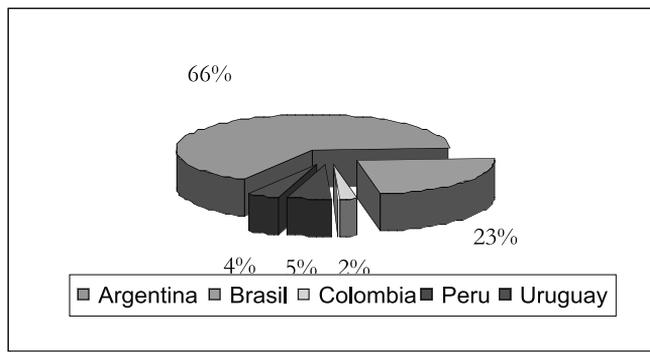


**Fuente:** Elaboración propia.

Es evidente que los visitantes a esta pequeña localidad han ido en aumento periodo a periodo, sin embargo el periodo 2003-2004 muestra un peak de crecimiento. El motivo de esto se debe a la apertura del camino por parte del Cuerpo Militar del Trabajo, que unió a Caleta Tortel al resto del territorio nacional.

En este contexto, es muy probable que el incremento en el número de llegadas registradas se viera influenciada, en gran medida, por la afluencia de excursionistas provenientes de la localidad de Cochrane y Coyhaique principalmente, que aprovechando la coyuntura hicieron de esto un paseo habitual, situación que no fue posible confirmar, puesto que sólo se registró por parte de la oficina de información turística el número de personas ingresadas y no se llevó un registro de las ciudades desde donde provenían.

**Gráfico 2. Llegadas de visitantes sudamericanos**

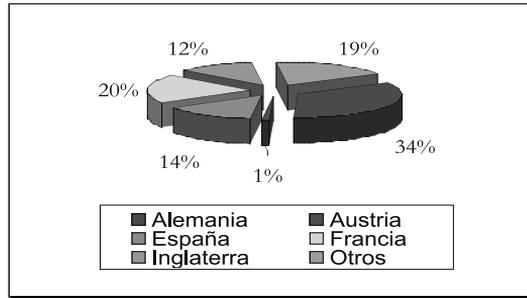


**Fuente:** Elaboración propia.

Dentro del contexto sudamericano, el turismo limítrofe es el más relevante. Los primeros son los visitantes argentinos, con un 66%, del total de llegadas, le siguen los visitantes brasileños que representan un 23% de las llegadas sudamericanas, erigiéndose

ambos países como los núcleos emisores más importantes. Le siguen con una pequeña representación los visitantes provenientes de Perú, Uruguay y Colombia con un 5%, 4% y un 2 % respectivamente.

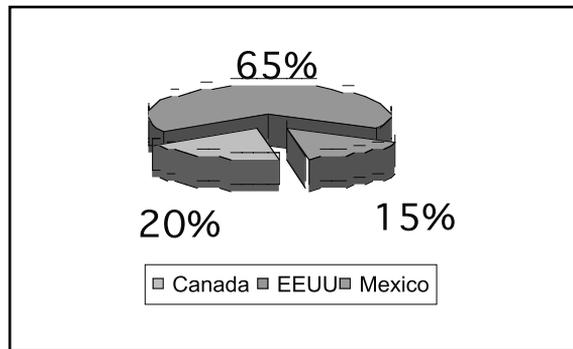
**Gráfico 3. Llegadas de visitantes europeos**



**Fuente:** Elaboración propia.

En los últimos años, el turista internacional está reflejando un mayor interés por áreas naturales que presentan bajos niveles de explotación y contaminación, como una forma de contrarrestar la creciente urbanización e industrialización del hábitat humano, así como el stress que se experimenta en las grandes ciudades. Por otro lado, la fuerte estrategia de marketing que realiza nuestro país en países europeos ha posicionado al país y en especial al área patagónica como uno de los más prístinos del planeta lo que ha generado un flujo creciente de visitantes de esas regiones del mundo. Los turistas Alemanes se transformaron en uno de los principales visitantes de Caleta Tortel, después de los chilenos, y por sobre la llegada de turistas argentinos, mercado que en nuestro país busca destinos de sol y playa. Los turistas Alemanes, en cambio, apuestan por destinos de intereses especiales, más naturales, de fuerte belleza escénica y paisajes vírgenes.

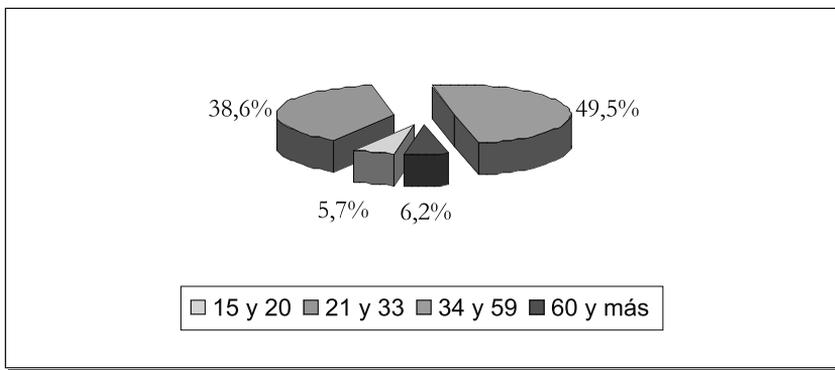
**Gráfico 4. Llegadas de visitantes Norteamericanos**



**Fuente:** Elaboración propia.

La representación estadounidense es predominante respecto a los visitantes provenientes de Norteamérica, representando el 65% de los turistas arribados, sin embargo no llegan en cantidades suficientes como para considerarlos como un mercado importante para Caleta Tortel. Si bien es cierto el gasto promedio de los americanos es de US\$ 100 diarios, según Sernatur, lo que lo hace un mercado atractivo, no es menos cierto que ellos buscan niveles de calidad en infraestructura y equipamiento que Tortel está aún lejos de ofrecer. Tal vez un motivo como el mencionado hace que el arribo de este mercado a la localidad no sea significativo, aún cuando se sabe que los estadounidenses son asiduos visitantes de esta región, principalmente en los lodges que ofertan pesca deportiva, lo que pudiera implicar un desafío para el turismo local explorar algún recurso similar que permitiera insertarse de mejor manera en este mercado.

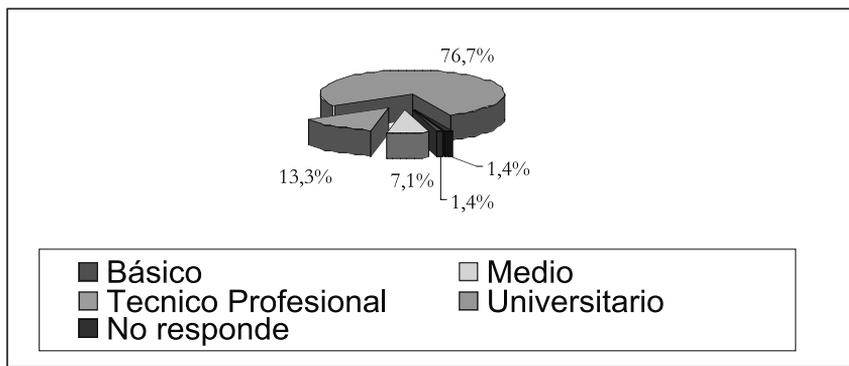
**Gráfico 5. Distribución por edad**



**Fuente:** Elaboración propia.

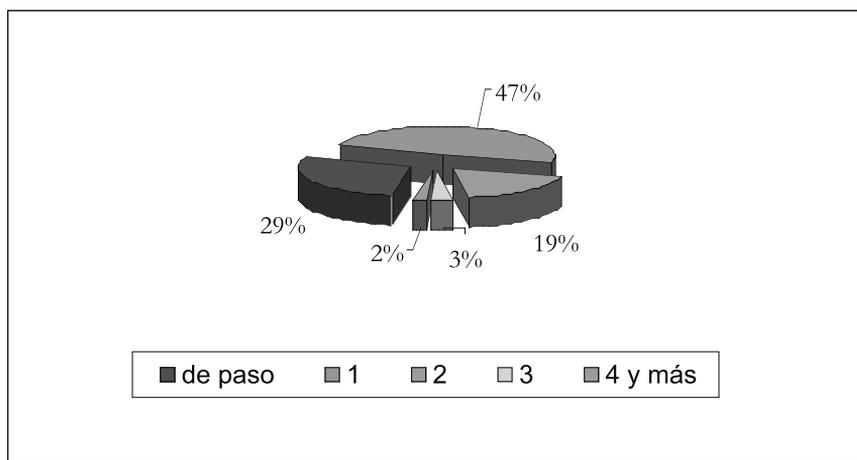
En cuanto a la edad, una gran mayoría de los visitantes que llegan a Caleta Tortel se ubican entre los rangos 21 a 59 años, esto es adulto joven y adulto, siendo el grupo, comprendido entre los 34 y 59 años, los que registran una mayor cantidad de arribos.

Con respecto a años anteriores, la relación es similar, habiendo escasa y nula llegada de niños menores de 14 años, lo que puede estar dado por las dificultades de acceso al destino y la lejanía de los centros urbanos importantes, situación que puede revertirse en los años venideros con la apertura del camino de acceso terrestre.

**Gráfico 6. Distribución por nivel de estudios**

Fuente: Elaboración propia.

Un 76,7% de los encuestados manifestaron tener estudios universitarios, seguido de lejos por el segmento que declara tener estudios técnicos, con un 13,3%. Del 100% de las personas que formaban la muestra, un 90% posee estudios superiores o técnicos superior, por lo que se infiere que es un destino preferente para personas con un nivel cultural relativamente alto, lo que podría denotar también, que es un destino para personas que poseen o pudieran tener un nivel de ingreso medio-alto.

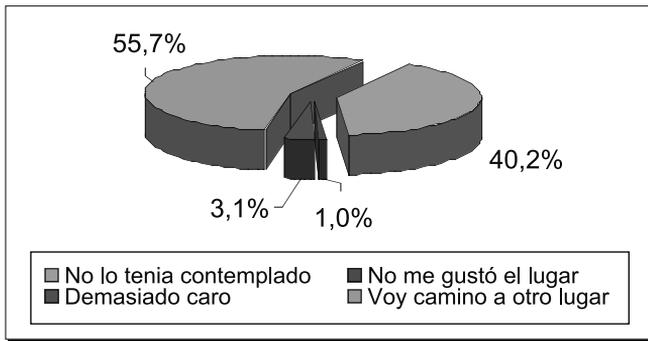
**Gráfico 7. Días de Permanencia**

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los visitantes manifestó venir por un día, tiempo suficiente para conocer y recorrer las pasarelas, alternativa que llegó al 47% de las preferencias. El dato anterior dista radicalmente de los dos estudios previos, puesto que las personas en ese entonces no consideraban venir por un día, principalmente por el tema de la accesibilidad, lo que muestra claramente el impacto de la apertura del camino de acceso.

Un 29% de los visitantes declaró venir sólo de paso, lo que muestra más claramente lo planteado con anterioridad, ya que antes era impensable y obviamente no se encontraba en ninguna de las alternativas de instrumentos anteriores.

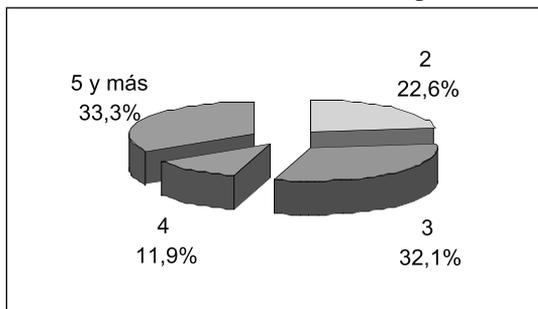
**Gráfico 8. Motivo de la no permanencia en el destino**



**Fuente:** Elaboración propia.

Un antecedente interesante de conocer dice relación con el gráfico anterior. Ante la pregunta de por qué los entrevistados no permanecen en Caleta Tortel, un 40,2% manifestó el no haberlo considerado previamente, viniendo sólo como excursionista, un 55,7% manifestó ir en camino hacia otros lugares, entre estos Cochrane y Villa O’Higgins que se perfilan como los competidores directos. Esta pregunta no se había realizado anteriormente, por lo que no se posee una base sobre la cual realizar comparaciones. Sin embargo se deduce que esto es efecto del camino que permite una mayor accesibilidad, no solo hacia Tortel, sino que hacia otros lugares de la provincia. Así mismo, un 3,1% de los encuestados dijeron que se trataba de un lugar muy caro, motivo por el cual se iban. Es importante mencionar que sólo un 1% no permanecía por que no le gustó el lugar.

**Gráfico 9. Tamaño del Grupo**



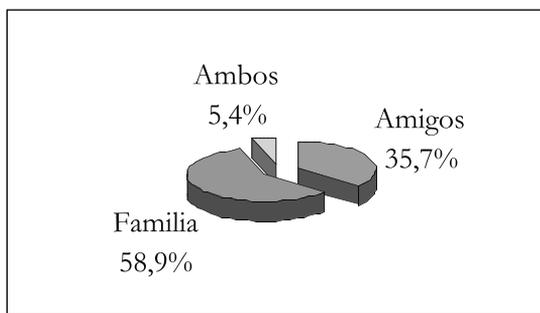
**Fuente:** Elaboración propia.

Ante la pregunta de cuantas personas incluye el grupo con el cual viajaban los visitantes que manifestaron venir acompañados, las respuestas principales se desglosan de la siguiente manera:

- Un 11,9% dice viajar en grupos de hasta 4 personas.
- Un 22,6% dice viajar en parejas.
- Un 32,1% manifiesta viajar en grupos de hasta 3 personas
- Y un 33,3% dice viajar en grupos de 5 ó más personas, los que generalmente son grupos compuestos por familias y amigos.

Es importante mencionar que de acuerdo a los datos reflejados en este punto, la capacidad instalada del servicio de alojamiento en la localidad es insuficiente, por lo que habría que analizar la pertinencia de futuras inversiones en infraestructura, tanto por los actuales pequeños empresarios como por otros que se incorporan a la actividad.

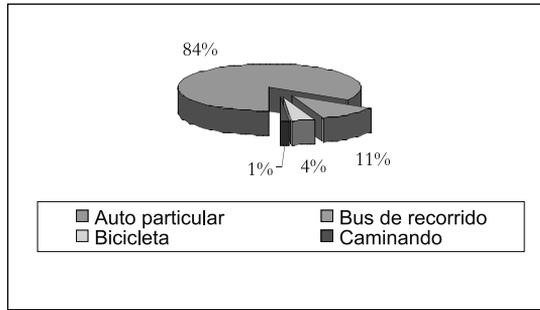
**Gráfico N° 10: Relación con grupo turístico.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Queda claramente demostrado que una mayoría importante y bastante representativa de los visitantes entrevistados manifiesta viajar en familia (58,9 %). Un 35,7% manifestó viajar sólo con amigos y un 5,4% respondió hacerlo en grupos mixtos de familia y amigos. Con respecto a estudios anteriores realizados en la comuna, se ve un cambio en el comportamiento, específicamente comparado con la de los años 2002 y 2003. En el primero la tendencia es muy similar a los resultados arrojados por este instrumento, no así en el año 2003 en que primaron los viajes en grupos de amigos.

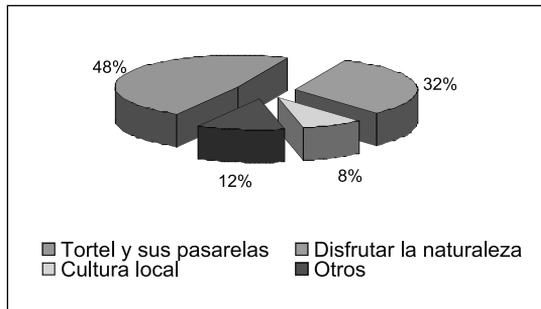
**Gráfico 11. Tipo de transporte utilizado**



**Fuente:** Elaboración propia.

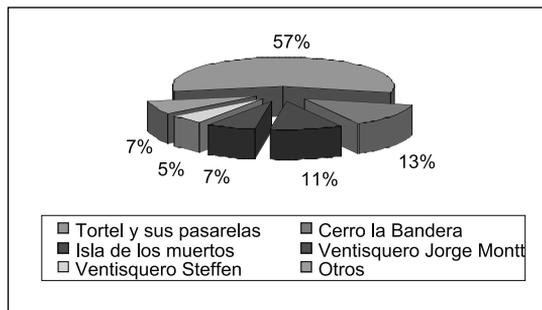
Un dato muy relevante acerca de lo que el camino ha significado para la localidad en términos de accesibilidad se ve reflejado en el gráfico presentado. Ante la pregunta que hace referencia al medio de transporte utilizado para llegar a la comuna, un 84% de los visitantes manifestó haber utilizado su vehículo particular, situación inimaginable un par de años atrás. Un 11% respondió haber utilizado el bus de recorrido, 4% en bicicleta y sólo un 1% lo hizo pidiendo aventones en su calidad de Backpacker (mochileros). Con respecto a estudios anteriores la diferencia es total, puesto que las llegadas en esos años sólo podían realizarse por vía fluvial, alternativa que ahora no fue considerada dado que no existe este servicio, de esta forma se pierde una forma tradicional de transporte y que podría constituir por si solo un recurso turístico altamente diferenciador.

**Gráfico 12. Principal motivo de la visita**



**Fuente:** Elaboración propia.

Las respuestas mayoritarias en este ítem (48%) dicen relación con la alternativa Conocer Tortel y sus pasarelas, denotando la importancia sobresaliente de esta localidad como son su gente, su cultura y principalmente sus pasarelas; estructuras características y únicas por lo que significa su concepción, diseño y construcción. Un 32% de los encuestados declara haber venido para disfrutar de la naturaleza; un 8% manifiesta venir por la cultura local y otro 8% por motivos tales como por descanso o visitar amigos.

**Gráfico N° 13: Lugares visitados.**

**Fuente:** Elaboración propia.

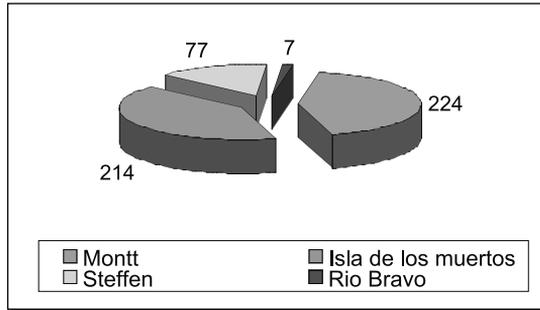
Ante la pregunta de cuales atractivos visitó o pretende visitar, la alternativa Tortel y sus pasarelas resultó la opción más repetida con un 57% de las preferencias. Le sigue con un 13% el Sendero Cerro la Bandera, atractivo que se ha ido posicionando firmemente entre los turistas que arriban al poblado, principalmente por la belleza de su recorrido y por la cercanía de la localidad. Esta situación debiera llamar la atención del municipio, principal agente de fomento de la actividad turística, que debiera invertir en mejoras del sendero, como son el destacar algunos hitos relevantes que incluye este recorrido, así como la finalización del envaralado del sendero en su totalidad y la habilitación de nuevos miradores.

Otro de los lugares destacados de la comuna es la Isla de Los Muertos, que ocupa el tercer lugar de preferencias con un 11%. Los ventisqueros Jorge Montt y Steffens, no obstante ser atractivos de clase mundial, ocupan un 4° y 5° lugar dentro de las preferencias con un 7% y un 5% respectivamente. Lo poco representativo de las preferencias por estos atractivos puede deberse a:

- Desconocimiento por parte de los turistas de estos recursos.
- Los altos valores que implica realizar el viaje.
- El tiempo que toma el trasladarse a estos lugares.
- La deficiente calidad del servicio de transporte.

Existe un cierto grado de diferencia con las respuestas entregadas por los visitantes de años anteriores, no en cuanto a cual es el principal atractivo de Tortel, sus pasarelas, que siempre han sido el primer motivo de visitas a este lugar, sino en los otros atractivos identificados. Un ejemplo claro son Sendero Cerro la Bandera y Ventisquero Steffens, que en estudios anteriores arrojan como resultado un 1% de visitantes para el sendero y 2% para el ventisquero Steffen, prácticamente nula participación dentro de las preferencias, sin embargo se infiere en este estudio que estos atractivos han generado un gran interés, por lo que hay que darles prioridad a la hora de promocionar o gestionar recursos para su puesta en valor.

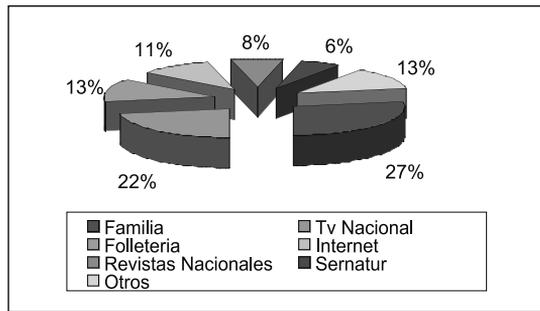
**Gráfico 14. Tours realizados**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según datos de Capitanía de Puerto Baker, los principales lugares a los que se informó zarpe fueron al ventisquero Jorge Montt, con 26 viajes realizados y 224 pasajeros embarcados; le sigue Isla de Los Muertos, con 214 pasajeros embarcados lo que significó 33 viajes, y al Ventisquero Steffens, con 77 pasajeros y 14 viajes. Esto se traduce en que sólo un 26% de los turistas que llegaron a Caleta Tortel realizaron algún tipo de tour fluvial, lo que representa 75 viajes turísticos y 524 turistas que adquirieron este producto. Este es un dato muy exacto puesto que las embarcaciones tienen la obligación legal de informar todos sus zarpes, incluyendo la cantidad de personas que transporta, su nacionalidad y el destino.

**Gráfico 15. Medio a través del cual se informó de la zona**



**Fuente:** Elaboración propia.

Ante esta pregunta resulta interesante descubrir que la promoción oral, el llamado boca-oído (buzz marketing), es un medio importante de difusión. Un 27% de los encuestados manifestaron haberse enterado del destino a través de la información entregada por familiares o amigos que habían visitado anteriormente Caleta Tortel, por lo que resulta de suma importancia que el turista que visite la localidad se lleve la mejor de las impresiones.

En segundo lugar, con un 22% de respuestas informadas, encontramos a los canales de la televisión chilena. No se conoce exactamente por que soporte específico, pero reafirma la importancia de un medio de penetración masiva, como es la televisión.

Interesante resulta el crecimiento que ha experimentado Internet como medio de información. En el año 2002 no hubo preferencias por este medio, en el 2003 un 8% manifestó haberse informado de esta manera, mientras que en el año 2005 un 11% dijo haberse informado a través de Internet, lo que obliga a actualizar periódicamente el contenido de la página web del municipio así como la información entregada. Destaca, además, lo poco relevante que resulta la participación de Sernatur, el principal organismo público en materia turística y uno de los encargados de entregar información de este destino, en este contexto, sólo un 6%, declara haber conocido o haberse informado de Caleta Tortel como destino turístico a través de esta entidad.

### 3. Conclusiones.

Se puede determinar que el comportamiento de la demanda actual de Caleta Tortel no ha presentado muchas diferencias o variaciones significativas con respecto a estudios realizados anteriormente. Evidentemente la ruta de conexión terrestre abrió las puertas del lugar al mundo, lo que quedó claramente demostrado con los flujos recibidos el año 2003-2004, que superó las 3.500 visitas (Registros Oficina de Información de Tortel) y los 2.026 turistas de la temporada 2004-2005, que hasta el término de la recopilación de datos de esta investigación, aún no finalizaba. Es muy probable que los flujos turísticos de área sigan aumentando en el futuro, lo que conlleva la necesidad de contar con herramientas de planificación y gestión, que permitan un desarrollo turístico sostenible.

A partir de la información analizada se puede esbozar un perfil del turista que accede a la localidad, el que compararemos con las características que presenta el turista de intereses especiales a nivel mundial, de forma de ir estableciendo relaciones y buscando mercados potenciales. La síntesis es presentada en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16. Comparación entre perfil del TIE en el mundo y el llegado a Caleta Tortel**

	<b>Perfil del Turista de intereses especiales</b>	<b>Perfil del Turista arribado Tortel</b>
<b>Edad</b>	Entre 35 a 54 años.	Entre 34 y 59 años.
<b>Como viajan</b>	En pareja.	Con la familia o amigos.
<b>Nivel de estudios</b>	Estudios Universitarios o graduados.	Estudios técnicos o Universitarios
<b>Medio por el cual se informaron de los destinos</b>	Por familiares o amigos e Internet.	Por familiares o amigos y por la televisión.
<b>Días de pernoctación</b>	Entre 8 y 14 días.	Un día en promedio.
<b>Elementos importantes del viaje</b>	Disfrutar del paisaje y la naturaleza. La nueva experiencia y nuevos lugares.	Conocer Tortel y sus pasarelas.

Fuente: Elaboración propia.

Por tanto:

- Los turistas que visitan Caleta Tortel son en su gran mayoría chilenos, seguidos por Turistas alemanes y argentinos en menor número que los anteriores. Los rangos de edad de los visitantes fluctúan entre los 21 y 59 años, los cuales poseen niveles de escolaridad universitaria y técnico profesional principalmente y que si es comparado con el turista de TIE en el mundo presenta un perfil similar.
- El motivo principal de la visita es conocer Tortel y sus características pasarelas, destino que ha sido recomendado por familiares y amigos (buzz marketing), además de algunos reportajes emitidos por los canales de televisión nacional y extranjera.
- Los grupos de viaje se componen esencialmente de familiares y amigos que pernoctan en promedio 1 día en la comuna, realizando además algunas excursiones que ofrecen los prestadores de servicios locales.

El turismo en general; y específicamente el basado en la naturaleza y en la cultura; se constituye en un potente motor de desarrollo para la comunidad. Posibilitando la creación de emprendimientos locales, la apropiación por parte de estos de los principales atractivos, la generación de empleos y obtención de recursos económicos. Así, se hace necesaria la preservación actual de su medio físico, social, ambiental, cultural y paisajístico de todos aquellos embates exógenos que alteren considerablemente su forma actual como una forma de preservar la riqueza patrimonial de este lugar, tan cercano pero tan lejano a la vez, para las próximas generaciones de chilenos.

Un turismo responsable, bien planificado y ejecutado puede convertirse en un poderoso instrumento de desarrollo económico y social de la población local, constituyendo a su vez a proteger áreas críticas como puede ser el ámbito ambiental y cultural de la comuna.

*-Recibido: Julio de 2009 -Aceptado: Diciembre de 2009*

## Bibliografía

- Gutiérrez, Cecilia. (1999). “Plan de desarrollo turístico comuna de Tortel, 1999-2003”. Tesis de Grado. Universidad Austral de Chile, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Valdivia.
- Howard, Nicolás. (2002). “Análisis de demanda turística temporada verano 2002”. Servicio País. Ilustre Municipalidad de Caleta Tortel.
- Howard, Nicolás. (2003). “Análisis de demanda turística comuna de Tortel, temporada verano 2003”. Servicio País. Ilustre Municipalidad de Caleta Tortel.
- Inostroza, Gabriel; Olivares, Luis. (2003). “Turismo en Tortel: Análisis de la situación actual y propuestas de desarrollo”. Ilustre Municipalidad de Caleta Tortel.
- Çnstituto Geográfico Militar. (2005) “Geografía de Chile”, Chile.
- Ivanoff, Danka. (2000). Caleta Tortel y sus Isla de los Muertos. Coyahique: Editorial Cruz del Sur de la Trapananda.
- Riquelme, Carlos; Peña, Karina. (2007). “Determinación del perfil de demanda en un potencial destino de Intereses Especiales: Caso Caleta Tortel, XI región de Aysén.” Tesis de Grado. Universidad Austral de Chile, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Valdivia.

## Referencias electrónicas.

- Corporación Nacional Forestal. Gobierno de Chile. <http://www.conaf.cl>
- Ilustre Municipalidad de Tortel. <http://www.municipalidadtortel.cl>
- [www.prochile.cl](http://www.prochile.cl)
- [www.senderosdelsur.cl](http://www.senderosdelsur.cl)
- [www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx)
- Servicio Nacional de Turismo. Gobierno de Chile <http://www.sernatur.cl>
- Servicio Nacional de Turismo XI Región de Aysén. “Estrategia de desarrollo turístico Región de Aysén. Políticas y planes de turismo”. [en línea]. 2004. <http://www.sernatur.cl>
- Servicio Nacional de Turismo e INE. “Anuario de turismo 2004”. [en línea]. 2005. <http://www.ine.cl>
- Servicio Nacional de Turismo. “Comportamiento del Turismo Receptivo”. [en línea]. 2004. <http://www.sernatur.cl>
- Servicio Nacional de Turismo XI Región de Aysén. “Comportamiento de la Demanda Turística en la Región de Aysén año 2004 y temporada 2004-2005. Estadísticas de Turismo 2005”. [en línea]. 2005 <http://www.sernatur.cl>