

DIAGNÓSTICO SECTORIAL DE HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA “CONCÓN SOSTENIBLE” L1-17/2022

INFORME DIAGNÓSTICO SECTORIAL



Asociación Gremial de Empresas de Turismo de Concón

Mayo de 2023

DATOS GENERALES DEL ACUERDO EN EL FORMATO ESTABLECIDO

Nombre del Acuerdo	“APL SECTOR HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA CONCÓN SOSTENIBLE” COD. L1 – 17 / 2022
Alcance sectorial	Acuerdo de producción limpia para empresas PYMES del sector hotelero y gastronómico.
Alcance Territorial	Acuerdo de producción limpia para empresas PYMES del sector hotelero y gastronómico del territorio Concón – Mantagua.
Alcance Geográfico	Comuna de Concón y Sector de Mantagua, comuna de Quintero.
Datos Institución Gestora	Nombre Institución: Asociación Gremial de Empresas de Turismo de Concón A.G. RUT: 65.145.634-7 Nombre persona a cargo: Priscila Vega López priscila@aquijaime.cl
Datos del Consultor externo	Nombre Institución: Gestión Consciente Capacitaciones SpA. RUT:77.109.674-3 Nombre de la persona a cargo: Javier Alamos Manríquez conscienteconsultores@gmail.com
Equipo de trabajo	Javier Alamos M. / Consultor Líder Iván Suazo F. / Eficiencia Energética Florencia Agüero H. / Gestión de Residuos Mitzi Acevedo E. - Yassna Constanzo V. / Gestión de Humedales
Fecha entrega a la Agencia	07 de junio de 2023

INTRODUCCIÓN	9
Ámbito Eficiencia Energética.....	9
Ámbito Gestión de Residuos	10
Ámbito Gestión de Humedales	10
POTENCIALES SUSCRIPTORES Y GRUPOS DE INTERÉS RELEVANTE	11
Listado de actores caracterizados y clasificados.....	11
Definición de empresas participantes del diagnóstico en hotelería.....	13
Definición de empresas participantes del diagnóstico en hotelería.....	15
Mapa de actores en función de su nivel de influencia e importancia	15
Plan de Participación.....	20
FUNDAMENTOS PARA EL DESARROLLO DEL ACUERDO	21
Motivaciones de los involucrados para el desarrollo de un APL.....	21
Oportunidades y Amenazas del entorno	23
Resultados de las instancias de validación con actores.....	23
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO GENERAL	25
Alcances del Estudio.....	25
Glosario conceptos relevantes.....	26
Objetivo General	29
Objetivos Específicos.....	29
CARACTERIZACIÓN ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL.....	29
Caracterización general y de la temática del Acuerdo.....	29
Entidad Técnica Ejecutora	29
Instituciones Interesadas	30
Caracterización en los tres ámbitos	30
Eficiencia Energética	30
Caracterización desde el Ámbito de Eficiencia Energética	31
Hábitos de consumo.....	47
Gestión de Residuos.....	49
Caracterización desde el Ámbito de Gestión de Residuos.....	50
Gestión de Humedales	58
Caracterización desde el Ámbito de Gestión de Humedales	59
Caracterización sectorial y productiva	70

Cadena productiva	75
Procesos Productivos	77
Hotelería/ Alojamiento	77
Gastronomía.....	79
Análisis de la normativa aplicable	81
Normativa en Eficiencia Energética	81
Normativa en Gestión de Residuos:.....	82
Normativa en Gestión de Humedales	85
Caracterización territorial	86
Descripción geográfica del territorio	86
Características sociodemográficas	87
Contexto socioeconómico	88
IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.....	90
FODA	90
Definición del árbol de problema.....	92
METODOLOGÍAS UTILIZADAS EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO GENERAL	93
Calidad de las fuentes de información.....	93
Esquema metodológico.....	94
Fuentes secundarias.....	98
Herramientas para el levantamiento de información.....	99
Método para el análisis y validación de la información	99
Estándares éticos para el tratamiento de la información	100
Transversalización del género.....	100
RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS	102
Resultados Entrevistas	102
Eficiencia Energética (EE)	102
Gestión de Residuos (GR).....	104
Gestión de Humedales (GH).....	105
Resultados Cuestionario.....	112
Caracterización Sectorial del Territorio Concón-Mantagua.....	112
Oportunidad e Innovación	124
CONCLUSIONES	125

ANEXOS	127
Anexo 1.- Registros fotográficos de la construcción del problema	127
Anexo 3.- Entrevista semiestructurada ámbito: Eficiencia Energética	129
Anexo 4.- Entrevista semiestructurada ámbito: Gestión de Residuos.....	132
Anexo 5.- Entrevista semiestructurada ámbito: Gestión de Humedales	135
Anexo 6.- Cuestionario Digital.....	138
Anexo 7.- Matriz Evaluación EE.....	140
Anexo 8.- Matriz Evaluación GR	142
Anexo 9.- Matriz Evaluación GH.....	144
Anexo 10.- Respuesta a solicitud de información Municipalidad de Quintero.....	146
Anexo 11.- Listado de empresas visitadas gestión de residuos	147
Anexo 12.- Registros fotográficos	148
Anexo 13.- Aprobación extensión de Plazo para término de Proyecto	156
BIBLIOGRAFÍA.....	157
ÍNDICE DE TABLAS	158
Tabla 1: Listado Inicial de empresas visitadas.....	158
Tabla 2: Evaluación Potenciales Suscriptores y Grupos de Interés	158
Tabla 3: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 1	158
Tabla 4: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 2	158
Tabla 5: Consumo Energía Hotelería.....	158
Tabla 6: Consumo Energía Gastronomía	158
Tabla 7: Fuentes de Energías.....	158
Tabla 8: Categoría de Envases y embalajes.....	158
Tabla 9: Muestra disposición de masas de residuos mensuales.....	158
Tabla 10: Distribución Regional de Empresas Gastronómicas y Hoteleras, 2022.....	158
Tabla 11: Valor Agregado Turístico (VAT) -PIB turístico nominal - y aporte al PIB de la economía, según Actividad Característica del Turismo, total nacional año 2019.	158
Tabla 12: Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB Turístico Nominal - y Distribución porcentual según Actividad Característica del Turismo (ACT), total nacional, período 2013-2019.....	158
Tabla 13 Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023	158
Tabla 14: Proceso productivo servicios Hotelería/Alojamiento.....	158
Tabla 15: Proceso productivo servicios Gastronomía	158

Tabla 16: Último nivel educacional cursado en Concón	158
Tabla 17: Análisis FODA.....	158
Tabla 18: Fuentes bibliográficas revisadas.....	158
Tabla 19: Matriz de Análisis de las entrevistas	158
Tabla 20: Puntajes matriz evaluación promedio global EE	158
Tabla 21: Puntajes matriz evaluación promedio global GR.....	158
Tabla 22: Puntajes matriz evaluación promedio global GH	158
Tabla 23: Resultados variable pertinencia por nivel	158
Tabla 24: Listado de participantes cuestionario	158
Tabla 25: Clasificación de Servicios de Empresas Participantes del Diagnóstico.....	158
Tabla 26: Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda y los de baja demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023	158
Tabla 27: Otros servicios entregados a clientes por las empresas.....	158
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	159
Ilustración 1: Análisis de actores según influencia e importancia.	159
Ilustración 2: Cosecha de acciones de los 3 talleres realizado en el seminario	159
Ilustración 3: Georreferencia de empresas participantes APL, territorio Concón-Mantagua.	159
Ilustración 4: Hoteles/Alojamiento participantes	159
Ilustración 5: Empresas del rubro gastronómico participantes	159
Ilustración 6: Gráfico de Energías.....	159
Ilustración 7: Gráfico de Energías.....	159
Ilustración 8: Radiador más frecuente	159
Ilustración 9: Estufas móviles para exterior	159
Ilustración 10: Estufas a etanol	159
Ilustración 11: Chimeneas en salón comedor y reemplazo por estufa a biogás.....	159
Ilustración 12: Gráfico de fuentes de calefacción	159
Ilustración 13: Gráfico de fuentes de calefacción en espacios	159
Ilustración 14: Bombas de circulación y tuberías con aislamiento	159
Ilustración 15: Sistema de presión (Hidropak) para agua potable y ACS.....	159
Ilustración 16: Mantenedor cubierto y descubierto	159
Ilustración 17: Piscina exterior y temperada interior	159
Ilustración 18: Ejemplos de etiquetas con datos técnicos	159

Tabla 19: Categoría de Envases y embalajes.....	159
Ilustración 19: Disposición final de residuos sólidos municipales por tipo.....	159
Ilustración 20: Composición porcentual de una bolsa de Residuos Sólidos Domiciliario (RSD)	159
Ilustración 21: Metas de Valorización de Residuos Orgánicos como Política Nacional	159
Ilustración 22: Certificado de Recolección de Residuos Reciclables a empresas socias de AGETUCO.....	159
Ilustración 23: Polígono propuesto para protección del humedal en el estudio FNDR “Diagnóstico de Sitios de Alto Valor para la conservación de la región de Valparaíso, Fase II” (2018)	159
Ilustración 24: Área del humedal Desembocadura río Aconcagua declarada como Humedal Urbano.....	159
Ilustración 25: Humedal y Estero de Mantagua (Contexto hídrico).....	159
Ilustración 26: Área del humedal Mantagua declarada como Humedal Urbano	159
Ilustración 27: Distribución del Valor Agregado Turístico (VAT)-PIB Turístico Nominal-Según ACT total nacional año 2019	159
Ilustración 28: Cadena de Valor Sector Hotelero y Gastronómico	159
Ilustración 29: Mapa geográfico de los límites de la comuna de Concón.....	159
Ilustración 30: Identificación preliminar de las problemáticas.....	159
Ilustración 31: Árbol de problemas.....	159
Ilustración 32: Esquema Metodológico Aplicado en los Tres Ámbitos. (EE, GR Y GH)	159
Ilustración 33: Resultado porcentual por nivel de pertinencia.....	159
Ilustración 34: Relación entre la variable Conocimiento y Pertinencia	159
Ilustración 35: Variable de Acción por nivel o puntaje	159
Ilustración 36: Relación entre la variable Sensibilidad y Acción	159
Ilustración 37: Relación entre la variable Sensibilidad/Viabilidad e Interés/Disposición	160
Ilustración 38: Cantidad de empresas por tamaño de empresa	160
Ilustración 39: Cantidad y Rubros de Empresas Participantes del Diagnóstico	160
Ilustración 40: Capacidad total de camas por tamaño de empresas	160
Ilustración 41: Capacidad de comensales en N° de sillas por tamaño de empresa	160
Ilustración 42: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas.....	160
Ilustración 43: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas	160
Ilustración 44: Cantidad Baños disponibles para clientes.....	160
Ilustración 45: Distribución de colaboradores por sexo.	160

Ilustración 46: Distribución de mujeres contratadas por tamaño de empresas.....	160
Ilustración 47: Distribución de colaboradores contratados en temporada alta por tamaño de empresas.	160
Ilustración 48: Cantidad de colaboradores capacitados en temáticas de sustentabilidad, según ámbitos versus total de colaboradores	160

INTRODUCCIÓN

Los grandes desafíos de Sostenibilidad a nivel mundial, requieren la toma de consciencia y la responsabilidad de todos quienes habitan el planeta. Uno de los grandes problemas que podremos evidenciar en este informe da cuenta de la falta de consciencia en el macro contexto del concepto “Sostenibilidad”, que además evidencia una grave disposición de grupos diversos de distintas tendencia políticas, que finalmente caen en la utilización ideológica del concepto, provocando una pérdida de la fuerza y del impacto que requiere éste, para ser tratado y generar transformaciones y cambios que realmente permitan avanzar en una calidad de vida acorde a las personas pero también a las necesidades del planeta.

Chile tiene un compromiso ineludible con el carbono neutralidad, al año 2050, y para llegar a la meta se hace necesario involucrar a todos los actores de la cadena productiva del país. De esta manera la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático junto a la Asociación Gremial de Empresas de Turismo de Concón, establecen un Convenio que permite el desarrollo del presente proyecto APL en su fase Uno: Diagnóstico Sectorial y Acuerdo de Producción Limpia, considerando dos de los cinco “Desafíos 2022-2026”, para la implementación del Nuevo Modelo de Desarrollo Productivo impulsado por el Estado a través de la ASCC; Carbono Neutralidad y Transformación Tecnológica.

Los ámbitos a diagnosticar corresponden a: Eficiencia Energética; Gestión de Residuos; Gestión de Humedales, que surgen del Manifiesto de Interés desarrollado por AGETUCO. Estos ámbitos son esenciales para una gestión sostenible y responsable de la actividad gastronómica y hotelera en la zona, en búsqueda de la minimización y el consumo eficiente de energía, la minimización del volumen y toxicidad de las emisiones que genere el proceso productivo respecto de la gestión de residuos y la generación de consciencia para la protección y cuidado de los humedales, así como su gestión, en búsqueda de los objetivos planteados, en el convenio.

Este informe da cuenta del Diagnóstico Sectorial Gastronómico y Hotelero en los ámbitos definidos en el proyecto APL de la Comuna de Concón y el sector de Mantagua-Quintero. Para su elaboración, se han utilizado diversas técnicas de levantamiento de datos, a fin de obtener una visión del estado actual de las empresas del sector, generando así una Línea de Base que permita establecer las brechas existentes respecto del ideal deseado.

A través de este diagnóstico, se espera proporcionar información valiosa para el diseño del Acuerdo de Producción Limpia, que permita potenciar el sector y mejorar su competitividad, siempre en armonía con el entorno natural y cultural de la comuna y la región. A su vez, incentivar un trabajo colaborativo entre las empresas, instituciones públicas y otros interesados en el desarrollo sostenible del territorio

Ámbito Eficiencia Energética

La eficiencia energética es fundamental para el sector gastronómico y hotelero en general, por múltiples motivos, entre ellos el ahorro económico, la optimización de los procesos y sistemas que pueden traducirse en un ahorro en las facturas de energía, la mejora en la calidad de servicio, la

resiliencia energética, la responsabilidad social, la competitividad, la sustentabilidad ambiental que promueve la adopción de tecnologías y soluciones innovadoras, y en especial la reducción de la huella de carbono que contribuye a mitigar el impacto ambiental de los establecimientos, lo que proyecta una mayor competitividad en el mercado y una imagen positiva ante la comunidad y los clientes.

Ámbito Gestión de Residuos

La gestión eficiente de residuos en el sector gastronómico y hotelero del país, es crucial desde una perspectiva ambiental, económica y social. Los niveles de residuos que genera el sector, especialmente gastronómico, es dramático, por lo que su abordaje a nivel local, resulta elemental. Este ámbito, contribuye significativamente a la protección del medio ambiente, a la reducción de la huella de carbono, al cumplimiento de normativas, a establecer un compromiso práctico y concreto con el territorio y la comunidad promoviendo la economía circular, la participación ciudadana, estimula la innovación y el emprendimiento, prevención de la contaminación y mitigación del cambio climático, cumplimiento de requisitos y certificaciones, y generación de un impacto positivo en la comunidad local y en el turismo sostenible al promover prácticas responsables y conscientes del manejo de los residuos, lo que promueve una imagen genuina de cuidado y compromiso con el medio ambiente.

Ámbito Gestión de Humedales

Esta es una innovación por parte de la AGETUCO y la ASCC, que cobra una importante relevancia a nivel territorial desde la perspectiva ambiental, económica y social. Este ámbito espera contribuir a la protección de estos ecosistemas frágiles y biodiversos, busca la valoración y conservación del patrimonio natural y cultural, que es desconocido incluso por empresarios/habitantes del mismo territorio. Así también, busca generar oportunidades de educación ambiental y el desarrollo de buenas prácticas desde el turismo sostenible, la participación activa de la comunidad en su gestión, la promoción de la colaboración interinstitucional y la promoción de prácticas responsables. Otros elementos que serán abordados en el proceso, será la creación de regulaciones y normativas mediante ordenanzas municipales y el fomento de la investigación, en la que empresas hoteleras y gastronómicas del territorio se configuren y vinculen en una estrategia territorial que aseguren la preservación a largo plazo de estos valiosos ecosistemas.

POTENCIALES SUSCRIPTORES Y GRUPOS DE INTERÉS RELEVANTE

Listado de actores caracterizados y clasificados

Durante el proceso de identificación de posibles interesados en participar del Diagnóstico y APL, se adoptaron diversas estrategias para asegurar una amplia representatividad y diversidad en el grupo de Potenciales Suscriptores y Grupos de Interés. En primer lugar, se elaboró un listado inicial con los empresarios asociados a la AG, quienes fueron invitados y motivados por la misma directiva a participar del proceso. Posteriormente, se generó una invitación a través de las redes sociales de la propia organización, lo que permitió llegar a una audiencia más amplia, especialmente en la comuna de Concón. Para garantizar una mayor inclusión de empresas y actores relevantes del sector de Mantagua se realizaron contactos telefónicos y visitas en terreno con los profesionales de los 3 ámbitos, donde se establecieron nuevos contactos y se sumaron empresas que no habían sido consideradas previamente en el listado inicial. Como resultado de estas estrategias, se logró conformar un grupo de Potenciales Suscriptores y Grupos de Interés.

En consecuencia, el listado inicial de empresas del sector contactadas y visitadas es el siguiente:

Tabla 1: Listado Inicial de empresas visitadas

Nº	Establecimiento	Razón Social	RUT	Rubro	Dirección
1	Hostal Blanca Estela	HOTEL BENITA ISABEL WOOLVETT GAETE EIRL	76.687.728-1	HOTELERO	Vergara 675, Concón
2	Mantagua Village	HOTELERIA TURISMO E INVERSIONES LTDA.	76.177.670-3	HOTELERO	Camino a Quintero a 3 Kms. Mantagua, Quintero
3	Restaurante Emeterio	CULINARIA QUEDAU LIMITADA	76.832.081-0	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 24975, Concón
4	Aquí Jaime Restaurante	VEGAS LOPEZ Y CIA LTDA	77.912.330-8	GASTRONÓMICO	Avenida Borgoño 21303, Concón
5	Linda Vista Apart Hotel	SILVIA BARRIOS GIRAUDO	76153102-6	HOTELERO	Las Tres Marías 112, Concón
6	Cabañas Aires del Bosque	ROSA CATALINA PEREZ	9.727.326-K	HOTELERO	Avenida Vergara 413, Concón
7	Casadoca Hotel Boutique	HOTELERA Y TURISMO CASA DOCA LTDA	76.073.148-K	HOTELERO	Avda. Borgoño 22090, Concón
8	Cabañas Pinoz & Pinoz	CABAÑAS OSVALDO JAIME PINO ZARATE EIRL	76.437.217-4	HOTELERO	Calle Siete 550-B, Concón
9	Nikko Restaurant	RODRIGO ROJAS GODOY	13.933.973-8	GASTRONÓMICO	Avenida Borgoño 22902, Concón
10	Riomar Apart Hotel	TURISMO Y HOTELERA RIOMAR S.A	96.717.020-8	HOTELERO	Av. Maroto 1409, Concón
11	Rápido Pizza	GABRIEL ENRIQUE GONZALEZ GAMBOA	6.843.990-6	GASTRONÓMICO	Calle El Bosque Poniente 14, Concón

12	Hippocampus Resort & Club	COMERCIAL Y TURISMO S.A	96.837.590-3	HOTELERO	Las Pimpinelas 763, Concón
13	Radisson Blu Acqua Concón	HOTELERA ACQUA SPA	76.483.688-K	HOTELERO	Avda. Borgoño 23333, Concón
14	Club House By Concón	CABK SpA	77.178.103-9	HOTELERO	Pedro de Valdivia 514 Concón
15	Posada del Parque	SERVICIOS TURISTICOS MONICA GASTO RESSELOT EIRL	76.028.983-3	HOTELERO	Camino Quintero Km 5, Mantagua, Quintero
16	Los Chinos de Concón	INVERSIONES CHAU HERMANOS LIMITADA	76.336.227-2	GASTRONÓMICO	Los Manantiales 955 local 107 B, Concón
17	Restaurant Rincón de Charlie	YOLANDA IRENE BASCOUR MONASTERIO	4.882.477-3	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 24985, Concón
18	Restaurant Albatros	YOLANDA MORALES FLORES	5.188.180-K	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 21295, Concón
19	Campo Educativo	CAMPO EDUCATIVO LTDA.	77.635.350-7	SERV. TURÍSTICO	Fundo Colmito s/n, Parque Industrial Gulmue, Concón
20	Parrilladas El Che Fabián	COMERCIAL LA FLORDEFEDE SPA	76.702.466-5	GASTRONÓMICO	Av. Borgoño 23340, Playa Amarilla, Concón
21	La Pica de Martin	RESTAURANTE SEBASTIAN ENRIQUE MARIN BRANTE EIRL	76.767.638-7	GASTRONÓMICO	Las Pimpinelas 1205, Caleta Higuierillas, Concón
22	La Perla del Pacífico	MIRTHA SIRIA MARINCOVICH LILLO	6.639.396-8	GASTRONÓMICO	Av. Borgoño 25175, Concón
23	Empanadas El Mono	MONO NEGOCIOS SPA	77.096.309-7	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 24931, Concón
24	Hostal BahíaLuz	HOSPEDAJE PAULA NATALIA FINKELSTEIN LOY E.I.R.L.	77.069.684-4	HOTELERO	Pedro de Valdivia 171, Concón
25	Empanadas Donde Huayi	ELENA DEL CARMEN MONTENEGRO	4.901.624-7	GASTRONÓMICO	San Pedro 8, Caleta Higuierillas, Concón
26	Cabañas Pacífico	SOCIEDAD HOTELERA Y GASTRONOMICA MDM LTDA.	76.211.711-8	HOTELERO	San Agustín 455, Concón
27	Restaurant Calipso	LILIAN SANCHEZ RODRIGUEZ Y CIA LTDA	77.516.790-4	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 21.455 Caleta Higuierillas, Concón
28	Restaurant Vista al Mar	SOCIEDAD GASTRONOMICA C&M LTDA	76.377.101-6	GASTRONÓMICO	Avda. Borgoño 21270, Concón

29	Novellino Restaurante	MARCELA VERDEJO NOVELLINO	8.598.738-0	GASTRONÓMICO	Avenida Borgoño 21450, Concón
30	Hotel Pingüino en La Roca	CARLOS ALBERTO TAPISSIER MENA	11.790.333-8	HOTELERO	Avenida Borgoño 24700, Concón
31	Hotel Sol y Mar	SOL Y MAR		HOTELERO	F-30-E Km. 5, Mantagua, Quintero
32	El Pantanal	EUGENIO PIZARRO		HOTELERO	Camping Pantanal, Mantagua Parcela N°12, Quintero.
33	Centro Recreativo Mantagua	SINDICATO N°1 TRABAJADORES DE CODELCO VENTANAS		HOTELERO	Parcela 11, S/N, Quintero.
34	Friends	JUAN OTÁROLA MORALES PRODUCTORA EIRL	76.482.483-0	GASTRONÓMICO	Avenida Concón- Reñaca 365, Concón
35	Restaurant Los Delfines	RESTAURANT Y COMERCIALIZADORA LOS DELFINES SPA	76.497.626-6	GASTRONÓMICO	San Pedro 325, Caleta Higuierillas, Concón
36	Picá de Juan Segura	SUCESIÓN MANUEL FERNANDO SEGURA MONTENEGRO	53.322.133-5	GASTRONÓMICO	Illapel 160, Caleta Higuierillas, Concón
37	Café Brücken	SOCIEDAD GASTRONÓMICA BRÜCKEN SPA	77.066.259-1	GASTRONÓMICO	San Agustín 790, Concón
38	Restaurant Girafinha	MAX ENRIQUE DE LA MAZA SAMHABER	7.671.404-5	GASTRONÓMICO	Los Romeros 198, 2510387 Concón
39	Café & Bar Paola	RESTOBAR ALEJANDRO ANTONIO ARANCIBIA ARANCIBIA EIRL	77.509.662-4	GASTRONÓMICO	Volcán Osorno #28, Villa Concón II, Concón
40	Ali Kebab	SOCIEDAD CABALE SPA	77.308.309-6	GASTRONÓMICO	Avda. Concón Reñaca 4695
41	Dunares de Ritoque	DUNARES DE RITOQUE SPA	76.475.903-6	HOTELERO	Ruta F30E camino Concón - Quintero
42	Mirador Santa Luisa	PAMELA FUENZALIDA ARANDA	13.545.621-7	HOTELERO	El Mirador de Santa Luisa sitio 7
43	Rancho Kahuel	RANCHO KAHUEL	13.995.070-4	HOTELERO	Santa Adela, km 7 camino a Quintero

Fuente: Elaboración propia, 2023 / Color celeste sector Mantagua

Definición de empresas participantes del diagnóstico en hotelería.

A continuación, es necesario definir el concepto de hotelería usado en este APL, que refiere básicamente a alojamiento, ya que la mayor cantidad de giros están más vinculados a este último:

Hotelería/Alojamiento: Cabe indicar que la hotelería se refiere a un sector específico de la industria turística que se dedica a la gestión y operación de hoteles. Un hotel es un establecimiento que proporciona alojamiento, así como una variedad de servicios adicionales como restaurantes, bares, servicios de habitaciones, recepción las 24 horas, entre otros. Los hoteles suelen tener una infraestructura más grande y ofrecen una amplia gama de comodidades y servicios para atender a los huéspedes.

Por otro lado, el término "alojamiento" es un concepto más amplio que abarca diferentes tipos de establecimientos que brindan servicios de hospedaje a los viajeros. Incluye no solo los hoteles, sino también otras modalidades como hostales, cabañas, apartamentos turísticos, albergues, casas de huéspedes, camping y otros tipos de hospedaje. Estos establecimientos pueden variar en tamaño y comodidades ofrecidas.

Además de lo indicado, cada establecimiento puede tener características y servicios específicos, adaptados a las necesidades de los huéspedes y a la temática del negocio. Las definiciones proporcionadas en este documento, facilitan una guía general para entender las modalidades de hotelería/alojamientos disponibles en el territorio acordado en el APL, bajo la normativa vigente NCh2760, sobre clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico (INN,2023):

Hotel: Establecimiento que ofrece alojamiento y servicios complementarios, como restaurante, bar, recepción las 24 horas, servicio de habitaciones y otras comodidades para los huéspedes.

Hotel Boutique: Hotel de pequeñas dimensiones con una temática o estilo particular, que ofrece un ambiente exclusivo y personalizado, con énfasis en el diseño y la atención detallada a los huéspedes.

Apartment-Hotel: Combinación de un apartamento y un hotel, donde los huéspedes pueden disfrutar de habitaciones independientes con instalaciones y servicios similares a los de un hotel, como recepción y limpieza.

Cabañas: Pequeñas construcciones independientes, generalmente ubicadas en áreas rurales o naturales, que ofrecen alojamiento en forma de cabañas equipadas con comodidades básicas.

Hostal: Establecimiento de alojamiento económico que brinda habitaciones privadas o compartidas, con servicios y facilidades comunes, como cocina, áreas de descanso y actividades para los huéspedes.

Alojamiento Familiar u Hospedaje Rural: Establecimiento donde los propietarios ofrecen alojamiento en su propio hogar o en edificaciones anexas, proporcionando una experiencia de convivencia y contacto con la cultura local.

Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge: Establecimiento ubicado en áreas naturales o rurales, que brinda alojamiento y servicios relacionados con actividades al aire libre, como excursiones, observación de fauna y flora, y educación ambiental.

Complejo Turístico o Resort: Establecimiento que ofrece una amplia variedad de servicios y comodidades, como alojamiento, restaurantes, bares, piscinas, spas, actividades recreativas y deportivas, con el objetivo de proporcionar una experiencia integral de entretenimiento y descanso.

Recinto de Campamento o Camping: Establecimiento de alojamiento turístico que ofrece espacios acondicionados para que los visitantes instalen sus propias tiendas de campaña, remolques, caravanas u otro tipo de alojamiento móvil.

Definición de empresas participantes del diagnóstico en hotelería

Restaurante: Es un establecimiento de servicio, en la mayoría de los casos, de carácter públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local o para llevarla. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

Cafetería: Se define como un establecimiento donde se sirven principalmente bebidas calientes como café, té, chocolate, así como bebidas frías y comidas ligeras como sándwiches, pasteles y bocadillos. Las cafeterías suelen tener un ambiente más informal y permiten a los clientes disfrutar de sus productos en un espacio acogedor.

Delivery: Se refiere a un servicio de entrega a domicilio de alimentos preparados. Los establecimientos que ofrecen servicio de delivery se encargan de recibir pedidos por teléfono o a través de plataformas digitales, preparar los alimentos solicitados y entregarlos en la dirección indicada por el cliente. Es una actividad que forma parte del área de logística que tiene por finalidad colocar o entregar bienes, servicios, fondos o información directo en el lugar de consumo o uso (al cliente final).

Mapa de actores en función de su nivel de influencia e importancia

Para la clasificación de estos grupos se procedió a su caracterización, mediante visitas a los actores involucrados, como empresarios, dueños de establecimientos, asociaciones gremiales, organizaciones ambientales, autoridades locales y regionales, funcionarios municipales de las comunas de Concón y Quintero, entre otros grupos que podrían verse afectados o tener un interés en la implementación del APL.

Se llevaron a cabo reuniones y entrevistas con representantes de los diferentes grupos de interés identificados. Estas interacciones permitieron comprender sus necesidades, preocupaciones y expectativas con respecto a la producción limpia y la sostenibilidad en el sector.

También, se desarrollaron una serie de difusiones por las redes sociales de la AG, para atraer nuevos interesados. De esta manera se generó un listado de posibles suscriptores, previa coordinaciones y análisis del equipo consultor con apoyo del gremio.

En la Tabla 2, se muestra el listado de actores identificados, su clasificación y caracterización. Para definir este grupo, se utilizó la fórmula que indica la “Guía para Elaboración de un Diagnóstico” de la ASCC, analizando los actores y su grado de Influencia e Importancia.

Tabla 2: Evaluación Potenciales Suscriptores y Grupos de Interés

Nº	Institución	Tipo	Rol en el APL	Relación con APL	Escala Geográfica	Representante	Intereses, expectativa, y motivaciones	Nivel Influencia	Nivel de Importancia	Grupo
1	Hostal Blanca Estela	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Benita Isabel Woolvett Gaete	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
2	Mantagua Village	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Marco Solarí Osterloh	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
3	Restaurante Emeterio	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Carlos Peralta	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
4	Aquí Jaime Restaurante	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Priscila Andrea Vega Lopez	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
5	Linda Vista Apart Hotel	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Silvia Barros	Interesado en participar pero por tiempo no pudo.	Determinante	Muy Importante	IV
6	Cabañas Aires del Bosque	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Rosa Catalina Perez	No interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
7	Casadoca Hotel Boutique	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Servaas Kerssemakers	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
8	Cabañas Pinoz & Pinoz	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Oswaldo Pino Zararte	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
9	Nikko Restaurant	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Rodrigo Rojas Godoy	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
10	Riomar Apart Hotel	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Marek Bodgan Ambrozinski	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
11	Rapido Pizza	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Gabriel González Gamboa	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
12	Hippocampus Resort & Club	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Eugenio Bravo	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
13	Radisson Blu Acqua Concon	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Angélica Pumpin	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
14	Club House By Concón	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Karina Arias Silva	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV

15	Posada del Parque	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Mónica Gasto Rosselot	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
16	Los Chinos de Concón	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Anna María Correa	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
17	Restaurant Rincón de Charlie	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Karen Olivares Bascour	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
18	Restaurant Albatroz	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Yolanda Morales Flores	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
19	Campo Educativo	Empresa privada	Terceros asociados	Beneficiado	Comunal	Carmen Paz Eltit	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
20	Parrilladas El Che Fabian	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Carolina Alvarez Gallardo	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
21	La Pica de Martin	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Sebastian Marin Brante	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
22	La Perla del Pacífico	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Guillermo Moreno	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
23	Empanadas El Mono	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Eduardo Fernandez	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
24	Hostal BahíaLuz	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Leon Andaur	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
25	Empandas Donde Huayi	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Elena del Carmen Montenegro	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
26	Cabañas Pacífico	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Veronica Emma De Micheli	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
27	Restaurant Calipso	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Lilian Sanchez Rodriguez	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
28	Restaurant Vista al Mar	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Brian Mallett	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
29	Novellino Restaurante	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Marcela Verdejo	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
30	Hotel Pingüino en La Roca	Empresa privada	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Carlos Tapissier Mena	No interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
31	Sol y Mar	Empresa privada	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Nira	No interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV

32	El Pantanal	Empresa privada	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Eugenio Pizarro	No interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
33	Centro Recreativo Mantagua	Empresa privada	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Aldo Rivas	No interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
34	Friends	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Juan Otarola Morales	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
35	Restaurant Los Delfines	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Matias Grez	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
36	Picá de Juan Segura	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Margarita Espinoza Vera	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
37	Cafe Brücken	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Patricio Puentes	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
38	Restaurant Girafinha	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Max de la Masa	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
39	Cafe & Bar Paola	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Alejandro Arancibia	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
40	Ali Kebab	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Paulina Lepe	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
41	Dunares de Ritoque	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Antonia Vilches	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
42	Cabañas Mirador Santa Luisa	Empresa privada	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Comunal	Pamela Fuenzalida	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
43	Rancho Kahuel	Empresa privada	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Comunal	Constanza Powditch	Interesado en participar del diagnóstico pero no cumple requisitos	Determinante	Muy Importante	IV
44	Agencia de sustentabilidad y cambio climático (ASCC)	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Nacional	Veronica Baquedano	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV
45	Ministerio de Medioambiente (MMA)	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Nacional	María Heloisa Rojas Corradi	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
46	I. Municipalidad de Concón	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Comunal	Freddy Ramirez Villalobos	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
47	I. Municipalidad de Quintero	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Comunal	Mauricio Carrasco Pardo	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV

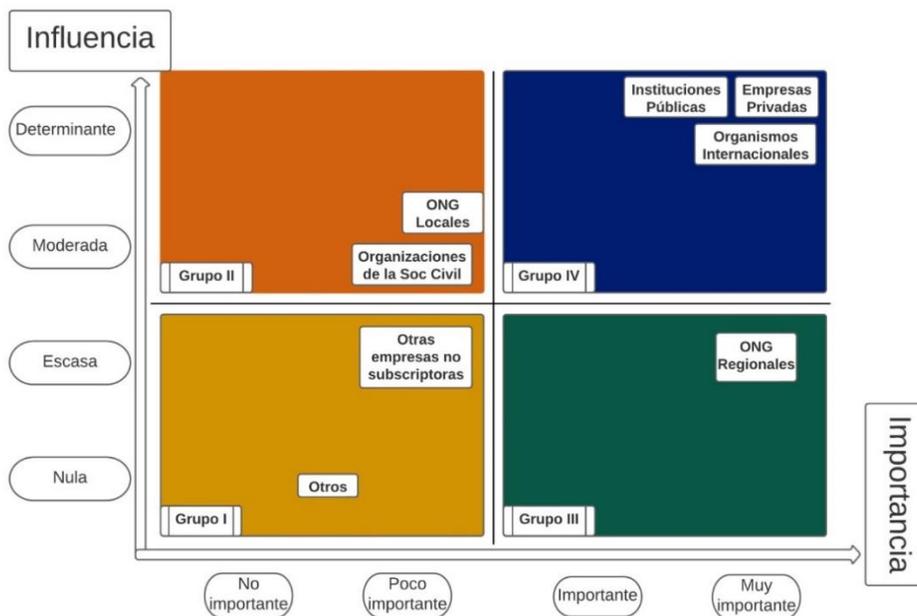
48	Gobierno Regional de Valparaíso	Institución pública	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Regional	Rodrigo Mundaca	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
49	Ministerio de Energía	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Nacional	Diego Pardow Lorenzo	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
50	Agencia de Eficiencia Energética	Institución pública	Suscriptor del sector privado	Beneficiado	Nacional	Julio Maturana Franca	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
51	Cámara de Comercio Regional*	Organización de la Sociedad Civil	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Regional	Francisco Godoy	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Poco Importante	II
52	Fondo Mundial Medioambiente (GEF - MMA)	Organismo Internacional	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Internacional	Claudia Silva	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
53	Corporación Barrio La Boca	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Karen Olivares Bascour	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Poco Importante	II
54	Corporación de Cultura y Turismo de Quintero	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Meiji Tsukamoto	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Poco Importante	II
55	Corporación Laboratorio de Comunidades Inteligentes ONG	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Nacional	Janet Campos	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Poco Importante	II
56	SERCOTEC	Institución pública	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Nacional	Joussen Arteaga Palma	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
57	Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)	Institución pública	Suscriptor del sector público	Beneficiado	Regional	Marcelo Vidal	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Muy Importante	IV
58	Gas Licuado Natural Quintero (GNL)	Empresa privada	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Regional	Cristofer Seriche Ortiz	Interesado en apoyar el APL	Escaso	Poco Importante	II
59	Corporación de Turismo Regional de Valparaíso	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Regional	Francisco Godoy	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Poco Importante	II
60	ECity Solutions	Otros	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Nacional	Iván Suazo Forno	Interesado en apoyar el APL	Nulo	No importante	I
61	Creo	Otros	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Interegionales	Thomás Graell	Interesado en apoyar el APL	Moderado	Importante	IV
62	ENAP Refinería Concón	Otros	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Comunal	Marcelo Baeza	Interesado en apoyar el APL	Determinante	Importante	IV
63	SEREMI SALUD	Institución Pública	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Regional	Lorena Cofre Aravena	Interesado en participar del diagnóstico	Determinante	Muy Importante	IV

64	Asociación Gremial de Turismo y Gastronomía ASETUG AG	Organización de la Sociedad Civil	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Comunal	Roberto Arancibia	No interesado en participar del diagnóstico	Nulo	No importante	I
65	Fundación Skansen	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Pamela Fuenzalida	Interesado en apoyar el APL	Nulo	Poco importante	I
66	Corporación Humedal Concón	Organización No Gubernamental	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Rodrigo Trujillo	Interesado en apoyar el APL	Escaso	Poco importante	III
67	Mesa Técnica Humedal Concón	Otros	Grupo de interés relevante	Beneficiado	Comunal	Belén Ponce	Interesado en apoyar el APL	Escaso	Muy importante	III
68	DIRECCIÓN DEL TRABAJO	Institución Pública	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Regional	Claudio Ibaceta Pinochet	Interesado en participar del diagnóstico	Moderado	Muy importante	IV
69	SENCE	Institución Pública	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Regional	Victor Vilaza Oyarzo	No interesado en participar del diagnóstico	Nulo	Importante	II
70	CORPORACIÓN AMEREIDA	Organización No Gubernamental	Grupo de Interés relevante	Beneficiado	Regional	Victor Vilaza Oyarzo	No interesado en participar del diagnóstico	Escaso	Muy importante	III

Plan de Participación

La Ilustración 1, muestra el mapeo de actores en cuatro grupos con distintos requerimientos de participación e involucramiento en el proceso, estos corresponden a:

Ilustración 1, Análisis de actores según influencia e importancia.



Fuente: Elaboración propia, 2023

Como se puede observar en la Ilustración 1, para los grupos detectados, se deberá tener en consideración lo siguiente:

Grupo 1: Cuadrante amarillo: poca importancia / poca influencia, es decir los actores de este grupo deben mantenerse informados.

Grupo 2: Cuadrante naranja: poca importancia / alta influencia, es decir, los actores de este grupo deben mantenerse como aliados.

Grupo 3: Cuadrante verde: alta importancia / escasa influencia, es decir, la participación de los actores de este grupo se debe asegurar.

Grupo 4: Cuadrante Azul: alta importancia / alta influencia, es decir, la participación de los actores de este grupo se requiere de forma activa.

Este análisis nos brinda la oportunidad de identificar a los actores que deben formar parte del proceso diagnóstico. La participación activa de estos actores será crucial, y dependerá de su interés y disponibilidad de tiempo. A medida que se avanzaba en el proceso de recopilación de información, se fue asegurando la participación del grupo, lo que será fundamental para las próximas negociaciones del acuerdo.

FUNDAMENTOS PARA EL DESARROLLO DEL ACUERDO

Motivaciones de los involucrados para el desarrollo de un APL

A nivel mundial, el turismo es uno de los sectores económicos de mayor crecimiento y generador de empleo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2019, el turismo internacional alcanzó la cifra récord de 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que representa un aumento significativo en comparación con años anteriores. El turismo contribuye al desarrollo económico de los países, fomenta el intercambio cultural, promueve el entendimiento mutuo y fortalece las relaciones internacionales.

La Región de Valparaíso tiene 8 destinos de atracción turística, uno de ellos es el circuito borde costero, que estaría circunscrito al destino turístico litoral Viña del Mar-Concón, donde está ubicado el Humedal de Mantagua y La Isla de Concón. El turismo de la comuna de Concón es en base a actividades de naturaleza, actividades náuticas, playa y gastronomía, permitiendo conformar la ruta turística del sector que, en parte, componen las empresas socias de la Asociación gremial de turismo de Concón.

El turismo fortalece la identidad nacional y local al reconocer y valorar los valores culturales y patrimoniales del país. Los destinos turísticos de Chile, con su diversidad de paisajes naturales y riqueza cultural, atraen a visitantes de todo el mundo, promoviendo el orgullo y la valoración de la identidad nacional y local.

Considerando lo anterior y según el Manifiesto de Intereses, la organización tiene una disposición a abordar a través de un Acuerdo de Producción Limpia lo siguiente:

En base al contexto mundial, las motivaciones de la organización para realizar este acuerdo, se pueden alinear con dos desafíos de la ASCC: 1) Carbono neutralidad y 2) Transformación tecnológica, los cuales, desean impulsar/potenciar/fortalecer al gremio de hotelería y gastronomía para alcanzar el carbono neutralidad a través de la transformación tecnológica y protección de los humedales, que contribuyen al componente integración (mitigación + adaptación) de la NDC 2020.

La Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) de Chile 2020, considera a la gestión de humedales como un componente de Integración a la mitigación y adaptación al cambio climático ya que los humedales son ecosistemas reconocidos por la gran cantidad de carbono que son capaces de capturar y almacenar -se han reportado productividades de 0.4 - 32 Mg C ha⁻¹ año⁻¹. para diferentes humedales, proveyendo, además, otros importantes servicios eco sistémicos relacionados a la adaptación al cambio climático, entre los que destacan el filtrado y mantención de la calidad de agua, regulación del flujo de agua, reducción de ocurrencia de inundaciones y regulación de las temperaturas en áreas aledañas. Bajo esta declaración el gremio turístico junto a la dirección del Proyecto GEF Humedales Costeros, proponen integrar al acuerdo, la gestión e implementación de un plan de mitigación al cambio climático. Por lo tanto, integrarlos al APL permitirá una acción más sustancial y territorial para lograr el carbono neutralidad en conjunto con el manejo adecuado de los ecosistemas biológicos y el actuar consciente de las empresas.

Para AGETUCO se hace necesario avanzar en el cuidado del medio ambiente, generando conciencia y llevando a la práctica acciones que sirvan de ejemplo y motiven a otros a nivel local y nacional. Esto se ha transformado en un eje central de la organización, una forma de hacer durante toda la trayectoria de ésta, con lo cual esperan generar valor agregado y diferenciación en el sector.

Lo anterior, ha quedado demostrado en el firme y sólido compromiso en la promoción de proyectos que buscan el equilibrio entre el desarrollo turístico, la protección del medio ambiente y la comunidad. Su trabajo colaborativo y su enfoque de sostenibilidad, los ha posicionado como una organización líder en el turismo responsable y sustentable en Concón y en la región, con proyectos que promueven prácticas conscientes en el sector turístico, lo que ha generado un impacto positivo en la comunidad, que requiere seguir avanzando.

Oportunidades y Amenazas del entorno

Dentro de esta ruta del borde costero, están localizados los humedales Parque Ecológico La Isla y Mantagua, donde destaca la realización de diversas actividades tales como: avistamiento de aves, actividades educativas y de esparcimiento, ferias con emprendedores locales, gastronomía y hotelería.

También es importante mencionar otras actividades desarrolladas en el territorio:

- Surf y bodyboard en la Playa La Boca y Playa Ritoque
- Parapente y vuelos en ala delta en las dunas de Concón
- Paseos en bicicleta por la ruta costera que une Concón y Zapallar
- Pesca deportiva en Caleta Higuierillas
- Observación de aves en el Humedal de Mantagua
- Cabalgatas en los sectores de los humedales
- Kayak y paddleboard en el Río Aconcagua
- Camping en el sector de Humedal de Mantagua
- Tours en lancha para avistar ballenas y delfines en la costa de Concón.
- Rodeo y canchas de fútbol en el Parque Ecológico La Isla de Concón

Gran parte de estas actividades impactan de manera negativa en los ecosistemas, no existiendo normativas y ordenanzas al respecto.

AGT Concón y el Proyecto GEF Humedales costeros, relevan la importancia de generar un Acuerdo que incorpore la gestión e implementación de un plan de mitigación y adaptación al cambio climático.

Este APL, se presenta como una oportunidad de la mayor trascendencia, que impulsaría a las empresas del sector a generar conciencia ambiental, incorporando a su vez, a nuevas empresas y emprendedores del territorio que fomenten un ordenamiento y resguardo del patrimonio natural y medioambiental.

Es importante destacar que algunas de estas empresas participaron en un APL anterior 2006-2009, lo que les valió un reconocimiento local por los resultados obtenidos. Esta experiencia previa, es un factor que puede contribuir al éxito del nuevo APL y fortalecer el desarrollo económico basado en la sostenibilidad. Ver Ilustración 2.

Resultados de las instancias de validación con actores

A modo de validar el proceso se ha elaborado un seminario en el cual se construyó un espacio de colaboración y trabajo en conjunto donde se da a conocer los lineamientos del APL y así poder

recopilar aquellas inquietudes y opiniones en general, así como sus intereses y motivaciones de distintos potenciales subscriptores. En esta instancia estuvo involucradas distintas entidades como distintos miembros del sector político de Concón, equipos municipales y representantes del Ministerio de Medio Ambiente y SERNATUR, sin obviar la participación de las personas que representan a las empresas del sector hotelero-gastronómico. Esta fue desarrollada el día 13 de abril 2023, en las dependencias del Humedal La Isla, en Concón.

La modalidad del seminario constaba de 3 talleres que abordan los ámbitos de eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales. Estos contemplaban una etapa de trabajo participativo, en el que las personas frente a preguntas relacionadas con las metas realizaban propuesta de acciones, cuyo resultado se puede ver plasmado en la siguiente ilustración.

Ilustración 2. Cosecha de acciones de los 3 talleres realizado en el seminario



Apreciaciones generales del seminario

El Seminario tuvo una buena convocatoria en general, pero si se desglosa la lista de asistencia, las empresas que asistieron fueron un total de 15 de las 33 invitadas, es decir menos del 50% confirmados, lo cual entrega una alerta para el proceso de suscribir al compromiso.

Respecto al desarrollo del seminario, los objetivos fueron cumplidos, se logró sensibilizar a las empresas asistentes a través del recorrido por el Parque Ecológico La Isla y el desarrollo del taller de gestión de humedales en el humedal de Mantagua; se presentaron los resultados generales del diagnóstico y se validaron acciones propuestas preliminarmente por el equipo consultor, sumado a que se obtuvieron nuevas ideas de acciones o permitieron el ajuste de algunas de ellas, esto gracias a los talleres participativos ejecutados en cada ámbito.

Las impresiones del seminario, particularmente del recorrido por el humedal y el taller competente al ámbito de esta consultoría fue positivo, así lo demostraron lo asistentes en sus palabras plasmadas en la ilustración 2 (la mayoría escrito anónimamente), donde se demuestra el aprecio por instancias de este tipo y sobre todo el valor de ir a terreno y de “vivir la experiencia”, donde el conocimiento se entrega (y se adquiere) de forma experiencial. Esto, desde la percepción de esta consultoría, a la luz de los resultados de la entrevistas y problemática detectada, es fundamental para promover y fortalecer el vínculo de los empresarios con los humedales y a modo general darle un sustento sólido al interés y disposición manifestado por las empresas por suscribir al APL.

OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO GENERAL

Alcances del Estudio

Es importante destacar que el turismo, en los territorios de la comuna de Concón y el sector de Mantagua de la comuna de Quintero, ofrecen experiencias distintas, pero se genera una relación de complementación muy particular, que permite una experiencia más completa y enriquecedora, debido a que la base de los servicios turísticos se encuentran unidos en actividades vinculadas a la naturaleza, al aire libre, playa, humedales, avistamiento de aves, náuticas y gastronómicas, transformándose en una experiencia turística única, que puede mejorar aún más, si se incorpora el enfoque de desarrollo sustentable. (Ver Ilustración 3)

Este APL, aparece como un piloto importante a desarrollar, ya que por primera vez, se agrega la Gestión y conservación de Humedales dentro de los objetivos específicos de un APL, situación acordada entre la ASCC y AGT-Concón, que permite y promueve un trabajo mancomunado que incorpora al programa GEF Humedales Costeros del Ministerio de Medio Ambiente, como un socio elemental en el proceso desarrollado que busca proteger y fortalecer los Humedales: Parque Ecológico La Isla de Concón y el Humedal de Mantagua.

Ilustración 3: Georreferencia de empresas participantes APL, territorio Concón-Mantagua.



Fuente, Elaboración propia, 2023.

Glosario conceptos relevantes.

Producción Limpia: Enfoque integrado para incrementar la eficiencia en el uso de recursos, reducir los impactos ambientales negativos y minimizar los riesgos para la salud humana, con el objetivo de mejorar la competitividad de las empresas y promover un desarrollo sostenible. (Fuente: Ley N° 20.417 - Ley de Base General del Medio Ambiente)

Eficiencia Energética: Uso racional y eficiente de la energía para maximizar los beneficios y minimizar el consumo de recursos energéticos, reduciendo así las emisiones de gases de efecto invernadero y los costos energéticos. (Fuente: Ley N° 20.205 - Ley para la Promoción de las Energías Renovables no Convencionales)

Gestión de Residuos: Conjunto de acciones y procedimientos destinados a prevenir, minimizar, valorizar y disponer adecuadamente de los residuos generados, de manera segura y ambientalmente responsable, cumpliendo con los estándares establecidos. (Fuente: Reglamento para la Gestión de Residuos Industriales)

Gestión de Humedales: Conjunto de acciones orientadas a la protección, conservación y uso sustentable de los humedales, considerando su importancia ecológica, sus funciones hidrológicas y su valor para la biodiversidad. (Fuente: Convenio de Ramsar - Convención sobre los Humedales de Importancia Internacional)

Alimento: Cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas al consumo humano, incluyendo las bebidas y todos los ingredientes y aditivos de dichas sustancias.

Almacenamiento o acopio de residuos: Se refiere a la disposición temporal o final de residuos en un sitio y por un lapso de tiempo.

Biodiversidad: La variabilidad de los organismos vivos, que forman parte de todos los ecosistemas terrestres y acuáticos. Incluye la diversidad dentro de una misma especie, entre especies y entre ecosistemas.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Permiten al productor de alimentos operar dentro de las condiciones medioambientales favorables para la producción de alimentos inocuos, abarcando aspectos operacionales de la instalación y el personal.

Capacitación: Corresponde a todas aquellas instancias formales de enseñanza aprendizaje, mediante las cuales se desarrollen las habilidades y destrezas del personal, que les permita un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, pero debe ser una actividad aprobada por la alta gerencia y debe generar valor a la institución y al empleado.

Características Organolépticas: Comprenden todas aquellas condiciones del producto que sean evaluables usando únicamente los sentidos. Ej.: aspecto, color, olor, sabor y textura.

Cliente: Persona que recibe el servicio o producto.

Contaminación: la presencia en el ambiente de sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones o concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

Compost: Producto orgánico obtenido a partir del tratamiento biológico aerobio y termófilo de residuos biodegradables recolectados separadamente.

Compostaje: Proceso de descomposición aeróbica de una mezcla de residuos orgánicos, gracias a la acción de microorganismos. Este proceso ocurre en presencia de humedad y genera elevadas temperaturas que permiten higienizar la mezcla, produciendo dióxido de carbono, agua, y materia orgánica estabilizada.

Envase: Cualquier recipiente que contenga alimentos como producto único, que los cubre total o parcialmente y que incluye los embalajes y envolturas.

Especie nativa o autóctona: Cualquier especie biológica, ya sea plantas, algas, bacterias, hongos o animales, originaria del país o de un área específica.

Establecimiento autorizado: Establecimientos que cuenten con resolución sanitaria.

Establecimientos: Lugares donde se lleva a cabo la actividad de turismo, ya sea mediante lugares de alojamiento o de gastronomía.

Guía Mejores Técnicas Disponibles (MTD): Es un documento técnico que permite identificar e implementar oportunidades de mejora en las empresas de un sector en particular. Su objetivo fundamental es presentar y difundir una selección de MTD que permita mejorar la competitividad y el desempeño ambiental de las empresas.

Higiene de los alimentos: Todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción, envasado, transporte y almacenamiento hasta el consumo final.

Inocuidad Alimentaria: Corresponde a la elaboración, almacenamiento, transporte y ofrecimiento al consumidor final de productos que no sean dañinos para la salud.

Materia Prima Alimentaria: Es toda sustancia que para ser utilizada como alimento, precisa de algún tratamiento o transformación de naturaleza química, física o biológica.

Mejores Técnicas Disponibles (MTD): Aquel conjunto de técnicas aplicadas a procesos de diversos sectores productivos que se demuestran más eficaces para alcanzar un elevado nivel de protección medioambiental, siendo a su vez aplicables en condiciones económicas y técnicas viables.

Organismo Administrador de la Ley N° 16.744/68: Corresponden a las mutuales (Asociación Chilena de Seguridad, Mutual de Seguridad, Instituto de Seguridad del Trabajo e Instituto de Seguridad Laboral), que administran la Ley mencionada.

Origen Local: Se entenderá por origen local a aquello se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 100 km.

Política de Producción Limpia y Sustentabilidad: La Producción Limpia es un amplio conjunto de lineamientos para la realización de los procesos productivos, que comprende términos tales como prevención de la contaminación, minimización de residuos o eco-eficiencia, poniendo énfasis en cómo los bienes y servicios pueden producirse con el menor impacto ambiental teniendo en cuenta las limitantes económicas y tecnológicas. La Sustentabilidad en tanto, se define como la capacidad de satisfacer necesidades de la generación humana actual sin que esto suponga la anulación de que las generaciones futuras también puedan satisfacer las necesidades propias. Por lo tanto, la Política de Producción Limpia y Sustentabilidad corresponde a la aplicación simultánea de ambos conceptos, en el desarrollo de las actividades económicas.

Programa: Conjunto de actividades que incluye objetivos, metodologías y procedimientos, resultados, evaluación y conclusiones.

Programas de auditoría de cumplimiento del Acuerdo de Producción Limpia (APL): Programas de evaluación del grado de cumplimiento del acuerdo de producción limpia suscrito por la empresa.

Reciclaje: Recuperación de residuos o de materiales presentes en ellos para ser utilizados en su forma original o previa transformación, en la fabricación de otros productos en procesos productivos distintos al que los generó.

Residuo: Sustancia, elemento u objeto que el generador elimina, se propone eliminar o está obligado a eliminar.

Residuos orgánicos: Residuo biodegradable de jardines y parques, residuos alimentarios y de cocina procedentes de hogares, oficinas, comercios, hoteles, restaurantes, cafeterías, comedores y establecimientos de consumo al por menor.

Residuos sólidos domiciliarios: Residuos generados en los hogares como consecuencia de las actividades domésticas. Se consideran también residuos domésticos, aquellos similares a los generados en servicios e industrias, que no se produzcan como consecuencia de la actividad principal del servicio o industria.

Residuos sólidos municipales: Además de los residuos sólidos domiciliarios se incluyen los residuos generados producto del mantenimiento de parques y áreas verdes, barrido de calles, aseo de ferias libres y mercados, además de los recolectados en pequeños comercios, hoteles, restaurantes y cafeterías.

Relleno sanitario: Instalación de eliminación de residuos sólidos, en la cual se disponen residuos sólidos domiciliarios y asimilables, diseñada, construida y operada para minimizar molestias y riesgos para la salud pública y la seguridad de la población, así como también daños para el medio ambiente. En el lugar, las basuras son compactadas en capas al mínimo volumen practicable y son cubiertas diariamente.

Relleno de seguridad: Instalación de eliminación destinada a la disposición final de residuos peligrosos en el suelo, diseñada, construida y operada cumpliendo los requerimientos específicos señalados en el reglamento vigente.

Turismo: Conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Valorización de Residuos Sólidos: Actividad que implica la obtención de un recurso mayor a la simple disposición de residuos sólidos. Entre ellas destaca reutilizar, reciclar, tratar con recuperación de energía, producción de compost u otra que genere un producto.

Objetivo General

Generar una propuesta de Acuerdo de Producción Limpia a ser suscrito con empresas interesadas del sector productivo Hotelaría y Gastronomía de la comuna de Concón y el territorio de Mantagua, mediante la elaboración de un diagnóstico en materias de Eficiencia Energética; Gestión de Residuos; Gestión y Conservación de Humedales, que contribuya al carbono neutralidad y la transformación tecnológica del sector productivo.

Objetivos Específicos

1. Diseñar, implementar y coordinar un plan de trabajo para el desarrollo del proceso diagnóstico en los tres ámbitos, que incorpore la recopilación de datos en terreno, la difusión y promoción del APL en el territorio.
2. Caracterizar las empresas del sector gastronómico y hotelero del territorio Concón-Mantagua, mediante la recopilación de información socio económica y de los ámbitos de Eficiencia Energética; Gestión de Residuos y Gestión de Humedales.
3. Diseñar un Acuerdo de Producción Limpia con estándares de sustentabilidad de corto a mediano plazo, que contemple estrategias de formación, aplicación y difusión de buenas prácticas en los ámbitos de Eficiencia Energética; Gestión de Residuos y Gestión de Humedales para empresas del sector gastronómico y hotelero del territorio Concón-Mantagua.

CARACTERIZACIÓN ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL

Caracterización general y de la temática del Acuerdo

Entidad Técnica Ejecutora

Líder Consultoría

Gestión Consciente Consultores y Otec

Razón Social: Gestión Consciente Capacitaciones SpA

Rut: 77.109.674-3

Dirección: Calle Cinco 610, Oficina 6°A, Concón

Se trata de un equipo humano multidisciplinario, comprometido con el mejoramiento de la calidad de los servicios, mediante Consultorías y Capacitaciones (Otec). Los profesionales cuentan con una nutrida experiencia en organizaciones Públicas, Privadas y Sociedad Civil. Destaca el alto conocimiento del territorio de Concón y Mantagua.

Han trabajado en otros programas con AGETUCO, como la implementación y desarrollo del proceso de capacitación en protocolos Covid-19 - AGT Concón.

Cuentan con certificación CERTHIA NCH2728:2015 / INN-CHILE SC051 N°INN:A-9768 / Son parte del Registro de Nacional de Capacitación – Sence.

Su Modelo de gestión incorpora procesos de mejora continua, mediante feedback permanente y evaluación de clientes.

Especialistas:

- Gestión Pública Municipal y Planificación Territorial.
- Planificación Estratégica.
- Gestión Sostenible Empresarial
- Desarrollo de Emprendimiento e Innovación.
- Fortalecimiento y Gestión Organizacional (OSC).
- Creación de Organización Sociales y Fomento de la Sociedad Civil.

Instituciones Interesadas

Instituciones públicas que destacan por el auspicio, coordinaciones y otras gestiones vinculadas a este proceso diagnóstico:

- Municipalidad de Concón
- Municipalidad de Quintero
- Agencia de Eficiencia Energética
- Servicio Nacional de Turismo / Valparaíso.
- SERCOTEC

Caracterización en los tres ámbitos

Eficiencia Energética

En el ámbito de eficiencia energética se realizó una recopilación de información primaria y secundaria, mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada y el uso de la técnica de observación, en este levantamiento participaron 34 empresas y se identificaron las principales fuentes de consumo energético en el sector, así como las barreras y oportunidades para su optimización. Se revisaron y analizaron las diversas medidas de eficiencia energética que han implementado o que podrían implementarse en el corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a volumen de consumo, la disparidad se acrecienta en la medida que también aumenta el tamaño del hotel y servicios. Los grandes hoteles tienen un consumo en volumen notoriamente superior, pero hay que considerar los indicadores unitarios para poder realizar una comparación más exhaustiva en cuanto a eficiencia energética.

Caracterización desde el Ámbito de Eficiencia Energética

Las empresas visitadas son consumidores de energía eléctrica para sus servicios de climatización, iluminación, bombeo, electrodomésticos, lavandería, etc.

Por otra parte, consumen energía térmica para producir agua caliente para calefacción, agua caliente sanitaria (ACS), piscina temperada (en los recintos que disponen de ésta) y para el consumo de la cocina (preparación de alimentos).

Los porcentajes de consumo de los diferentes servicios que suministran varían mucho de unos centros a otros. Servicios de lavandería, spa, restaurant, salones de eventos, áreas comunes, bar son algunos de los servicios identificados. Mientras unos ofrecen estos servicios, otros no, y los que los ofrecen disponen de características distintas en cuanto a superficie, estacionalidad, estado, etc.

La principal característica a nivel energético corresponde a la ubicación de cada empresa. Ya sea costero o entre viviendas, la mayoría dispone de gran radiación solar en sus techados y aprovechado por grandes ventanales orientados al norte u oeste.

Tabla 3: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 1

Caracterización Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos
Cantidad de camas y habitaciones
Categoría y tipo del hotel (hotel, hostel, cabañas, camping)
Servicios adicionales (salas de eventos, restaurant, lavandería, otros)
Tasa de ocupación

Fuente: Elaboración propia EE, 2023

Tabla 4: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 2

Caracterización Servicios de Restauración y Consumos Energéticos
Superficie
Cantidad de mesas
Tipo de servicio (a la carta, buffet, rápida, delivery, etc.)
Servicios adicionales (salas de eventos, bar, cafetería, otros)
Tasa de ocupación / Cantidad de mesas atendidas por día

Fuente: Elaboración propia EE, 2023

Es dable mencionar que la propiedad de los distintos recintos suelen ser concesiones, arriendos y en algunos casos de propiedad, como ocurre en casas rehabilitadas para uso comercial como parte del emprendimiento personal o familiar.

Junto con ello, al menos 6 establecimientos corresponden a viviendas familiares que conviven con el negocio, ya sea restaurant u hotel (cabaña u hostel). Esto implica que no suele haber diferenciación entre consumos comerciales y domiciliarios contando con un mismo medidor para cada servicio (electricidad, agua y gas). Los circuitos sí suelen estar diferenciados, aunque a veces no en un 100%, compartiendo algún consumo. En algún caso sí se cuenta con doble medidor, pero algún circuito se comparte dado que la potencia conectada no alcanza a cubrir la demanda del negocio.

Hotelería

Se pueden identificar 3 tipos de alojamientos: Hoteles, hostales y cabañas. Adicional, algunos casos distintivos son Posada del Bosque que tiene la opción de camping y espacio adaptado para camper (casa rodante o motorhome), e Hippocampus como sistema similar de tiempo compartido o arriendo de departamentos. El caso de Riomar se considera como cabañas dado su caracterización de apart hotel.

La mayoría de las empresas hoteleras corresponden a emprendimientos personales o familiares, siendo casos particulares aquellos que corresponden a inversión de sociedades. Por lo tanto, a nivel de gestión las decisiones son tomadas en función de los costos, presupuesto disponible, facilidad de implementación y centralizadas en el propietario que actúa como gerente, administrador o similar.

A nivel de infraestructura, se cuenta con hoteles equipados con todos los servicios como son Radisson Blu Acqua Concón, Mantagua Village e Hippocampus (considerándolo como hotel), es decir, habitaciones, piscinas temperadas, centro de eventos o salones y restaurant (cocina). Otros solo disponen de habitaciones y cocina para servicios básicos (desayuno, menú o similar) y, por último, las cabañas que incluyen una pequeña cocina equipada, aunque de acuerdo a lo comentado por los entrevistados, los huéspedes suelen utilizar poco este equipamiento.

La mitad de las estructuras corresponden a casas remodeladas y habilitadas para uso hotelero, ya sea hoteles, hostales o cabañas y la otra mitad han sido construidos desde cero con ese objetivo, es decir, diseñadas para recibir huéspedes. Así también, el gran porcentaje de ellas son de construcción relativamente antigua (más de 20 años o 30 años) con remodelaciones para adaptarse a su nuevo uso y normativa.

Hay excepciones como Radisson Blu Acqua Concón, Hippocampus que han sido construidos con diseño orientado a hotelería y con normativa actualizada. Otros cuentan con ampliaciones o estructuras de nueva construcción, por ejemplo, Hostal Blanca Estela, Mantagua Village (edificio habitaciones) o Casadoca Hotel Boutique por nombrar algunos.

En cuanto a la ubicación de los recintos, como se puede observar en la imagen siguiente (ver Ilustración 7), se encuentran repartidos por Concón, abarcando la costa y sectores algo más céntricos de la ciudad. Caso especial los ubicados en Mantagua que cuentan con localizaciones

alejadas de la ciudad o centros más poblados. Una característica común a casi todos ellos es la orientación norte u oeste de sus fachadas y/o habitaciones.

Tabla 5: Consumo Energía Hotelaría.

Electricidad	Térmica
Iluminación	Cocina (ACS)
Cocina (equipamiento)	Calefacción
Habitaciones (equipamiento)	Lavandería (ACS)
Salones	Piscina temperada
Calefacción	ACS
Lavandería	
Bombeo agua	
Refrigeración de alimentos	

Fuente: Elaboración propia EE, 2023

Ilustración 4. Hoteles/Alojamiento participantes



Fuente: Elaboración propia EE, 2023

Gastronomía

Los restaurantes participantes se pueden clasificar en 2 tipos, aquellos con salones y atención directa y los de entrega a domicilio o delivery. A su vez, los que cuentan con salones para atención in situ difieren unos de otros en la superficie dispuesta para ello, teniendo salones de mayor o menor tamaño, lo que conlleva a mayor o menor cantidad de mesas. Por otro lado, los

especializados en delivery suelen contar con muy pocas o ninguna mesa y prácticamente el total de superficie está destinado a cocina.

Otra característica distintiva es el tipo de preparaciones. Los delivery suelen ser preparaciones rápidas, simples y un menú reducido, y los de atención presencial disponen de preparaciones más complejas, que requieren mayor tiempo y un menú más amplio.

Por último, otra distinción entre locales corresponde al tipo de preparación o menú existiendo los especializados en platos de la zona como son los elaborados en base a productos del mar, otros con preparaciones de otras regiones o países y los denominados fast food.

A nivel de infraestructura, al igual que con los hoteles, la mayoría corresponde a casas modificadas y adaptadas para su uso en gastronomía, en algunos casos con modificaciones completas y otros solo parciales. Algunos, especialmente los costeros, comenzaron siendo viviendas adaptadas que luego fueron completamente remodeladas para ser restaurantes y ampliadas en más de una ocasión. Los principales cambios se dieron posterior a la firma del APL anterior gracias al cual muchos locales pasaron de tener estructuras básicas a cocinas completamente equipadas y cumpliendo la normativa de ese entonces.

Se destaca también el proceso y proyectos ejecutados o en desarrollo de la normalización y actualización de sistemas de conducción eléctrica y su protección acorde a los nuevos requisitos exigidos por la autoridad, mejorando las instalaciones.

La ubicación y orientación de la mayoría de ellos permite un mayor aprovechamiento de la luz solar, privilegiando como parte del diseño y atractivo la vista al mar, es decir, ventanales hacia el norte u oeste. Las excepciones son aquellos recintos de menor antigüedad, localizados en nuevos polos comerciales como es la Avda. Edmundo Eluchans u otros en strip center, pequeñas galerías o centros comerciales. Es el caso de Los Chinos de Concón, Friends, Ali Kebab, Café Brücken. Del listado de locales, solo 2 se encuentran fuera del circuito regular comercial, estando ubicados en lugares más residenciales como es el caso de Rápido Pizza y Café & Bar de Paola. (ver Ilustración 15)

Tabla 6: Consumo Energía Gastronomía

Electricidad	Térmica
Iluminación	Cocina (ACS)
Cocina (equipamiento)	Calefacción
Refrigeración de alimentos	ACS

Fuente: Elaboración propia EE, 2023

En cuanto a generadores, en algunos establecimientos se cuenta con sistema de respaldo de generación diésel o bencina para casos de corte de suministro y tener continuidad de operaciones y/o mantención de alimentos.

A nivel de energía térmica todos utilizan gas sumado a unos pocos que incorporan algún sistema eléctrico para circuitos especiales como temperado de piscina. Dentro del gas existe variación en uso de gas natural y licuado, y dentro de este último, a granel o cilindros.

En hoteles se utiliza principalmente para abastecer de ACS a las habitaciones mediante calefón o calderas, dependiendo del tamaño del hotel, pero en su gran mayoría utiliza calefón para temperar el agua. Otro consumo importante corresponde al temperado de piscinas, aunque son pocos los hoteles con este servicio. Del total de recintos hoteleros, tan solo 4 cuentan con piscinas temperadas, y de ellos 1 con caldera eléctrica y otro con duplicidad, contando con bombas de calor y caldera a gas. Los otros 2 utilizan calderas a gas.

Los restaurantes utilizan gas para ACS en duchas de personal y lavado de vajilla o copas. Pero el principal consumo es para la preparación de los alimentos. Los equipos más consumidores son los quemadores de las cocinas, hornos, planchas y freidoras.

Existen otras fuentes de energía utilizadas para calefacción como es biogás y etanol para estufas de salones, pero su uso es menor y principalmente en restaurantes.

En cuanto al consumo de agua, todos están abastecidos por agua potable de red para consumo y operación normal ya sean restaurantes u hoteles, es decir, para uso en baños, cocina, limpieza, etc. Los recintos ubicados en Mantagua utilizan agua de pozo para algunas de sus operaciones como es el llenado de las piscinas.

Tabla 7: Fuentes de Energías

Energía		
Eléctrica	Térmica	Agua
Red	Gas Natural	Red
Fotovoltaico	Gas Licuado granel	Pozo
	Gas Licuado cilindro	
	Biogás	
	Etanol	
	Solar	

Fuente: Elaboración Propia EE, 2023

Electricidad

Si bien la mayoría de las empresas visitadas opera en base a una conexión a red, algunos recintos disponen de 1 o más medidores de energía, ya sea porque originalmente eran 2 direcciones distintas que unieron como ampliación o porque la conexión original no era suficiente con el actual

nivel de demanda de energía, teniendo que ampliar con una segunda conexión lo cual implica duplicidad de redes internas y medición. No siendo un problema per se el contar con 2 o más medidores, sí grafica el nivel de demanda de energía actual y las características de las redes eléctricas en cada recinto.

Caso especial el de Hippocampus Resort que al contar con una serie de edificaciones y construcciones en etapas distintas disponen de muchísimos contadores siendo 4 de ellos los principales, que reflejan el 70% del consumo eléctrico.

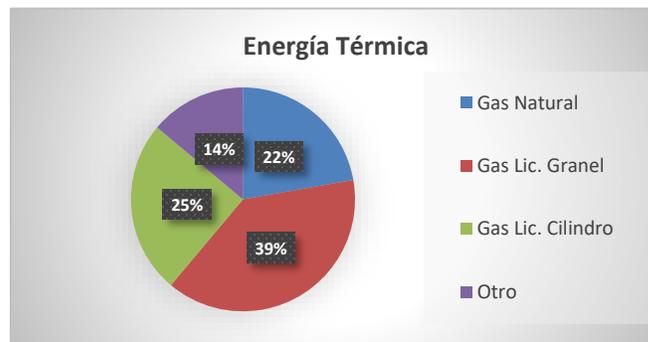
La conexión del tipo monofásico es mayoritaria, dado por el tamaño de empresas y niveles de consumo y equipamiento. Trifásico algunos restaurantes lo requieren para alimentar algún equipo eléctrico particular en la cocina y hoteles para bombeo principalmente. Todos operan con tarifas de baja tensión siendo BT1 en su gran mayoría. BT3 son muy pocos casos como Aquí Jaime o Mantagua Village.

Gas

A nivel de energía térmica el principal recurso es el gas, tanto para hoteles como restaurantes. En este caso existe mayor variación en cuanto a proveedores y formato. Mientras unos están conectados a una red de distribución (gas natural por cañería) otros cuentan con gas licuado con distribución a granel (en muchos de estos casos) y cilindros. Siendo fundamental para la operación contar permanentemente con gas (ACS y cocinas) la opción antes que tarifaria es por disponibilidad, asegurar el abastecimiento. Se presenta el siguiente gráfico para conocer porcentaje de consumos (ver Ilustración 10).

Como están ubicados en sectores cuyo abastecimiento está prácticamente asegurado, la tarifa viene a ser el punto decisivo e influido por si se requiere adaptación o no, implicando mayor inversión si así debe ser, con lo cual el cambiar de una distribución a otra depende de si se está dispuesto a modificar parte de la infraestructura y adaptar equipamiento.

Ilustración 7. Gráfico de Energías



Fuente: Elaboración Propia EE, 2023

Agua

Dado que el servicio ofrecido es directo a los clientes que la consumen (de una forma u otra) contar con agua potable es primordial, implicando de existir un corte el cese de operaciones de para restaurantes y una gran incomodidad (y posible mala reseña) para hoteles. Acumulación solo disponen los hoteles para continuidad de servicios.

Todos se abastecen de la red, salvo un par de casos que indirectamente lo hacen, a través de un tercero al cual se conectan. Es el caso de Posada del Bosque, Sol y Mar, Hotel Dunares y Cabañas El mirador de Santa Luisa, en el sector de Mantagua. Estos establecimientos se abastecen a través de redes de APR (Agua Potable Rural).

El consumo como se mencionó es para uso directo a clientes o huéspedes, abasteciendo cocina, baños, piscina y riego. No todos los recintos disponen de jardín. Un uso importante corresponde a limpieza, en el caso de hoteles mantener limpias las habitaciones y áreas comunes (lavado de pisos, por ejemplo) y lavado de ropa de cama de contar con lavandería, y lavado de utensilios, vajilla y copas, así como limpieza de cocina para restaurantes.

Infraestructura

Inversiones ajustadas a un presupuesto limitado producto del origen de los emprendimientos ha generado falencias a nivel de aislamiento en aquellos hoteles, hostales y cabañas, que fueron remodelaciones de viviendas existentes. Ventanas simples, falta de aislamiento en techos y/o paredes, falta de mantención, orientación, superficie de ventanas, etc.

No es distinto para restaurantes que en su mayoría cuentan con grandes ventanales con vista al mar.

El hecho de estar en un clima templado con temperaturas en verano e invierno no extremas facilita el no contar con un nivel de aislamiento tan alto. Sin embargo, con las condiciones actuales el rango de temperaturas ha aumentado, y el nivel de confort que exigen los clientes y huéspedes también.

Son pocos los que cuentan con ventanas termo panel o aislamiento en techos y muros. Muchas de las construcciones son en madera o material liviano. En solo un par de casos la estructura es de adobe dada la antigüedad del recinto. Los lugares de construcción sólida son nuevas construcciones, hoteles especialmente o restaurantes reconstruidos como el caso de Restaurant Calipso o ubicados dentro de recintos comerciales (Los Chinos de Concón y Café Brücken).

Iluminación

Casi la totalidad de los recintos hoteleros y gastronómicos cuentan con sistemas de iluminación en base a led y tubos fluorescentes en espacios para clientes como técnicos, concentrándose los tubos fluorescentes en cocinas de hoteles y restaurantes.

En cuanto al aprovechamiento de la luz natural, esto viene dado en gran parte por la ubicación geográfica de cada recinto y el diseño arquitectónico. En algunos casos se aprovechan los grandes

ventanales o un diseño compacto que permite recibir luz gran parte del día. La mayoría las orientaciones son hacia el norte para aprovechar también la vista al mar. Hay otros en cambio, debido a una localización entre otras construcciones, más alejadas de la costa y en cuadras residenciales que tienen otras orientaciones y reciben mayor sombra o se disminuye el alcance de la entrada de luz natural por las ventanas.

Control de encendido y apagado, ya sea por horario, presencia, luz natural u otro factor no suele ser parte de la operación, salvo contadas excepciones, pero tampoco se detectó luces encendidas todo el día como norma, salvo excepciones muy puntuales por requerimiento de operación, como en cocinas o diseño ambiental.

En ninguna de las empresas se cuenta con un estudio lumínico como parte del diseño ni inventario de todas las luminarias y lámparas existentes con su caracterización para evaluaciones técnicas de iluminancia o eficiencia.

Calefacción

La totalidad de los recintos hoteleros cuentan con algún equipo para generar energía térmica para calefacción, pero no todos de forma permanente o equipos estáticos. La mayoría utiliza electricidad como fuente energética con estufas móviles, dado principalmente por el tamaño de los recintos y características constructivas, y en muchos casos a pedido de los huéspedes, es decir, no son parte del mobiliario de cada habitación.

Ilustración 8: Radiador más frecuente



Fuente: Internet, 2023.

Muchos de los recintos hoteleros corresponden a viviendas reconvertidas, adaptadas para huéspedes, y en el caso de los restaurantes son locales de cierta antigüedad y/o ampliados con el tiempo.

Casos especiales son Riomar Apart Hotel, Mantagua Village, Radisson Blu Acqua Concón, Hotel Dunares e Hippocampus Resort, diseñados y construidos con un objetivo definido para hotelería. Mantagua Village con dos modalidades distintas: cabañas y hotel, Hippocampus como departamentos de tiempo compartido construido por etapas. En el caso de cabañas, también son construidas para tal efecto, pero su característica es más cercana a pequeñas viviendas.

Los restaurantes, en general los ubicados en zona costera, han sido ampliados a partir de pequeños locales o remodelados por completo transformando antiguas viviendas.

Este aspecto constructivo interviene directamente en la calefacción debido al aislamiento térmico, que evita la pérdida de calor por transferencia a través de los materiales.

Dentro de este aspecto, el contar con ventanas simples, falta de aislamiento en muros, pisos y techos, materiales livianos o de poca inercia térmica y puentes térmicos provoca gran pérdida de energía y dificulta la calefacción de los recintos.

Para calefacción en espacios abiertos la fuente energética más consumida es el gas (estufas de exterior con llama abierta y por irradiación) en el caso de muchos locales con terrazas.

Ilustración 9: Estufas móviles para exterior



Fuente: Internet, 2023.

Para salones interiores utilizan estufas a gas o biogás (bioetanol) aunque estas son casos puntuales en un par de restaurantes.

Ilustración 10: Estufas a etanol



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

Por último, también existen algunos locales con chimeneas que, de acuerdo a lo comentado, están casi en desuso o están siendo reemplazadas por otros sistemas como estufas a gas por facilidad de uso (encendido), evitar humo en salones y utilizar mejor el espacio de acumulación de leña. Junto con ello, las temperaturas más moderadas durante el invierno y baja demanda, sobre todo en años de pandemia, han hecho que el uso de calefacción en general sea muy puntual y principalmente para aprovechar terrazas no así dentro de los salones.

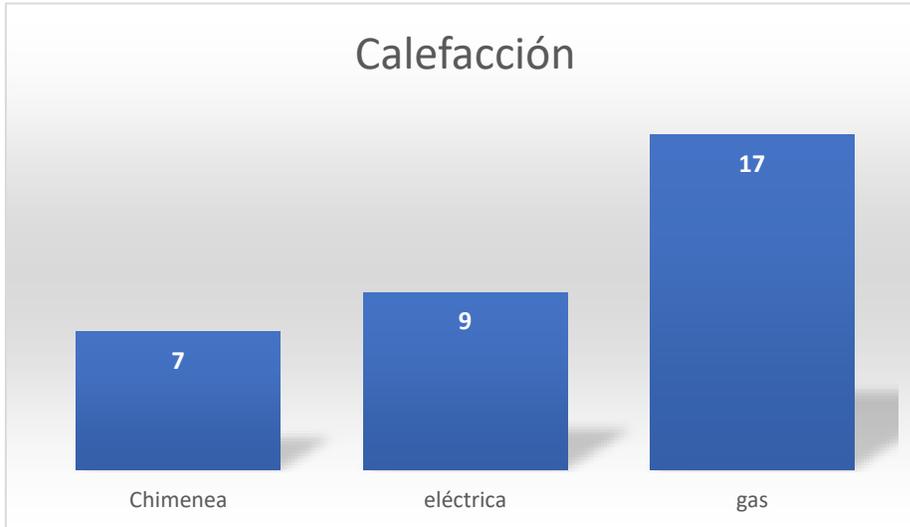
Ilustración 11: Chimeneas en salón comedor y reemplazo por estufa a biogás



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

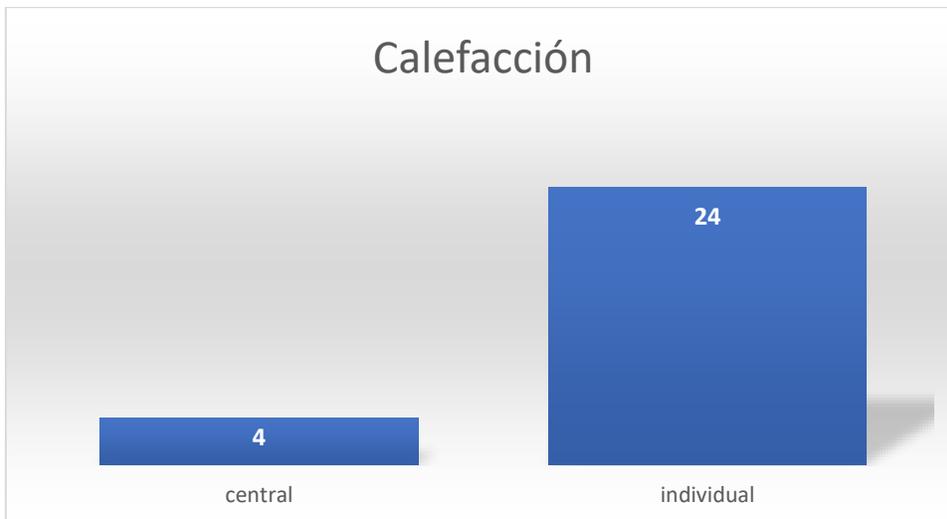
Se identificaron 7 empresas (21%) con chimenea de las cuales solo 2 mantenían cierto uso de ellas, un restaurante y un hotel.

Ilustración 12: Gráfico de fuentes de calefacción



Fuente de elaboración propia EE, 2023

Ilustración 13: Gráfico de fuentes de calefacción en espacios



Fuente de elaboración propia EE, 2023

Aquellos que operan con sistemas centralizados de calefacción con calderas y distribución del calor mediante radiadores, además del gas utilizan electricidad para las bombas de distribución.

Ilustración 14: Bombas de circulación y tuberías con aislamiento



Fuente: Fotografía observación terreno EE, 2023.

Agua caliente sanitaria (ACS)

La generación de ACS es a partir de calderas o calefón a gas. Disponen de acumulación para intercambio de calor del tipo boiler solo en casos puntuales (establecimientos de mayor tamaño) y de consumo directo a través de calefón como predominante.

El aislamiento de las tuberías suele ser una de las deficiencias más común. Si bien son casos aislados y en algunos en vías de mejora, vale la pena mencionar la importancia de este punto. Se estima que las pérdidas de calor por tuberías pueden llegar incluso al 10% por falta de aislamiento. Así como la inexistencia del material aislante, el no contar con todos los accesorios cubiertos (codos, válvulas, Tes, etc.) o un mal estado del material también genera ineficiencias. Por ello es importante dentro del proceso de mantención, incluir la revisión de su estado y recambio en caso de ser necesario, cumpliendo las recomendaciones del espesor del material seleccionado acorde a las condiciones.

Otro consumo relacionado al ACS es el eléctrico asociado al bombeo. La distribución del agua se realiza por bombas, ya sea de presión o circulación según el caso. En este caso en particular, las bombas suelen operar al máximo de su potencial, es decir, a caudal y presión de diseño superior (todo o nada) independiente del caudal de demanda de agua.

Ilustración 15: Sistema de presión (Hidropak) para agua potable y ACS



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

Refrigeración

Es una de los grandes centros de consumo de restaurantes. Todos los visitados cuentan con más de 1 equipo de refrigeración y congelación para mantenimiento de los alimentos debido a la necesidad de evitar la contaminación cruzada y los volúmenes que manejan.

En el caso de hoteles sucede lo mismo, más aún en aquellos con centros de eventos que disponen de cámaras de frío. En recintos hoteleros pequeños como cabañas y hostales no se suele usar mucho equipamiento para mantener alimentos, contando casi siempre con un refrigerador y un congelador.

La gestión de estos equipos suele ser buena ya que mantienen solo los necesarios enchufados. Y en la mayoría de los casos corresponden a equipos de pocos años de uso. Sin embargo, debido principalmente a la gran cantidad de equipos y la inversión que ello implica, no suelen ser de eficiencia mayor a 'A' según su clasificación, encontrando en algunos locales incluso clasificación 'E'.

El estado de estos equipos suele ser bueno, salvo desgaste en su pintura y cierto nivel de óxido en las cubiertas, sobre todo en congeladores horizontales y con más años de uso.

La ubicación de estos equipos es muy variable, siendo hoteles y restaurantes de mayor superficie los que los mantienen mayoritariamente en sectores independientes de la cocina, mientras que locales menores los tienen en la misma cocina.

Mantenedores y cooler para bebidas son otros elementos de refrigeración de alto consumo energético que suelen estar distribuidos en varios sectores, en especial los cooler de bebidas, más aún si corresponden a los aportados por los proveedores de refrescos. Para el caso de

mantenedores de alimentos, para facilitar la reparación suelen estar destapados para facilitar el manejo de productos.

Ilustración 16: Mantenedor cubierto y descubierto



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

Lavandería

Son pocos los hoteles que cuentan con este servicio. Y en aquellos que cuentan con éste, los principales consumos corresponden al planchado y secadoras. Si bien suelen disponer de horarios de funcionamiento, también responden a la demanda.

Un punto a destacar es la política de recambio de toallas y sábanas de las habitaciones de huéspedes donde se insta a los pasajeros a privilegiar el uso en más de una ocasión de las toallas y el cambio de sábanas no diarias.

Las lavanderías en general corresponden a equipos de tipo domésticos y no industrial por el volumen involucrado. Al ser la mayoría de los establecimientos hoteleros de pocas habitaciones, permite el uso de lavadoras y secadoras de poca capacidad. Para el planchado uso de planchas y no rodillos.

En el caso de restaurantes, no se identifica alguno que disponga de equipamiento para lavado de mantelería asumiendo servicio externo para todos ellos.

Se destaca Hostal Blanca Estela que reutiliza el agua de la lavadora para regar el jardín.

Piscina

El 46% de los recintos hoteleros cuentan con piscinas ya sea a temperatura ambiente como temperadas: Mantagua Village, Hippocampus Resort, Radisson Blu Acqua Concón, Hotel Dunares, Sol y Mar y Cabañas Santa Luisa. Todos aquellos que cuentan con piscina temperada, tienen

también una piscina a temperatura ambiente. Cabañas Santa Luisa solo dispone de piscina a temperatura ambiente.

La principal fuente energética para el temperado de piscinas es el gas, con calderas que mantiene la temperatura. Pero también se dispone de bombas de calor en el caso de Mantagua Village (además de calderas a gas) y Hotel Dunares, y Sol y Mar con una caldera eléctrica.

En las visitas no se observa climatización de los espacios por lo que no existe control de temperatura ni humedad ambiental, a excepción de Hotel Dunares e Hippocampus que cuentan con un sistema de climatización. Esto influye en la evaporación de las piscinas y con ello la temperatura y cantidad de agua de renovación o relleno, además del confort de los usuarios.

El agua de las piscinas no suele renovarse a menudo, utilizando el lavado y filtrado para su mantención, pero sí su relleno debido a la pérdida por evaporación. Hotel Dunares e Hippocampus Resort aprovechan el agua desechada al momento del lavado para riego de sus jardines.

Ilustración 17: Piscina exterior y temperada interior



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

Hábitos de consumo

Estacionalidad

La mayoría de los hoteles y restaurantes operan de forma estacional, es decir, tienen un alza en demanda en meses de verano, y además cuentan con fechas especiales durante el año como fines de semana largos o festividades.

Sin embargo, esta tendencia de la industria se ha visto minimizada en los últimos años y la demanda se mantiene relativamente estable, con una afluencia de turistas casi permanente durante los fines de semana que aprovechan los servicios de hotelería y restauración locales.

Además, las personas de la zona también se han acostumbrado a reunirse más en restaurantes o salones de hoteles para eventos especiales como celebraciones, eventos de empresas o simplemente sociales.

Esto ha permitido un desarrollo de la industria turística que ha debido adaptarse a esta nueva demanda con ampliaciones, remodelaciones, actualizaciones y mejoras que repercuten directamente en los niveles de consumo energéticos.

El detectar estos comportamientos de la demanda y la capacidad de responder sin aumentar desmedidamente los consumos es el gran desafío de la industria.

De acuerdo a lo revisado, este último aspecto no ha sido adecuadamente abordado en su momento, pero hoy en día se ha vuelto una preocupación más, o al menos una alternativa para mejorar los indicadores financieros de cada empresa.

Casos especiales aquellos establecimientos que se han vinculado con el mercado de servicios empresariales, para los cuales la demanda está más vinculada a proyectos de las empresas de la zona que a turismo. Esto permite contar con un flujo constante de clientes por un período conocido (duración de proyectos) y durante días laborales dejando los fines de semana disponibles para otro tipo de clientes o huéspedes, y ocupación durante épocas de menor demanda turística.

Medición y Control

Esta es la gran deficiencia de todas las empresas. No existe mayor medición y control de los consumos energéticos. Salvo algunas excepciones, se mide el consumo de sus fuentes energéticas en base a la facturación o mantener un nivel (stock) en los distintos depósitos de almacenamiento que permita continuidad de operación, pero no una revisión de estos datos.

Al no disponer de datos de consumo, no se puede gestionar y realizar evaluaciones de proyectos de mejora que validen una implementación e incluso evita poder realizar acciones simples, sin inversión, que aumenten la eficiencia energética identificando malos hábitos de consumo, detectando pérdidas de energía u optimizar procesos para disminuir el consumo.

Además, evita poder contar a su vez con información relevante para análisis como la distribución de energía y el consumo, identificar los consumos más altos, el mayor impacto en costos, los servicios más robustos y la definición y cálculo de indicadores de gestión.

Mención especial lo realizado por Hippocampus Resort en el registro de los principales consumos para su gestión, y Café Brücken que analiza el consumo para luego generar cambios que permitan disminuir los consumos. Girafinha da Melancia es otro ejemplo de revisión de equipos que permitió eliminar un equipo de alto consumo, pero poco uso, reemplazándolo por otros de menor consumo y acorde al nivel de demanda.

Los restaurantes que tienen gran cantidad de equipos de frío (refrigeradores, congeladores, etc.) suelen gestionarlos en función del uso apagando aquellos que tiene poca ocupación traspasando lo que hay en su interior a otros con capacidad disponible sin perder la cadena de frío.

Mantenimiento

La operación de todos los recintos requiere equipos e infraestructura en condiciones adecuadas. Sin embargo, y como es habitual en muchas empresas de muchas industrias distintas, se mantiene un plan reactivo de mantenimiento reparando o reemplazando lo que falla.

En restaurantes la mantención de equipos es mayor por su uso intensivo, siendo particularmente importante y frecuente la mantención y limpieza de los extractores en las cocinas. Estos equipos son de alta demanda energética, y su mantención es fundamental para su eficiencia, además de evitar una inflamación por acumulación de grasa y cumplimiento de la normativa vigente.

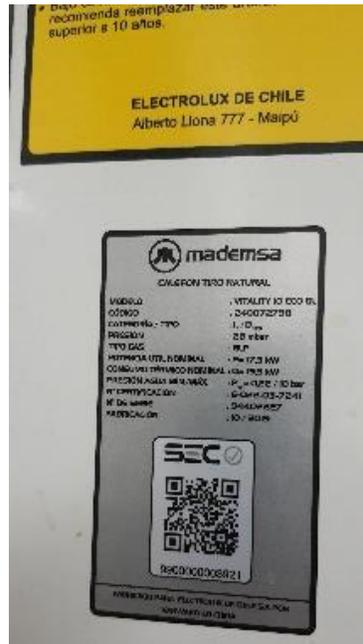
Para hoteles la habitabilidad de los dormitorios requiere mantener los sistemas de ACS para duchas y un adecuado cierre de ventanas y puertas.

De acuerdo a muchos de los entrevistados, existe una falta de técnicos especializados para realizar el mantenimiento de los equipos, especialmente bombas, refrigeración y campanas o extractores debiendo recurrir a empresas generalmente de Santiago con un altísimo costo. Así también implica mantenciones menos frecuentes o llamado a técnicos menos especializados.

Adicional a ello es la falta de información respecto al equipamiento existente, tanto disponer del listado de equipos como sus características técnicas. En pocos lugares tienen disponible los manuales o fichas técnicas de equipos y suelen no estar a mano o archivadas de forma de fácil identificación.

Las etiquetas o placas de motores, calderas o calefón suelen estar a simple vista, pero existe desgaste o corrosión que impide su fácil visualización o en algunos casos no están. Para refrigeradores, congeladores y otros equipos mayores estas placas suelen estar en caras posteriores y por la ubicación no es de fácil acceso a ellas.

Ilustración 18: Ejemplos de etiquetas con datos técnicos



Fuente: Fotografía observación terreno, 2023.

Gestión de Residuos

En el ámbito de gestión de residuos se realizó una recopilación de información primaria y secundaria, mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada y el uso de la técnica de observación, en este levantamiento participaron 33 empresas, de las cuales 21, cuentan con cierta experiencia, ya que son parte de un programa de reciclaje barrial, impulsado por ENAP y AGETUCO, dedicado especialmente a residuos no orgánicos como: cartón, latas de aluminio y plásticos. Esto permitió una importante predisposición positiva de los empresarios y un análisis en detalle de la situación actual del sector, detectando barreras, brechas y oportunidades de mejora de las empresas en este ámbito.

Caracterización desde el Ámbito de Gestión de Residuos

Las empresas del sector hotelero y gastronómico enfrentan desafíos importantes en la gestión de residuos, aun cuando ya han dado los primeros pasos, incorporado acciones. Estos establecimientos generan una variedad de residuos, como; Metal, papel, cartón de envases y embalajes, botellas de vidrio, plásticos, restos de alimentos, conchas, residuos orgánicos de la cocina y productos de limpieza. (ver Tabla 17)

Tabla 8: Categoría de Envases y embalajes

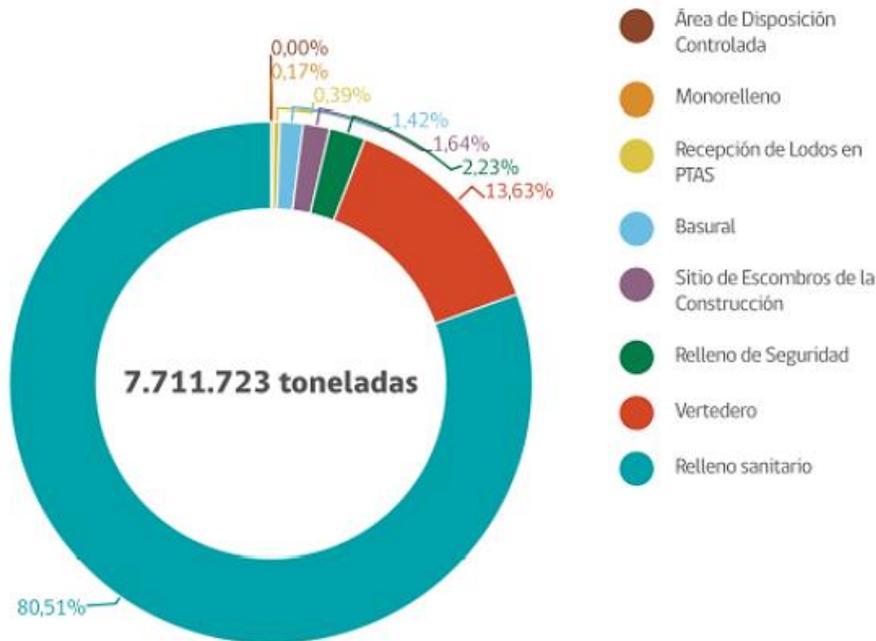
Categoría	Subcategoría
Metal	Aluminio
	Hojalata
	Otros
Plásticos	Polietileno Tereftalato (PET) retornable reutilizable
	Polietileno Tereftalato (PET) retornable de un solo uso
	Polietileno de Alta Densidad (PEAD)
	Policloruro de Vinilo (PVC)
	Polietileno de baja Densidad (PEBD)
	Polipropileno (PP)
	Poliestireno (PS)
	Otros
Papel	N/A
Cartón	N/A
Pulpa moldeada papel	N/A
Vidrio	Vidrio retornable reutilizable
	Vidrio retornable de un solo uso
Cartón para bebidas y alimentos	N/A
Madera	N/A

Fuente: Resolución 1492 del MMA

Tratamiento de los Residuos Sólidos Municipales, Chile 2019

Los municipios de acuerdo al Estado del Medio Ambiente en Chile 2021, declararon sobre tratamiento de los residuos domiciliarios: El 98,2% de los residuos sólidos va a disposición final: 80,5% a relleno sanitario, 13,6% a vertederos y en menores cantidades a rellenos de seguridad (2,2%), sitios de escombros de la construcción (1,6%) y basurales (1,4%), **en tanto solo 0,9% es enviado a algún tipo valorización.** (BNC,2022) (ver Ilustración 22)

Ilustración 19: Disposición final de residuos sólidos municipales por tipo.

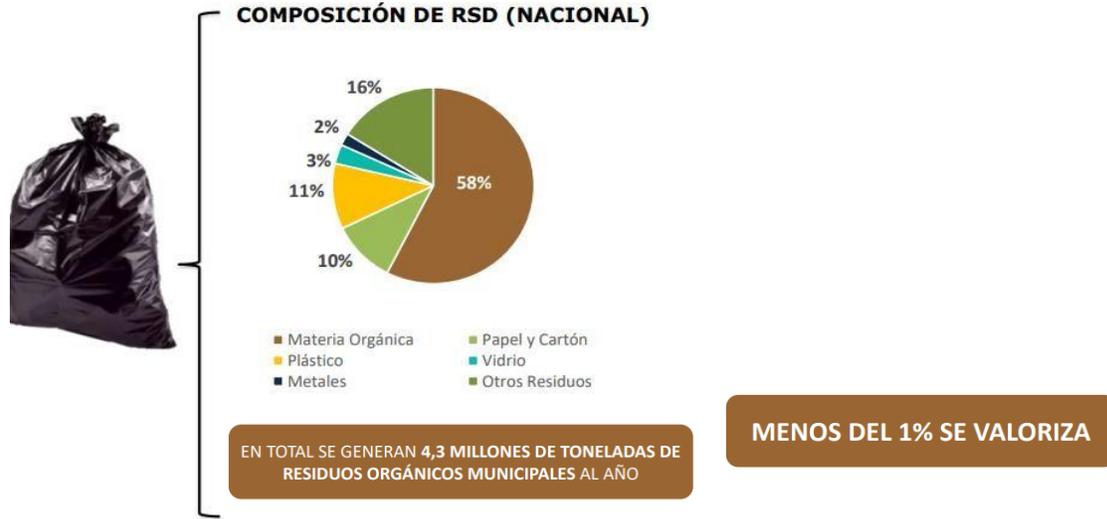


Fuente: Elaboración del Ministerio del Medio Ambiente, 2019

Composición de los Residuos Sólidos Municipales (RSM) a nivel nacional

La composición porcentual de una bolsa de Residuos Sólidos Municipales (RSM) muestra la composición porcentual de una bolsa de basura, que contiene residuos sólidos domiciliarios. En esta podemos dar cuenta del gran porcentaje que utilizan los residuos orgánicos en ella, significando alrededor de 68% de su contenido. Además, tal como se indica en la figura, menos de 1% de este tipo de residuo es valorizado a nivel país, siendo que existen considerables consecuencias que pueden surgir de su inadecuada descomposición, condición que se da cuando estos van a parar a basurales o rellenos sanitarios, que no le otorgan a este tipo de residuo las condiciones óptimas para su biodigestión natural e ideal. (ver Ilustración 23)

Ilustración 20: Composición porcentual de una bolsa de Residuos Sólidos Domiciliario (RSD).



Fuente: Estudio de diagnóstico y catastro de RSD (SUBDERE, 2017).

La ilustración 21, es un antecedente que da cuenta de las metas de valorización de residuos, que hoy rige como política nacional, de ahí la importancia de generar el máximo de esfuerzos en los territorios locales, involucrando a la ciudadanía, a las empresas públicas y privadas.

Ilustración 21: Metas de Valorización de Residuos Orgánicos como Política Nacional



Fuente: Estrategia Nacional de Residuos Orgánicos 2020-2040, 2020

Hotelería

En términos de gestión de residuos, las empresas hoteleras de la comuna de Concón y del sector de Mantagua han implementado con apoyo de AGETUCO y ENAP, estrategias para minimizar la generación de residuos no orgánico, como la reducción del embalaje y plásticos en las compras y suministros.

Además, en algunas empresas se fomenta la separación en origen de los residuos, proporcionando contenedores específicos y señalizados para la recolección selectiva. En el caso del Hotel Acqua Radisson, han contratado los servicios de una empresa local especializada en el manejo de residuos orgánico, que reciclan y aportan a la alimentación a animales en zonas de escasas hídrica, un ejemplo práctico para el resto de las empresas.

Gastronomía

El sector gastronómico del territorio enfrenta mayores desafíos en la gestión de residuos. Los restaurantes y cafeterías generan una variedad de residuos, incluyendo envases y embalajes de alimentos y bebidas, restos de alimentos, botellas de vidrio, plásticos, papel y cartón.

En términos de gestión de residuos, los establecimientos gastronómicos en la comuna de Concón y el sector de Mantagua han implementado gracias a AGETUCO y ENAP la misma estrategia de los hoteles, por ser parte del programa de Reciclaje Barrial, donde separan los residuos y desarrollan una recolección selectiva. Se proporcionan contenedores específicos para la clasificación de los residuos, como papel, cartón, plásticos, vidrios, pero no se hacen cargo de los residuos orgánicos, que corresponde a la mayor parte del problema.

Muestra de Generación de Residuos

A continuación, la Tabla 18 muestra los datos recopilados con respecto a masas enviadas a reciclaje y masas de desechos recolectadas por el camión de la basura.

Como se puede observar en la segunda columna, se indica con un “sí”, si es que la empresa se encuentra adherida al Programa de Reciclaje Barrial de ENAP y con un “no”, para aquellos que no lo están. Para las empresas que si están adheridas al programa, los datos de masas recicladas de plástico, aluminio y cartón, son obtenidas a partir de un certificado mensual (ver Ilustración 25) correspondiente al mes de diciembre del año 2022, generado por la empresa que realiza la ejecución del servicio de retiro de residuos reciclables.

Tabla 9: Muestra disposición de masas de residuos mensuales

Empresa	Reciclaje (cantidad aproximada por mes)								Basura (kg)	Total generado (kg)
	En programa de reciclaje ENAP	Plástico (kg)	Metales (kg)	Papel y Cartón (kg)	Vidrio (kg)	Cartón Bebidas (kg)	Aceite (kg)	Orgánico (kg)		
Hostal Blanca Estela	no	5	0	0	20	0	0	300	900	1225
Mantagua Village	si	0	0	340	0	0	0	0	4800	5140
Restaurante Emeterio	si	12	4	145	750	0	662	0	3000	4573
Aquí Jaime Restaurante	si	15	10	91	900	0	626	0	4500	6142
Casadoca Hotel	si	2	1	12	400	0	100	0	1500	2015
Cabañas Pinoz & Pinoz	si	3	2	7	0	0	0	0	1500	1512
Nikko Restaurant	no	0	4	60	700	0	0	0	3000	3764
Riomar Apart Hotel	si	10	2	15	200	0	0	0	675	902
Rápido Pizza	si	3	0	4	0	0	0	0	450	457
Hippocampus Resort	si	86	0	376	2	0	248	0	6000	6712
Radisson Blu Acqua	si	0	56	343	1100	0	90	3000	10500	15089
Club House By Concón	si	0	0	19	300	0	26	0	1000	1345
Posada del Parque	si	12	7	12	100	0	0	200	350	681
Los Chinos de Concón	si	0	0	0	0	0	644	0	1500	2144
Rincón de Charlie	si	0	26	53	600	0	230	0	1500	2409
Campo Educativo	si	15	0	18	50	0	18	140	400	641
El Che Fabian	si	0	0	7	200	0	221	80	1500	2008
La Píca de Martín	si	0	0	0	150	0	414	0	600	1164
La Perla del Pacífico	si	0	0	1	800	0	64	0	600	1465
Empanadas El Mono	si	0	0	0	0	0	0	0	1500	1500
Hostal BahíaLuz	si	5	3	11	100	0	92	0	375	586
Restaurant Calipso	si	0	0	0	280	0	46	0	1150	1476
Novellino Restaurante	si	1	4	7	70	0	0	0	425	507
Friends	no	0	32	0	400	0	322	0	5000	5754
Los Delfines	no	0	24	60	350	0	147	100	1500	2181
Píca de Juan Segura	no	0	35	0	150	0	184	0	2250	2619
Cafe Brücken	no	0	0	0	0	0	83	0	1050	1133
Girafinha da Melacia	no	0	5	0	50	0	3	0	600	658
Cafe & Bar Paola	no	2	1,5	20	21	0	18	0	600	663
Ali Kebab	no	0	0	0	0	0	0	0	750	750
Vista al Mar	no	0	72	35	500	0	64	0	2500	3171
Dunares de Ritoque	no	0	0	0	0	0	0	0	800	800
Mirador Santa Luisa	no	0	0	0	0	0	0	90	1200	1290
Total	-	171	289	1636	8193	0	4303	3910	63975	82477
% del total		0,2%	0,3%	2,0%	9,9%	0,0%	5,2%	4,7%	77,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia GR, 2023

Los aproximados **63.975 kilogramos** de basura dispuesta al mes, en contraste con la mínima acción respecto a la recuperación de residuos orgánicos, de los cuales solo 6 empresas se están haciendo cargo gestionarlo de tal manera que no vayan a parar a relleno sanitario o vertederos y esto representa solo un **4,7 %** del total generado. Lo anterior refleja la urgencia de desarrollar sistemas de gestión para este tipo de residuos, ya sea reutilización o reciclaje.

También se puede apreciar un notorio contraste en la masa de residuos inorgánicos categorizados como envases y embalajes, con la cantidad de residuos total generada, representando la primera, solo un **12%** de los residuos generados y considerando que el Programa de Reciclaje Barrial está a disposición del 70% de las empresas.

Es importante indicar, que 21 empresas participantes, pertenecen al Programa de Reciclaje de ENAP llamado Programa de Reciclaje Barrial Concón, donde tienen la posibilidad de enviar a reciclaje el plástico PET, cartones y latas de aluminio que generan. Esto se realiza a través de una empresa que los recolecta directamente en sus dependencias, una vez a la semana o una vez cada dos semanas, dependiendo de las masas generadas. Sin embargo, a pesar de la existencia de esta iniciativa, el volumen recolectado de estos residuos sigue siendo bajo, llegando solo al 2,5 % del total de los residuos. Además, se debe considerar que no todo lo que se genera es enviado a reciclaje, puesto que la frecuencia con la que les retiran estos residuos no es suficiente para evitar el colapso de las zonas que tienen destinadas al acopio de los estos.

Más adelante, se presenta el certificado que proporciona Reciclador (ver Ilustración 25), en el que detalla las empresas asociadas a AGETUCO, beneficiarias del programa Reciclaje Barrial de ENAP, como se podrá observar en la ilustración, es un primer e importante paso. Sin embargo, tal como da cuenta el mismo certificado, este programa no contempla el residuo orgánico, el cual tiene un alto impacto tanto a nivel local como global. A nivel local, la acumulación de residuos orgánicos puede generar problemas ambientales y de salud. Si no se gestiona adecuadamente, puede causar malos olores, atraer plagas y vectores de enfermedades, contaminar el agua y el suelo, y contribuir a la proliferación de enfermedades. Además, la descomposición de los residuos orgánicos en vertederos produce gases de efecto invernadero, como el metano, que contribuyen al cambio climático.

Por otro lado, más de la mitad de locales que no están en el programa, realizan reciclaje de algunos de sus residuos inorgánicos de todos modos, disponiendo en Puntos Limpios, entregando residuos a recicladores de base o vecinos que los utilizan, entre otros.

27 de las 33 empresas no da una segunda vida a sus residuos orgánicos, sin embargo, seis de ellas lo está realizando, aplicando diversos métodos, en algunos casos para reutilización, siendo alimento para animales y en otros siendo materia prima para su compostaje casero.

Para el caso del aceite de fritura, un 65% de las empresas lo está disponiendo con empresas que le hacen entrega de contenedores para su acopio transitorio y luego lo van a retirar directamente al local. El resto de locales que generan este tipo de residuo lo envían a cámaras desgrasadoras instaladas en sus dependencias, a las cuales cada cierto tiempo les retira su contenido una empresa autorizada para ello.

Ilustración 22: Certificado de Recolección de Residuos Reciclables a empresas socias de AGETUCO.



Fuente: Reciclador, diciembre 2022.

Cabe indicar, que, a nivel mundial, la gestión inadecuada de los residuos orgánicos puede tener impactos significativos en el medio ambiente. El metano producido por la descomposición de los residuos orgánicos es un potente gas de efecto invernadero, con un impacto climático mucho mayor que el dióxido de carbono. El aumento de las emisiones de metano contribuye al calentamiento global y al cambio climático.

Por tanto, es crucial implementar prácticas adecuadas de gestión de residuos orgánicos, como el compostaje y la digestión anaeróbica, para reducir los impactos negativos en los territorios y en el mundo. Estas prácticas permiten aprovechar los nutrientes presentes en los residuos orgánicos, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promover la economía circular.

CATASTRO DE INICIATIVAS QUE HOY SE EJECUTAN EN EL TERRITORIO

Como define la Ley REP 20920, un gestor corresponde a una Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza cualquiera de las operaciones de manejo de residuos y que se encuentra autorizada y registrada en conformidad a la normativa vigente (MMA, 2016).

En la siguiente sección, se presenta un catastro de las iniciativas que hoy se están ejecutando en las comunas de Concón y Quintero, para dar una gestión sustentable a los Residuos Sólidos Domiciliarios considerados como productos prioritarios, generados en ambas comunas.

Programa de Reciclaje Barrial Concón - ENAP:

Consiste en el servicio de operación interna del Punto Limpio de Plaza Carlos Pezoa, habilitación de nuevos puntos verdes en Concón, y retiro de los residuos reciclables desde el punto limpio, puntos verdes y asociados de la AG de Turismo de Concón que participan del programa, siendo un total de 21 empresas (ENAP, 2020).

Este programa está destinado a la gestión de residuos sólidos municipales (RSM), en específico los reciclables: cartón, latas de aluminio y plásticos PET.

Punto Limpio Móvil - Municipal de Concón

Para llevar a cabo el Programa de Reciclaje Barrial, ENAP se asoció con la ONG Ecoruta Vecinal, administradora del Punto Limpio de Concón, el cual se estableció como nodo inicial para la red de Puntos Verdes, comprometiéndose al retiro regular de los residuos reciclables en la comunidad, a través de empresas recicladoras especializadas que, a su vez, adquirieron la responsabilidad de cuidar los distintos puntos. Esta iniciativa se complementa con talleres de educación ambiental y mensualmente se reporta a los vecinos cuántos desechos se recolectaron en el período, junto con indicadores de eco equivalencia correspondientes a cuánta energía se ahorró y cuántos recursos naturales se resguardaron gracias a la gestión de reciclaje.

Los Puntos Verdes están disponibles en las juntas de vecinos Los Tres Esfuerzos, El Carmen, Villa Concón, Las Gaviotas (Plaza Las Petras), Los Troncos, RPC 3, Parque La Isla, el Club Deportivo Caleta Huracán, El Mirador y el Club Deportivo de la Refinería, además del Punto Limpio de Concón, que también recibe lo recolectado por el Punto Verde Móvil Municipal, permitiendo su operación y la red implementada junto a la Asociación Gremial de Empresarios Turísticos y Gastronómicos de Concón.

Programa de reciclaje comunal - Municipalidad de Quintero

Este programa, permite a los vecinos de la comuna de Quintero, realizar la separación de sus residuos o materiales reciclables de envases y embalajes, esto, a través de los puntos verdes de reciclaje disponibles en distintos lugares tanto urbanos como rurales y algunos establecimientos educacionales. Este programa iniciado el año 2018, ha permitido la recuperación de alrededor de 150 toneladas anuales, las cuales a través del servicio entregado por la empresa REICLADOR Ltda. son dispuestas en lugares autorizados para su tratamiento final y reciclaje (Quintero, <https://www.muniquintero.cl/index.php/reciclaje-comunal-2022/> . , 2022)

Contempla más de 26 estructuras diseñadas para disponer 4 residuos reciclables, accesible para toda la población (Reciclador-Ltda., 2021).

Programa de compostaje - Municipalidad de Quintero

El programa de compostaje municipal, consiste en la recolección domiciliar de los residuos orgánicos a los vecinos beneficiados con el programa. Esta importante medida permite disminuir alrededor del 50% del total de los residuos generados en un hogar y así contribuir a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), los residuos son llevados a la cancha de compostaje municipal donde finalmente se transforman en un recurso aprovechable para el mejoramiento de los suelos de plazas y jardines como lo es el compost (Municipalidad Quintero, 2022).

Gestores Locales Privados

A continuación, se presenta un listado de gestores que trabajan en la zona de interés, comprendida como la comuna de Concón y Quintero, a tomarse como alternativas para la realizaciones de futuras acciones de mejora.

Inorgánico	https://www.recicladorchile.com/
Orgánico	https://www.instagram.com/creo.cl/
Orgánico	https://linktr.ee/pewuncompostaje
Orgánico	https://www.instagram.com/gardenlab
Orgánico e inorgánico	https://www.karubag.cl/comunidades
Orgánico e inorgánico	https://www.recyclingvregion.cl/
Orgánicos e inorgánico	https://procycla.cl/la-empresa/
Aceite domiciliario	https://www.bioilslatam.com/
Aceite domiciliario	http://www.rendering.cl/

Gestión de Humedales

En el ámbito de gestión de humedales, el equipo GH, realizó un levantamiento que permitiera la contextualización de la consultoría, basado principalmente en la revisión de fuentes secundarias, conversaciones con el equipo consultor y actores clave, se aplicó una entrevista semiestructurada, el uso de observación en las visitas exploratorias debidamente coordinadas con el resto de los equipos, también se generó una búsqueda de antecedentes no registrados en la literatura formal. La aplicación de un cuestionario digital, permitió contar con información cuantitativa que colaboró en los resultados obtenidos por el equipo de GH. Cabe indicar, que se profundizará en este informe respecto de “La Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Humedales Costeros”, ya que, en el contexto de este APL, no es aplicable al total de empresas participantes, debido a que la mayoría de éstas se encuentran lejanas a los humedales de Concón y Mantagua. Sin embargo, al avanzar en el proceso diagnóstico se visualiza una gran disposición a conocer, a generar consciencia y responsabilidad ambiental y en específico de los humedales en el territorio, por parte de la gran mayoría de los empresarios. Lo que queda demostrado en las entrevistas y en el seminario, sin

embargo, existe un bajo reconocimiento de los impactos generados al medio ambiente como empresas e inclusive como personas.

Caracterización desde el Ámbito de Gestión de Humedales

Humedales Desembocadura río Aconcagua y Mantagua

Los humedales Desembocadura río Aconcagua y Mantagua son ecosistemas que se encuentran ubicados en la denominada Ecorregión Mediterránea Chilena, uno de los 36 hotspots de biodiversidad a nivel mundial, comprendida entre las regiones de Atacama y La Araucanía, ecorregión fuertemente amenazada al igual que estos humedales, que se localizan específicamente en el litoral central de la Región de Valparaíso, en las comunas de Concón y Quintero respectivamente.

Humedal Desembocadura río Aconcagua

El humedal urbano Desembocadura río Aconcagua tiene una extensión de 56,3 ha. (con un área de influencia de 700 ha.) y como su nombre lo indica corresponde al tramo final del río Aconcagua, el cual es uno de los cursos de agua más importantes del país, pues atraviesa de este a oeste la Región de Valparaíso, proviene de los ríos Juncal y Blanco, en la zona altoandina, alcanzando una extensión de 142 kilómetros y una cuenca que abarca 7.200 km² (Centro de Ciencia del Clima y la Resiliencia, 2020).

De la extensión total del humedal, una sección de 13 ha. corresponde al Parque Ecológico la Isla, el cual fue construido por ENAP refinería Aconcagua a modo de compensación. La institución otorgó en comodato por 10 años a la I. Municipalidad de Concón, una parte de los terrenos que le fueron otorgados por el Estado en la década del 50 del siglo pasado; cumplida esta fecha en el 2015, se firma un usufructo con la Municipalidad de Concón por un periodo de 30 años con el objetivo de establecer este terreno como un área de protección (Gómez, 2017). Sumado a lo anterior, el año 2018 otras 28 ha. fueron denominadas Reserva Natural Municipal (RENAMU) y 56,3 ha. declaradas Humedal Urbano (de acuerdo con lo dispuesto en la ley N° 21.202); Resolución Exenta 223 - Santiago, 3 de marzo de 2022.

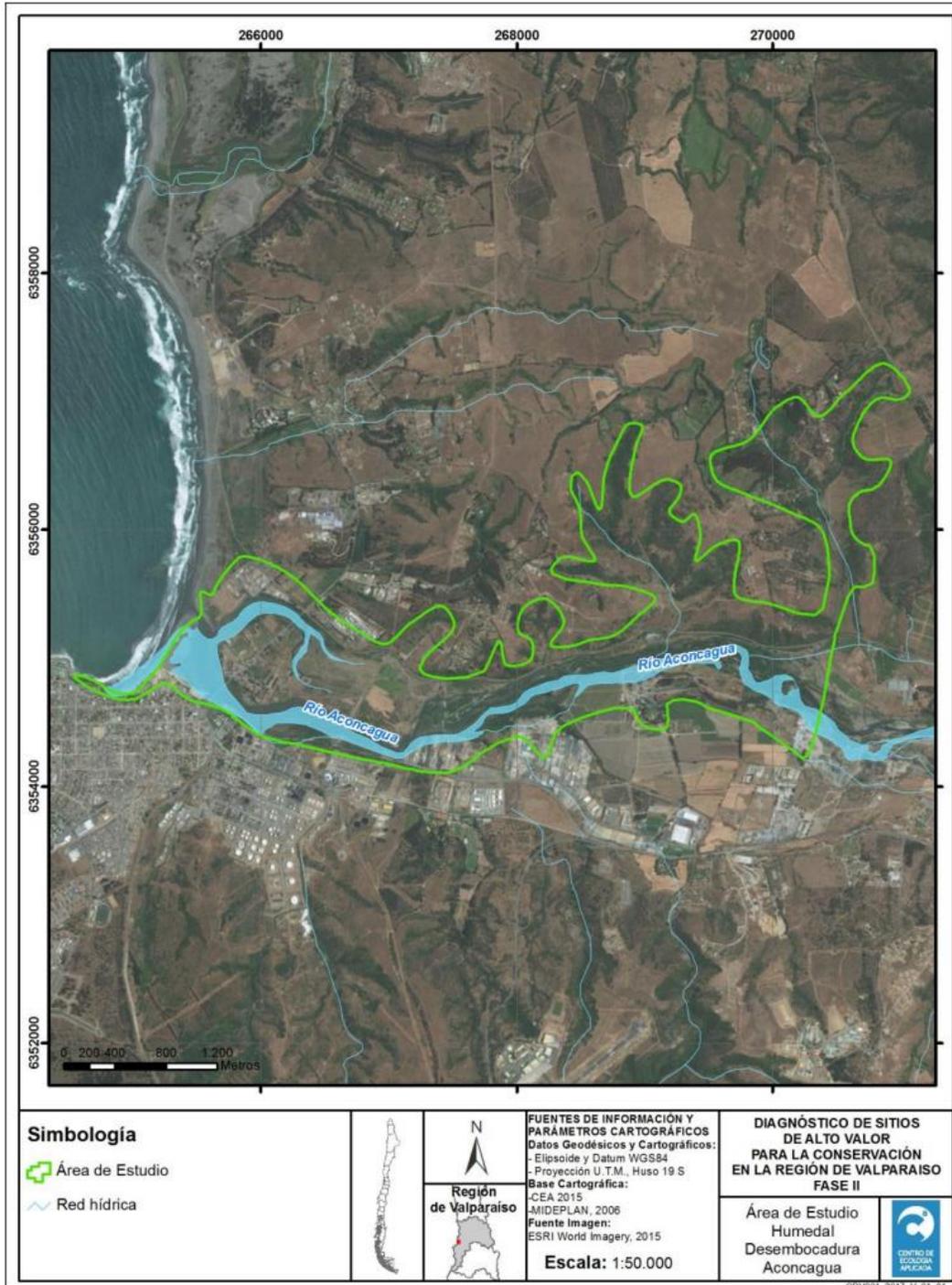
Su actual declaración como Humedal Urbano fue publicada en el Diario Oficial de la República de Chile el miércoles 16 de marzo del 2022 (MMA, 2022) , fundamentalmente por ser un ecosistema que alberga decenas de especies de aves migratorias y residentes; de acuerdo con esta fuente, entre ellas se pueden encontrar, “importantes colonias de gaviotas dominicanas, pelícanos, gaviotas de Franklin, pollitos de mar tricolor, perritos, pilpilenes, cormoranes, garzas y otras especies como plateros, zorzales, y loicas. De las 68 especies de vertebrados terrestres registradas (cuatro reptiles, un anfibio, 56 aves y siete mamíferos), algunas han sido clasificadas según su estado de conservación, como "Casi Amenazado" el Gaviotín monja (*Larosterna inca*) y el Sapito de cuatro ojos (*Pleurodema thaul*), y como "Vulnerable" la Gaviota garuma (*Leucophaeus modestus*). Asimismo, se han registrado especies de macrobentos clasificados, como "En peligro" la Pancora

(*Aegla papudo*), y como "Vulnerable" el Camarón de río del norte (*Cryphiops caementarius*). Además, en la cuenca del río Aconcagua se han registrado insectos acuáticos, macroinvertebrados bentónicos y peces.

La cuenca del río Aconcagua ha estado fuertemente amenazada por el uso de sus aguas a lo largo de su trayectoria, la que comunica a la Cordillera de los Andes con el Océano Pacífico. La cuenca del río Aconcagua geográficamente se inserta en su totalidad en la región de Valparaíso y se relaciona directamente con 19 comunas de la región, es considerada una de las cuencas más importantes por su actividad agropecuaria en el país, lo que ha puesto en riesgo la sustentabilidad ambiental del valle. Desde el punto de vista de la biodiversidad, los extremos del valle son los de mayor singularidad, riqueza y abundancia de especies nativas, por lo que la cabecera y la desembocadura ameritan gran atención en términos de protección para su conservación.

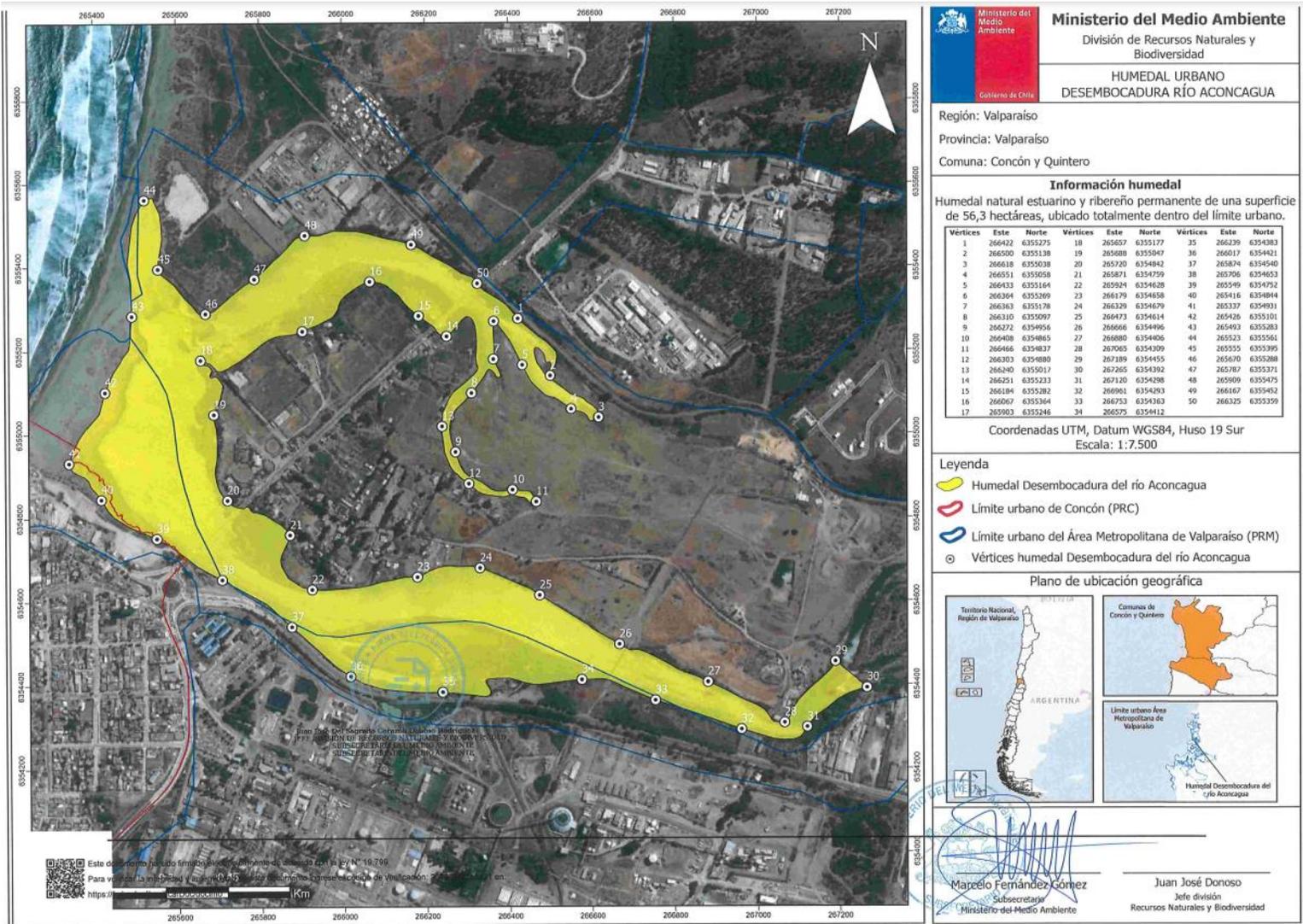
A continuación, se muestran dos figuras, la Ilustración 26 corresponde al polígono propuesto para protección del humedal en el estudio FNDR "Diagnóstico de Sitios de Alto Valor para la conservación de la región de Valparaíso, Fase II" (2018), y la Ilustración 27 corresponde el polígono que representa el área del humedal que fue declarada como Humedal Urbano.

Ilustración 23: Polígono propuesto para protección del humedal en el estudio FNDR “Diagnóstico de Sitios de Alto Valor para la conservación de la región de Valparaíso, Fase II” (2018)



Fuente: (Centro de Estudios Aplicados, 2018)

Ilustración 24. Área del humedal Desembocadura río Aconcagua declarada como Humedal Urbano



Fuente: Ministerio de Medio Ambiente,

Humedal Mantagua

El humedal de Mantagua corresponde al tramo final del estero de Mantagua, el cual forma parte de un sistema hídrico mayor, la cuenca Pucalán-Quintero, que integra una serie de subcuencas costeras conectadas a un estero principal, cuya expresión superficial evidencia condicionantes geológicas, geomorfológicas y climáticas en su formación y comportamiento (Flores *et al.*, 2022).

En el compendio “Humedal costero de Mantagua un lugar para la conservación de la biodiversidad en Chile Central” (Flores *et al.*, 2022) se establece que este humedal se compone de un sistema integrado por:

- El meandro o tramo final del Estero de Mantagua y su confluencia con el Estero Quintero.
- El estuario, se forma en la desembocadura del estero, que normalmente se encuentra cerrada y que los lugareños denominan “laguna” y que se conecta con el mar solo durante las crecidas del estero.
- Albufera o “laguna chica” que se ubica paralela a la línea de costa y se comunica a través de drenajes estacionales con el estuario del estero Mantagua.
- Sistema dunario, conocido como Dunas de Ritoque, que es disectado por el humedal.

Si bien en esta obra se obtiene una muy completa descripción de las aristas geográficas, geomorfológicas, climáticas, biológica, socioculturales, de su vulnerabilidad y de su conservación, por la fecha de su edición no se define en ella la actual declaratoria del Humedal de Mantagua como Humedal urbano, así como la solicitud de declaratoria de humedal urbano de parte importante de la cuenca que lo alimenta (com. Pers. profesionales SECPLA Quintero).

Lo relevante de esta Área de Protección de Valor Natural, es que junto a las acciones desarrolladas por el GEF Humedales Costeros y el APL podrían enfrentar las crecientes amenazas a las que se encuentra afecto el Humedal, entre ellas el hecho de que el Humedal de Mantagua se encuentra regido por un plan de carácter Metropolitano que data del año 2014 (Plan Regulador Metropolitano de Valparaíso - PREMVAL). De acuerdo a lo comunicado por profesionales de SECPLA de la Municipalidad de Quintero, este instrumento de planificación significó un cambio en los usos de suelo, modificando zonas de áreas rurales a zonas de extensión urbana, lo que llevó a un incremento de este tipo de superficie en 8 veces más de lo que actualmente está regulado, lo que abarca sectores como al campo dunar Ritoque y la localidad de Mantagua (comp. Pers. Carla Reyes-SECPLA 2023). En el entorno del estero Mantagua han aumentado significativamente las sub parcelaciones, sin antes resolver los temas de urbanización requeridos, lo que implica una mayor perforación de pozos, aumento de extracción del agua en las napas freáticas, disminución evidente de los cursos superficiales del recurso hídrico y amenazas de contaminación de las mismas, en ausencia de alcantarillado y regulación en torno a estos servicios. El desarrollo de acciones por parte de la Municipalidad de Quintero se ve complejo toda vez que en la zona no existen espacios definidos

como bienes públicos lo que dificulta la incorporación de redes de agua potable o alcantarillado, situación que agrava la condición de la zona actualmente declarada como Humedal urbano.

El humedal de Mantagua es parte del Corredor Biológico del Litoral Costero de Chile y de toda América, es parte de la ruta migratoria de las aves del hemisferio norte que visitan Chile en primavera, como las gaviotas de Franklin *Leucophaeus pipixcan*; Zarapitos, *Numenius phaeopus* entre otras que permanecen en el humedal de Mantagua hasta avanzado el otoño. En el humedal de Mantagua, se encontraron 18 especies en categoría de conservación a considerar, entre las amenazadas y en categoría En peligro se encuentran *Plegadis chihi* (cuervo de pantano) *Coscoroba coscoroba* (cisne de coscoroba) y *Calidris canutus* (playero artico) y como Vulnerables están las especies *Cygnus melancoryphus* (cisne de cuello negro) y *Larosterna inca* (gaviotín monja) (PUCV & UPLA, 2015; Flores *et al.*, 2022)

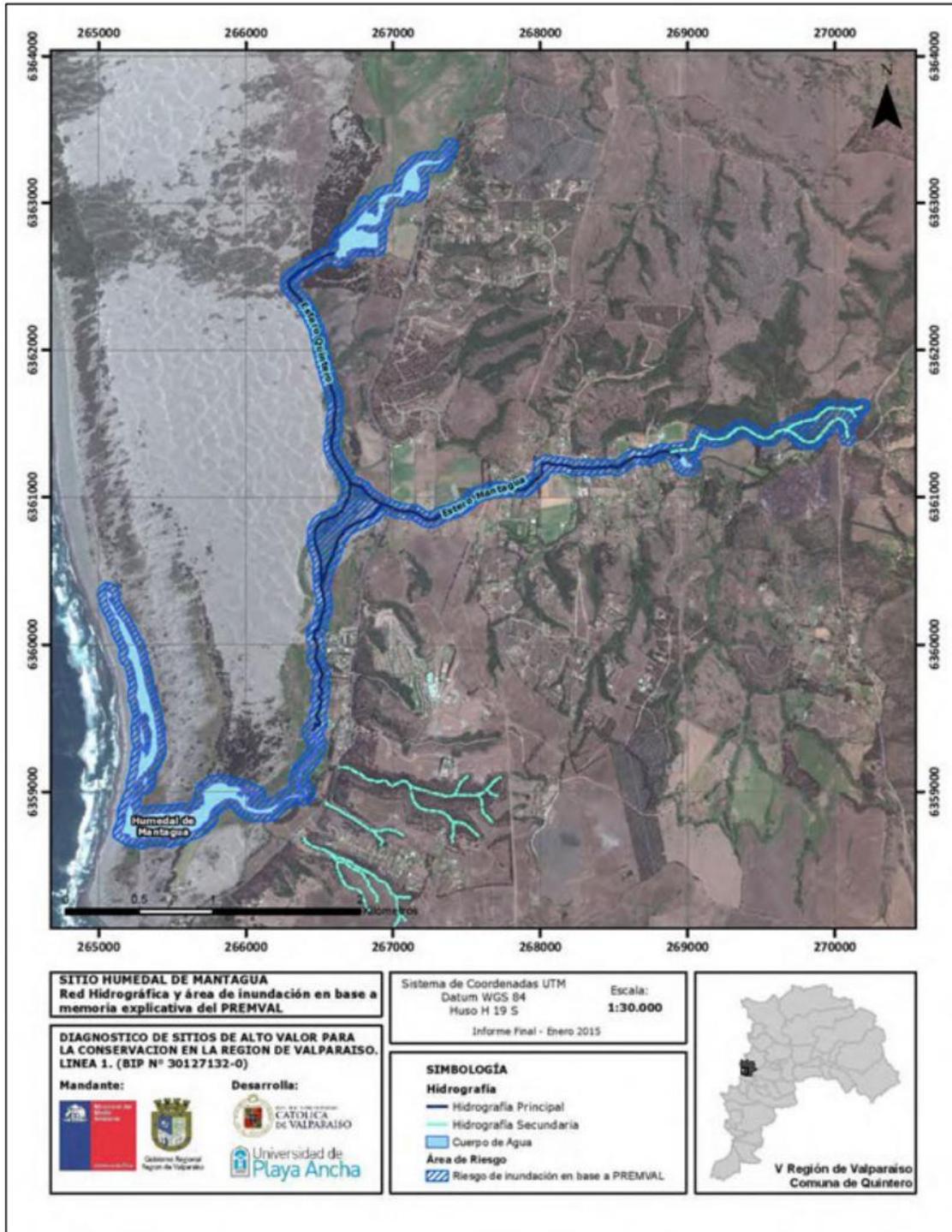
Entre las especies de aves migratorias catastradas se encuentran: el zarapito, *Numenius phaeopus hudsonicus*, el zarapito moteado (*Limosa fedoa*), el playero blanco (*Calidris alba*), el pitotoy grande (*Tringa melanoleuca*), el pitotoy chico (*Tringa flavipes*), la gaviota de Franklin (*Leucophaeus pipixcan*), el rayador (*Rynchops niger*), y la golondrina bermeja (*Hirundo rustica*) (PUCV & UPLA, 2015)

Un total de 215 especies de fauna vertebrada es la que acoge el humedal de Mantagua con 11 especies de peces, 4 de anfibios 8 de reptiles, 166 de aves y 26 especies de mamíferos, de éstas el 83 % son nativas (179), 7% endémicas (15) y un 29% de estas (63) se encuentran catalogadas en algún estado de conservación a considerar para su protección (Flores *et al.*, 2022)

Desde un punto de vista vegetacional se distinguen tres unidades de paisaje: vegetación terrestre, vegetación palustre y vegetación acuática. En ellos se han registrado 192 especies de plantas. De éstas, 124 son plantas terrestres que habitan los ambientes aledaños a los cuerpos de agua, y 68 especies comprenden la flora hidrófila, las que se dividen en: 56 helófitos (plantas de pantano) y 12 hidrófitos (plantas acuáticas). De las especies terrestres presentes en el área del humedal, seis se encuentran en alguna categoría de conservación, su mayor valor en el contexto de un humedal es el de conformar un ethos con refugio, alimento y lugares de nidificación para una diversidad de habitantes (fauna nativa y aves migratorias que llegan cada año al humedal. (Flores *et al.*, 2022).

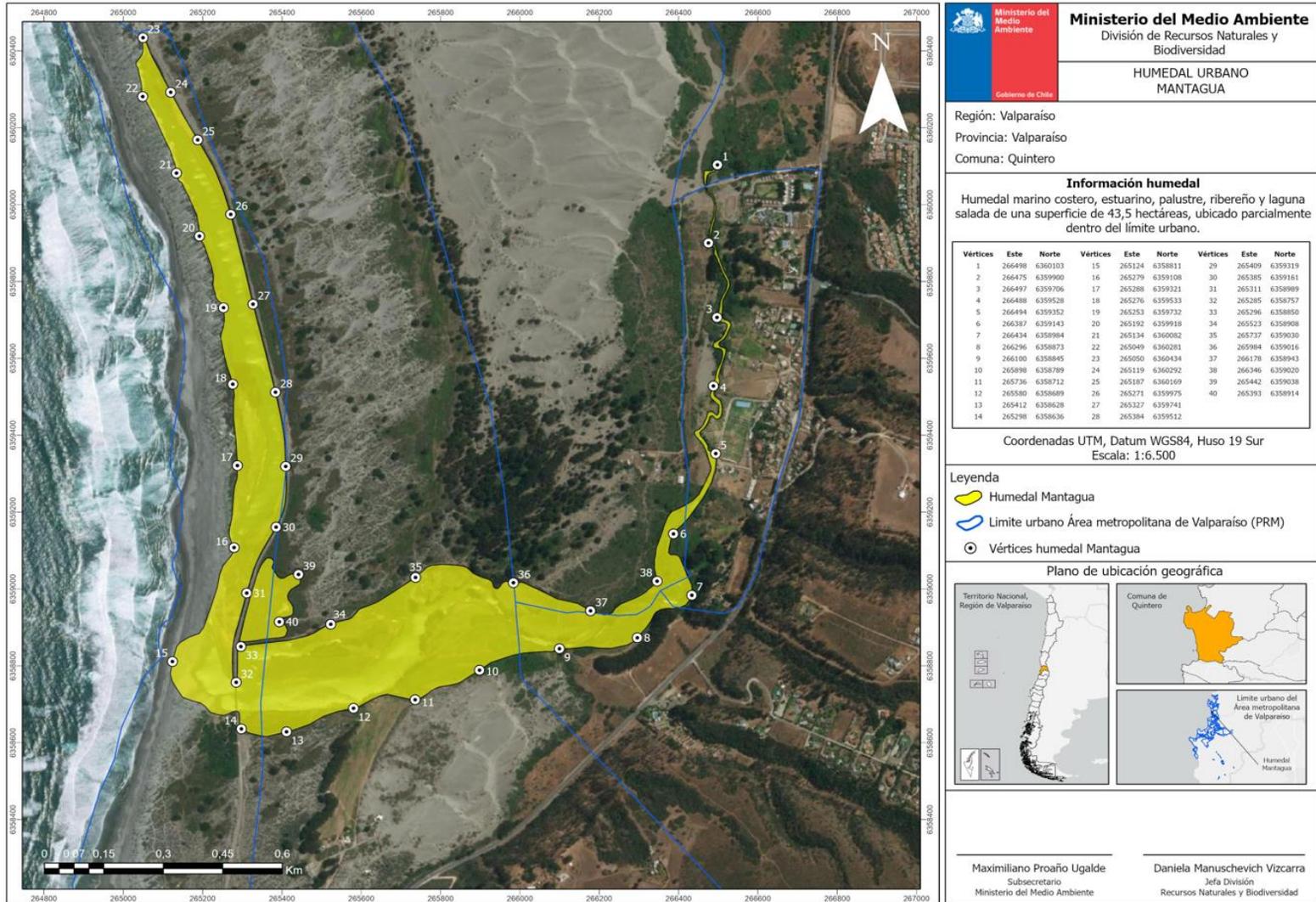
Las siguientes ilustraciones 28 y 29 muestran parte del contexto hídrico del Humedal y estero Mantagua, y también el área definida como Humedal Urbano respectivamente.

Ilustración 25. Humedal y Estero de Mantagua (Contexto hídrico)



Fuente: (PUCV & UPLA, 2015)

Ilustración 26. Área del humedal Mantagua declarada como Humedal Urbano



Fuente: Ministerio de Medio Ambiente,

Contextualización Biocultural

Los lugares con abundancia de agua, como lagunas, estuarios, humedales, cursos fluviales y otros, siempre han constituido un lugar de abundancia en biodiversidad y en consecuencia valiosos para la habitabilidad de las comunidades humanas. En efecto, la abundancia y variedad de recursos que sustentan estos sectores fueron (y siguen siendo) grandes atracciones para los asentamientos pre y post hispánicos (Flores *et al.*, 2022).

Concón y el sector de Mantagua son ejemplo de estos lugares, los que son parte de una extensa área donde se asentaron grupos de cazadores recolectores y posteriormente diferentes culturas indígenas, tales como la Cultura Bato, Cultura Lolloe y la Cultura Aconcagua, lo que se demuestra en las abundantes huellas arqueológicas encontradas principalmente en los entornos de los cursos de agua del Río Aconcagua y Estero Mantagua. En la actualidad es posible encontrar vestigios de las culturas prehispánicas (cultura Bato 300 aC a 800 dC y cultura Aconcagua 900 a 1540 dC) que habitaron en los valles, ríos humedales y costa del sector. El cerro Mauco del mapudungun maung ko (agua suspendida) es la cumbre más alta de la cordillera de la costa en la región de Valparaíso favoreciendo un microclima en sus laderas que explica la importante biodiversidad que alberga. En él también se encuentran registros arqueológicos, entre los que destaca uno de los pucarás incas de la región, que podría pertenecer al último tramo del reinado de Túpac Yupanqui, cuando el río Aconcagua constituía la frontera austral del Imperio (1460).

Tras la conquista española, estos territorios siguieron siendo reconocidos y valorados para el asentamiento humano, también en parte para el desarrollo de la agricultura y crianza de ganado (actividad que dejó una huella ambiental que hoy en día aún se percibe), a la vez que comienza a ser un punto de envío de productos al viejo continente.

En 1822 Mary Graham, la escritora y naturalista relató con detalle las características de la zona, mientras en 1834 en la ruta del paso de Charles Darwin (Relatos de un naturalista alrededor del mundo) se describen los distintos hallazgos paisajísticos, como dunares y bosques; hallazgos arqueológicos, como los fósiles de conchales; y la diversidad de flora y fauna encontrada a lo largo de su trayecto desde las dunas de Ritoque pasando al Mauco, en donde visualizo el cerro La Campana.

En la Colonia, la formación de haciendas como Concón, Colmo y Tabolango dio un impulso a la agricultura (enviando sus productos a la sede del Virreinato, en Lima), y en Concón comienza a desarrollarse e incorporarse la industria pesquera a la economía local, abasteciendo de pescados a la ciudad de Santiago.

La Batalla de Concón, en el contexto de la guerra civil de 1891, tuvo como escenario directo este sector dejando huellas que aún permanecen en el paisaje

Hacia la década de los 50 y 60, comienzan las inversiones de capital inicialmente en Concón y luego en Quintero para transformar las comunas en un polo industrial, lo cual en esos años se veía como

un beneficio y oportunidad de desarrollo y progreso para la zona. Efectivamente esto significó la creación de poblaciones para los trabajadores de la industria, desarrollo de un núcleo de industrias en torno a la refinería del petróleo ENAP, el desarrollo de la red de alcantarillado y pavimentación de las principales calles y la creación de un polo industrial en las localidades de Ventana Quintero. Este pujante desarrollo trajo consigo externalidades negativas de contaminación ambiental, lo que aun en la actualidad no se ha logrado revertir (Espinoza, 2015).

Contexto Foco Productivo

La comuna de Concón presenta una diversidad de actividades económicas, dentro de las que se destaca el rubro de los servicios, la actividad industrial, la pesca artesanal, y particularmente la actividad turística que ha sido desde sus inicios de importancia para el desarrollo comunal (Municipalidad de Concón, 2014)

Concón es parte del Destino Turístico Viña del Mar-Concón, el cual es de tipo urbano-litoral, mientras que Quintero pertenece al destino Litoral Norte Papudo, ambos presentan un nivel de desarrollo turístico consolidado. Dentro de este último se considera solo la zona urbana de la comuna y no la zona rural (hoy zonificada como zona de expansión urbana), la cual no es parte de ningún destino turístico, sin embargo, el sector de Mantagua cuenta con una importante oferta turística y un atractivo turístico de gran jerarquía como lo es el humedal de Mantagua. Si bien este es promovido en términos turísticos por la comuna, tiene una mayor cercanía y conexión con Concón.

Concón como destino se ha autodenominado la capital gastronómica de Chile (cuyas bases fueron sentadas en el APL Previo denominado Acuerdo de Producción Limpia del Sector Gastronómico Comuna de Concón el año 2006) y ha logrado posicionar esta marca atrayendo turistas nacionales principalmente. En este sentido, la gastronomía constituye el principal producto turístico de la comuna, no obstante, también cuenta con numerosos atractivos culturales y naturales, encontrándose dentro de estos últimos el Humedal Desembocadura río Aconcagua.

Un concepto que vale la pena profundizar y trabajar sería el de considerar para el litoral del Gran Valparaíso, cómo la conurbación Valparaíso, Viña del Mar, Concón aporta al visitante una oferta diversa que le permite disfrutar de un paisaje cultural declarado patrimonio de la humanidad en Valparaíso, de un turismo convencional con museos, casinos y playas en Viña del Mar y de un destino de Naturaleza con una gran riqueza en patrimonio natural y vida silvestre en Concón-Mantagua con sus playas dunas y humedales.

La Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Humedales Costeros de Chile

La Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Humedales Costeros de Chile (MMA – ONU Medio Ambiente, 2021) fue desarrollada como parte de las acciones del Proyecto GEF Humedales Costeros para mejorar el estado ecológico y de conservación de los ecosistemas costeros del Centro-Sur de

Chile, a través de la promoción de un manejo sustentable. (Link de acceso a guía: <https://encr.pw/Yv0kD>).

La elaboración de esta guía tiene por objeto ser una herramienta de aplicación práctica para quienes directa o indirectamente participan de actividades en los humedales o las zonas aledañas a estos, promoviendo que las actividades que desarrollen las hagan con respeto y cuidado de estos humedales. Además, con esta guía se busca entregar información concreta para la implementación y fomento de buenas prácticas dirigidas a todas aquellas organizaciones, ya sean públicas o privadas, vinculadas a estos sectores, difundiendo acciones y lineamientos concretos que puedan generar cambios en cada espacio, con el fin de prevenir el daño o degradación de la biodiversidad y resguardar su inigualable valor.

Las guías de buenas prácticas ambientales son directrices para un buen manejo ambiental dirigidas a los desarrolladores de proyectos o actividades que se implementen sobre humedales costeros o en sus áreas aledañas. Estas recomendaciones brindan, en un modo práctico, las acciones necesarias para proteger y conservar la estructura y funcionamiento de estos ecosistemas acuáticos, a través de un correcto diseño, planificación y ejecución de los proyectos sobre un humedal o en su entorno cercano.

El uso de esta guía se plantea como un instrumento para la gestión y conservación de humedales, así como también está pensada para cuando la protección absoluta del humedal no es una opción, y se necesita balancear los diferentes usos con la protección y conservación de los humedales, más no es excepcional de esta condición.

Comprendiendo el contexto y el objetivo del APL sobre carbono neutralidad y humedales, la Guía de Buenas Prácticas toma un papel relevante al promover la conservación de estos ecosistemas a través de sus diversas recomendaciones para el sector del turismo. Pues los humedales se consideran sumideros netos de carbono a largo plazo, y además presentan altas reservas de carbono por unidad de superficie en comparación con otros ecosistemas. La razón principal de estos efectos es la ausencia de oxígeno libre en el suelo y, por lo tanto, la reducción de las tasas de descomposición, lo que permite que una parte importante del CO₂ que ingresa a los ecosistemas permanezca almacenado en el suelo (País Circular, 2021a). Es así entonces que la conservación (y restauración) de humedales se constituye como una solución basada en la naturaleza al tener la capacidad de fijar el carbono que de otra manera estaría en la atmósfera, considerándose una pieza clave en la lucha contra el cambio climático (WetLands4Climate, 2021)

Es así entonces que las recomendaciones contenidas en las guías de buenas prácticas ambientales buscan alcanzar tres objetivos principales en lo que respecta a proteger y mantener:

1. Los hábitats y las especies
2. La calidad del agua
3. La cantidad de agua del humedal costero

La modalidad indicada para alcanzarlos es mediante:

- El conocimiento del humedal, que permita un correcto diseño y planificación de las actividades.
- Estableciendo un área de amortiguación.
- Minimizando los impactos de las actividades cercanas
- Potenciar el valor paisajístico

A partir de lo anterior, las recomendaciones se realizan en las siguientes líneas:

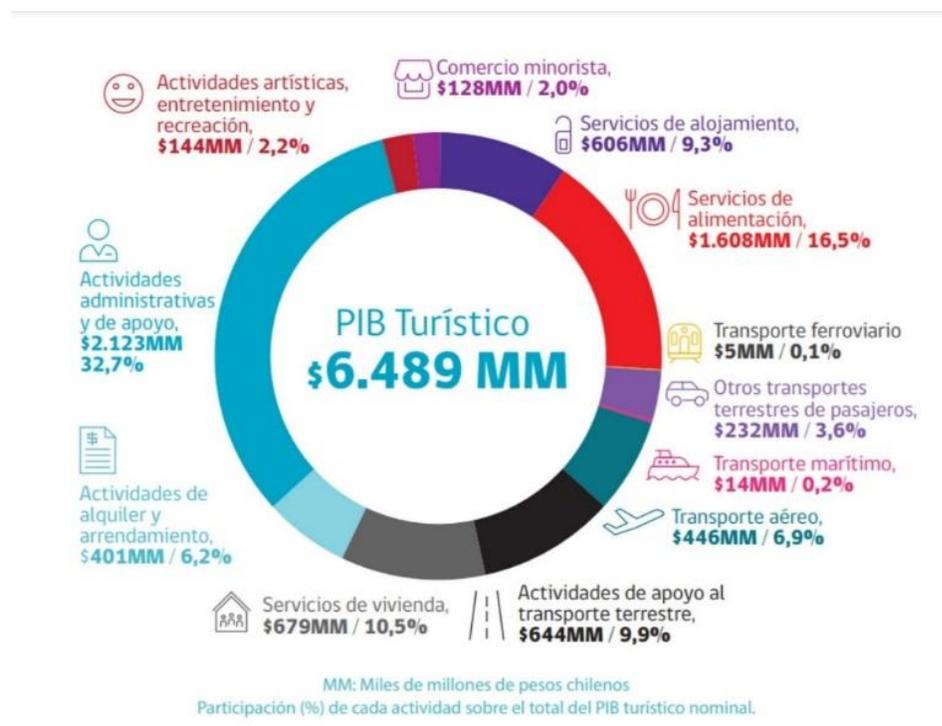
- Recomendaciones generales para cualquier actividad (caracterización ambiental, zona de amortiguación, evitar perturbaciones, evitar alteración en balance hídrico y evitar contaminación de las aguas)
- Actividades turísticas en general
- Senderos
- Camping e instalaciones turísticas
- Propiedades recreacionales o “casas de verano”
- Actividades recreativas (dirigidas a visitantes)
- Evitar la propagación del Didymo (*Didymosphenia geminata*)

La Guía mencionada ha sido utilizada como un instrumento de base para las recomendaciones que son pertinentes en este trabajo, no obstante, ello, para efectos de este APL, sus recomendaciones son insuficientes.

Caracterización sectorial y productiva

Durante los años de pandemia, la situación del sector turístico en general se vio altamente afectada, con gran impacto en los subsectores Gastronómico y Hotelero, para el 2019 los datos fueron relativamente normales, aun si consideramos la situación de descontento social y la violencia vivida a nivel nacional en los meses de octubre a diciembre 2019. Para el 2020, la situación pandémica generó una baja considerable de la economía mundial a niveles de recesión mundial que actualmente se mantiene.

Ilustración 27. Distribución del Valor Agregado Turístico (VAT)-PIB Turístico Nominal-Según ACT total nacional año 2019



Fuente: Departamento de Estadísticas de Sernatur y Subsecretaría de Turismo.

Durante el segundo trimestre del 2020, el PIB de Chile registró una caída de 14,3% respecto al mismo período del año anterior. Esto muestra la profundidad y gravedad de la crisis económica provocada por la crisis sociosanitaria. Pero sin duda, las medidas de confinamiento, aislamiento social e impedimento al desarrollo de la actividad comercial, hizo que el PIB del sector Restaurantes y Hoteles cayera en 52,84%, transformándose en el sector de la economía nacional con la caída más relevante. (Fuente: Achiga/ Informe Senado 2021)

Vulnerabilidad de las Empresas del Sector; A pesar de su importancia, el sector es particularmente frágil y muy vulnerable a ciclos y choques económicos. Esta condición, se exagera con la actual crisis. Estos negocios, bien gestionados, poseen márgenes entre 4% y 6%, y son muy inferiores al 13% de la media a nivel agregado nacional. Los niveles de capitalización son bajos. El patrimonio neto no supera el 2% frente a un 50% de la media a nivel agregado nacional. Su liquidez es extremadamente volátil; no más del 17% de las empresas son capaces de soportar un mes de gastos operativos fijos sin tener ventas. El flujo de caja de muchas de las empresas, no alcanza a cubrir el capital de trabajo de una semana. (Fuente: Achiga/ Informe Senado 2021)

El 2022 fue un año marcado por la reapertura y reactivación de la actividad económica, especialmente para el turismo. Luego que el Gobierno flexibilizara o eliminara restricciones

sanitarias, la industria tuvo un importante impulso que se reflejó en diferentes indicadores. Según la Subsecretaría de Turismo, el 2022 se registraron 2.036.103 llegadas de turistas extranjeros, un +971% más en comparación a 2021 (190.022 llegadas) y equivalente a una recuperación del 45% respecto a 2019 (4.517.962 de llegadas). (Fuente: <http://www.subturismo.gob.cl/2023/01/31>)

Según estimaciones de la Subsecretaría de Turismo, se espera que en 2023 se registren 3.483.121 llegadas de turistas extranjeros, un incremento del +71% en relación a 2022 y de esa forma se alcanzarían los niveles de un año normal. Las cifras proyectadas para 2023 se asemejarían a 2014, año previo al inicio de la masiva llegada de argentinos a nuestro país (2015 – 2019), impulsados por un tipo de cambio favorable que les permitió desarrollar el llamado “turismo de compras”. (Fuente: <http://www.subturismo.gob.cl/2023/01/31>)

Tabla 10: Distribución Regional de Empresas Gastronómicas y Hoteleras, 2022

Región del domicilio o casa matriz	Número de empresas
Región de Antofagasta	3289
Región de Coquimbo	4192
Región de La Araucanía	4927
Región de Valparaíso	8414
Región del Biobío	6350
Región de Los Lagos	5289
Región de Atacama	1839
Región de Tarapacá	1980
Región Metropolitana de Santiago	25149
Región de Ñuble	2393
Región Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	1183
Región del Maule	5395
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	4208
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	1282
Región de Los Ríos	2387
Región de Arica y Parinacota	1277

Fuente: Elaboración propia en base al SII, 2023

El sector gastronómico y hotelero es una industria global que comprende una amplia variedad de servicios relacionados con el turismo, la hotelería y la alimentación.

Fuerza Laboral: El sector gastronómico y hotelero es uno de los mayores empleadores a nivel mundial. Se estima que, en 2019, el sector proporcionó empleo a más de 319 millones de personas en todo el mundo, lo que representa el 9,2% del empleo total en el mundo, según informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), "Turismo y empleo: Un análisis global", 2019

Tipos de Empresas: El sector gastronómico y hotelero se compone de una amplia gama de empresas, desde pequeños restaurantes, hostales y alojamientos locales hasta grandes cadenas de hoteles internacionales. También incluye empresas que proporcionan servicios de catering y eventos, así como proveedores de alimentos y bebidas.

Contribución al PIB: El sector también es un importante contribuyente al PIB mundial. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), en 2019, anterior a la pandemia, el turismo y la hostelería representaron el 10,4% del PIB mundial, lo que equivale a unos 9,2 billones de dólares estadounidenses.

Tabla 11: Valor Agregado Turístico (VAT) -PIB turístico nominal - y aporte al PIB de la economía, según Actividad Característica del Turismo, total nacional año 2019.

Ranking	Actividades Características del Turismo (ACT)	VAT (expresado en miles de millones de pesos chilenos)	Aporte al PIB (expresado en %)
1°	Actividades administrativas y de apoyo (agencias de viajes y tour operadores)	2.123	1,1
2°	Servicios de alimentación	1.068	0,5
3°	Servicios de vivienda	679	0,3
4°	Actividades de apoyo al transporte terrestre	644	0,3
5°	Servicios de alojamiento	606	0,3
6°	Transporte aéreo	446	0,2
7°	Actividades de alquiler y arrendamiento	401	0,2
8°	Otros transportes terrestres de pasajeros	232	0,1
9°	Actividades artísticas, entretenimiento y recreación	144	0,1
10°	Comercio minorista	128	0,1
11°	Transporte marítimo	14	0,0
12°	Transporte ferroviario	5	0,0
Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB Turístico Nominal		6.489	3,3
PIB a precios de mercado¹		196.379	100,0

Fuente: elaboración propia del Departamento de Estadísticas de Sernatur y Subsecretaría de Turismo.

Tabla 12: Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB Turístico Nominal - y Distribución porcentual según Actividad Característica del Turismo (ACT), total nacional, período 2013-2019.

Cód. Actividad Económica (CAE)	Actividad Característica del Turismo (ACT) ²	2018		2019	
		VAT	Distribución (%)	VAT	Distribución (%)
		76	Comercio minorista	134	2,1
77	Servicios de alojamiento	633	10,1	606	9,3
78	Servicios de alimentación	1.065	17,1	1.068	16,5
79	Transporte ferroviario	5	0,1	5	0,1
80	Otros transportes terrestres de pasajeros	244	3,9	232	3,6
83	Transporte marítimo	14	0,2	14	0,2
84	Transporte aéreo	473	7,6	446	6,9
86	Actividades de apoyo al transporte terrestre	653	10,5	644	9,9
98	Servicios de vivienda	709	11,4	679	10,5
102	Actividades de alquiler y arrendamiento	409	6,5	401	6,2
103	Actividades administrativas y de apoyo	1.754	28,1	2.123	32,7
110	Actividades artísticas, entretenimiento y recreación	151	2,4	144	2,2
Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB Turístico Nominal - en las ACT		6.244	100,0	6.489	100,0
PIB a precios de mercado³		190.826		196.379	
Aporte económico del Turismo - %PIB Turístico Nominal - expresado en porcentaje (%)⁴		3,3		3,3	

Fuente: elaboración propia del Departamento de Estadísticas de Sernatur y Subsecretaría de Turismo.

Estacionalidad de la Demanda

La estacionalidad de la demanda turística anual en Chile varía según la región del país. Sin embargo, en general, la temporada alta del turismo en Chile suele ser durante los meses de verano, es decir, de diciembre a febrero. Durante este período, las playas y balnearios del país, así como los destinos turísticos de montaña, como los centros de esquí, son muy populares entre los turistas nacionales y extranjeros.

Sin embargo, es importante destacar que la estacionalidad de la demanda turística también puede variar según el tipo de turismo que se esté considerando. Por ejemplo, en el caso del turismo de negocios, es posible que la demanda se mantenga constante durante todo el año, ya que las empresas pueden tener eventos y reuniones en cualquier momento.

La estacionalidad de la demanda turística en Chile depende de varios factores, incluyendo la región del país, el tipo de turismo y el destino específico. En general, la temporada alta suele ser durante los meses de verano, pero es posible que haya fluctuaciones en la demanda turística durante todo el año, lo que también sucede en Concón y Mantagua, como lo demuestra la Tabla 7.

Tabla 13 Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda en las empresas de territorio Concón - Mantagua, 2023

Mes*	Alternativa
Enero	30
Febrero	30
Marzo	3
Abril	2
Mayo	0
Junio	0
Julio	8
Agosto	0
Septiembre	3
Octubre	4
Noviembre	7
Diciembre	15

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada a 32 empresas, 2023

Cadena productiva

Una cadena de valor es un modelo que se utiliza para analizar y descomponer las actividades de una empresa en partes individuales, con el objetivo de identificar aquellas que agregan valor y aquellas que no lo hacen.

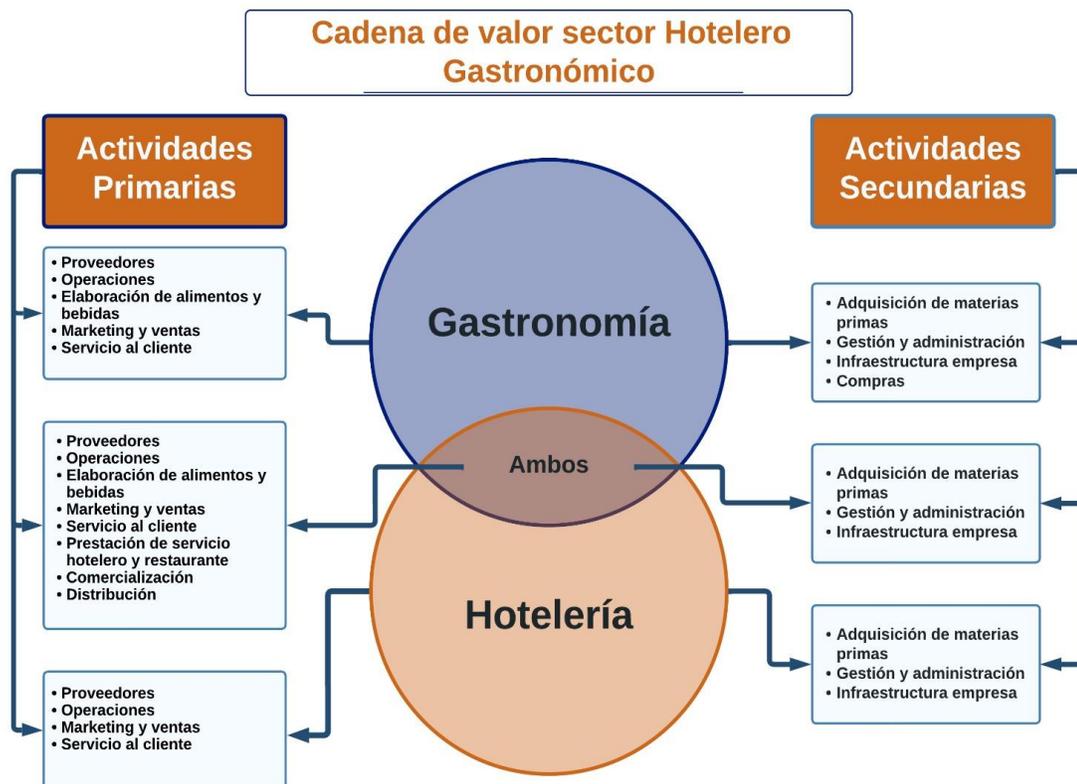
La cadena de valor se compone de una serie de actividades que se llevan a cabo en una empresa para diseñar, producir, comercializar y distribuir un producto o servicio. Estas actividades pueden ser agrupadas en dos categorías principales:

- 1) Actividades primarias: son aquellas que están directamente relacionadas con la creación y entrega del producto o servicio, tales como la logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas, y servicios.
- 2) Actividades de apoyo: son aquellas que son necesarias para que las actividades primarias se lleven a cabo de manera efectiva, tales como la gestión de recursos humanos, la tecnología de la información, la infraestructura y la adquisición.

Al analizar cada actividad en la cadena de valor, se pueden identificar oportunidades para reducir costos, mejorar la eficiencia, aumentar la calidad y agregar valor para los clientes. La cadena de valor es una herramienta útil para las empresas que buscan optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.

En el caso de la Cadena de Valor del sector Hotelero y Gastronómico, se mencionan y establecen actividades comunes y otras específicas de cada subsector, que son reconocidas por la OMT (Organización Mundial de Turismo). (ver Ilustración 4)

Ilustración 28 Cadena de Valor Sector Hotelero y Gastronómico



Fuente: Elaboración propia, 2023

Desde esta ilustración es posible entender que la mayoría de las actividades, se realizan de manera trasversal en las empresas tanto gastronómicas como hoteleras.

El enfoque sustentable que propone y espera el mandante, deberá estar vinculado a las actividades tanto primarias como secundaria o de apoyo, que permita en forma práctica mostrar un factor diferenciador, que mejore y fortalezca la experiencia de los visitantes a las empresas, pero que a la vez promueva un destino sustentable.

Descripción de actividades principales de la cadena de valor del sector hotelero y gastronómico

Proveedores: los proveedores son aquellos que suministran insumos y materiales para los hoteles y restaurantes, como alimentos, bebidas, suministros de limpieza, equipo de cocina, muebles, entre otros. Son un grupo indispensable de apoyo logístico, que generalmente se adaptan a las necesidades especiales del sector.

Adquisición de materias primas: se trata de la compra de productos alimenticios, bebidas y otros suministros necesarios para la elaboración de alimentos y bebidas en el sector gastronómico, y suministros para la limpieza y mantenimiento de instalaciones en el sector hotelero.

Operaciones: las operaciones incluyen todas las actividades que se realizan en los hoteles y restaurantes, desde la recepción y la limpieza hasta la preparación y el servicio de alimentos y bebidas.

Elaboración de alimentos y bebidas: una vez que se han adquiridos los insumos y productos.

Marketing y ventas: el marketing y las ventas son esenciales para promocionar y vender los productos y servicios de la industria gastronómica y hotelera. En

Servicio al cliente: el servicio al cliente es fundamental para el éxito de la industria, ya que los clientes buscan una experiencia excepcional cuando visitan un restaurante o se hospedan en un hotel. El servicio al cliente abarca desde la atención al cliente hasta la satisfacción del cliente.

Prestación de servicios de alojamiento y restaurant: esta etapa implica la atención y el servicio al cliente en los establecimientos hoteleros y gastronómicos. Esto incluye la recepción y registro de huéspedes en los hoteles, la atención al cliente en los restaurantes y bares, y la atención al cliente en las habitaciones.

Gestión y administración: esta etapa implica la gestión y administración del negocio, incluyendo la contratación y capacitación de personal, la gestión de inventarios, la contabilidad y el cumplimiento de regulaciones y normativas.

Comercialización: esta etapa implica la promoción y venta de productos y servicios a través de diversos canales de distribución. En el caso de la industria hotelera, la comercialización puede incluir la promoción de servicios y ofertas a través de agencias de viajes, sitios web de reservas, publicidad en medios digitales y tradicionales, entre otros. Por otro lado, en el sector gastronómico, la comercialización puede incluir la promoción de los restaurantes y sus de sus productos.

Distribución: se refiere a la entrega de productos y servicios a los clientes finales. En el sector hotelero, esto incluye la entrega de servicios de alojamiento y hospitalidad en el hotel, mientras que en el sector gastronómico, esto implica la entrega de alimentos y bebidas a los clientes en el restaurante o mediante servicios de entrega a domicilio.

Procesos Productivos Hotelería/ Alojamiento

La estructuración de los procesos productivos de los distintos establecimientos se llevó a cabo utilizando la información recopilada de las entrevistas, encuestas realizadas y principalmente de la información secundaria estudiada, detallando las características principales de sus operaciones.

En el caso de los establecimientos de Hotelería/Alojamiento (Tabla 9), se destaca que el proceso principal se centra en la atención al cliente, junto con actividades complementarias como la

administración y reserva, la venta y atención al cliente, la postventa y el soporte para la prestación del servicio.

A través de este análisis, es posible identificar las entradas, como insumos, energía, agua, combustibles, maquinaria, entre otros. Asimismo, se identifican las salidas del proceso, como residuos sólidos, residuos líquidos de limpieza de instalaciones y baños, residuos orgánicos, y en algunos casos, residuos voluminosos. También se consideran, en menor medida, las emisiones derivadas del uso de leña, carbón, gas, petróleo u otros combustibles.

En los sectores donde se utiliza agua, se incluyen los baños comunes, los baños de clientes y personal, las piscinas, las tinajas, la cocina, las oficinas de administración, el riego de jardines, las tareas de limpieza en general y el lavado de sábanas y toallas.

En cuanto a los sectores donde se emplea energía, se encuentran la iluminación de todas las instalaciones, incluyendo habitaciones, cabañas, cocina, baños, terrazas, piscinas, áreas de administración y espacios comunes, entre otros.

Por otra parte, en los sectores donde se utilizan combustibles, se incluyen los quinchos o terrazas, en aquellos alojamientos con cocina, en las habitaciones o espacios comunes para calefacción, así como en el uso de los vehículos de la empresa, entre otros. Los insumos y productos utilizados se centran principalmente en productos de limpieza y mantenimiento propios del establecimiento turístico. Es importante destacar que algunos alojamientos ofrecen servicios de desayuno, por lo que también pueden contar con insumos o materias primas para la elaboración de alimentos.

Tabla 14: Proceso productivo servicios Hotelería/Alojamiento

Proceso productivo servicios Hotelería			
	Entradas	Atención cliente	Salidas
Administración y reserva	Gestión de insumos Contacto cliente/huésped con o sin reserva Gestión de reservas	Gestión disponibilidad	Pago boletas y facturas
Venta y atención	Ingreso cliente/huésped Energía Agua Combustibles Insumos de limpieza	Recepción de clientes Registro y Check-in Estadía Pago servicio Check-out Gestión de actividades y servicios adicionales (piscina, gimnasio, spa, etc) Actividades de vinculación con el entorno y culturales	Emisiones Residuos sólidos Riles Residuos orgánicos Salida cliente

Postventa	Supervisión de la calidad y eficiencia de los servicios y atención	Fidelización cliente Desarrollo de estrategias de marketing y promoción Gestión de campañas publicitarias y presencia en medios digitales Seguimiento de indicadores de rendimiento y análisis de resultados	Identificación de oportunidades de mejora y acciones correctivas. Gestión reclamos y sugerencias
Soporte	Limpieza distintos espacios Mantenimiento infraestructura y jardines Maquinaria mantenimiento jardines	Aseo habitación y áreas comunes Servicio desayuno u otro Servicio de alimentos y bebidas en restaurantes y bares del hotel Lavado sábanas y/o toallas Reposición insumos Mantenimiento de sistemas de seguridad, como alarmas y cámaras de vigilancia Cumplimiento de normativas de seguridad y protección al cliente.	Residuos sólidos Riles Residuos orgánicos Residuos voluminosos Etc.

Fuente: Elaboración propia, 2023

Gastronomía

A continuación, se presenta el esquema del proceso productivo identificado para los servicios de gastronomía, donde se distinguen tres procesos principales: Almacenamiento, Preparación de alimentos y Atención al cliente. Además, se identifican actividades de apoyo como Administración, Adquisición de insumos, Check-in, Check-out y Servicio al cliente, así como el soporte necesario para garantizar la correcta realización del servicio.

En el esquema se observa que se utilizan diversos recursos o insumos, tales como agua, energía, combustibles, insumos, maquinarias o equipos, productos y materias primas, que son indispensables para llevar a cabo la operación del servicio de alimentación.

Las salidas principales del proceso son los residuos sólidos, como plásticos, cajas de cartón, embalajes, latas y vidrios. También se generan residuos orgánicos, como restos de preparaciones y alimentos de los clientes, así como aceite usado de fritura. Además, se generan Riles (Residuos Industriales Líquidos) provenientes de los baños, la limpieza en la cocina y las dependencias, así como emisiones derivadas del uso de combustibles fósiles como petróleo, parafina, carbón y gases de los aires acondicionados.

En los sectores donde se utiliza agua se encuentran la administración, la cocina, los baños, los espacios comunes y el riego de jardines, entre otros.

En cuanto al uso de energía, esta se requiere en comedores, áreas de administración, cocina, baños y jardines o terrazas. La fuente principal de energía es la eléctrica, aunque algunos establecimientos ya están implementando energías renovables. Se destaca el consumo de energía eléctrica en equipos de refrigeración y congelación ubicados en la cocina y los comedores.

En los sectores donde se utilizan combustibles, como gas, petróleo, parafina y leña, se encuentran la cocina, las parrillas y los vehículos de la empresa.

Los insumos y productos utilizados se centran principalmente en la limpieza y lavado de la cocina, equipos, pisos, espacios comunes y baños. Asimismo, se utilizan materias primas como frutas, verduras, bebidas, alcoholes, jugos y alimentos no perecibles.

Tabla 15: Proceso productivo servicios Gastronomía

Proceso productivo servicio Gastronómico					
	Entradas	Almacenamiento	Elaboración de alimentos	Atención cliente	Salidas
Administración		Gestión de stock.	Consumos internos.	Gestión de clientes.	Órdenes de compra Proveedores Facturas o boletas Satisfacción clientes.
Insumos	Productos alimenticios Materias primas Productos limpieza Servicios básicos Control de calidad de los ingredientes.	Almacenamiento en refrigeración/ congelación Bodegas de alimentos e insumos Consumo energías.	Preparación de porciones de alimentos y utensilios utilizados Elaboración de alimentos fríos y/o calientes.	Alimentos cocinados Lavado y limpieza de loza y utensilios Preparación y limpieza de mesas y utensilios.	Residuos sólidos, orgánicos Riles Emisiones.
Cliente	Ingreso cliente.		Preparación de alimentos.	Asignación mesa y carta Servicios a la mesa Tomar pedido Entrega pedido y atención Pago servicio.	Salida cliente.

Soporte	Equipos de seguridad.	Limpieza y mantenimiento de zonas de almacenamiento Equipo de congelación y/o refrigeración.	Limpieza y mantenimiento de cocina Sistema de refrigeración y congelado.	Limpieza y mantenimiento de comedores y jardines Climatización o calefacción comedores Software de venta y administración Mantenimiento de vehículos y cumplimiento de normativas de tránsito y seguridad vial para los repartidores.	Sistema de tratamiento de aguas servidas. Residuos Varios Consumos de energías.

Fuente: Elaboración propia, 2023

Análisis de la normativa aplicable

Parte de este diagnóstico se enfoca en analizar el grado de cumplimiento de las normas y ordenanzas en cada uno de los ámbitos evaluados, identificando las áreas en las que se requiere una mejora significativa. A partir de este análisis, se establecen metas específicas y acciones concretas que permitirán a las empresas y organizaciones del APL avanzar hacia la plena conformidad con las normas y ordenanzas, fomentando así la protección del medio ambiente, la optimización de los recursos y la preservación de los humedales. Este enfoque integral garantiza una gestión más efectiva y sostenible de los recursos energéticos, los residuos generados y los ecosistemas de humedales, promoviendo un desarrollo armonioso y respetuoso con el entorno.

Normativa en Eficiencia Energética

- D.S. N° 66 Reglamento de instalaciones interiores de gas, SEC.
- Ley 21.118 Modifica la ley general de servicios eléctricos, con el fin de incentivar el desarrollo de las generadoras residenciales, Ministerio de Energía.
- NCh3000 of2006 Ley de etiquetado de EE, Ministerio de Energía.
- NCh1079 Arquitectura y construcción – Zonificación climático habitacional para Chile y recomendaciones para el diseño arquitectónico, Normas OGUC Minvu.
- D.S. N° 594 Nivel de iluminación óptimo para tareas/zonas, Ministerio de Salud.
- NCh853 Acondicionamiento térmico. Envoltente térmica de edificios. Cálculo de resistencias y transmitancias térmicas, Normas OGUC Minvu.
- NCh2251 Aislación térmica. Requisitos de rotulación de materiales aislantes, Normas OGUC Minvu.
- Decreto 11 y 11T Antecedentes de tarifas eléctricas para cliente regulados, Ministerio de energía.

- NCh Elec. 4/2003 Directrices para instalaciones eléctricas de baja tensión, SEC.
- Decreto 50 y 669 Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, Ministerio de Obras Públicas.
- Decreto 209 Reglamento de piscinas de uso público, Ministerio de Salud.

Normativa en Gestión de Residuos:

A continuación, se expone las normas que regulan lo relacionado a manejo de residuos en el territorio, ya sea, artículos, leyes, decretos, ordenanzas y entidades reguladoras.

- Constitución Política de la República de Chile: En su artículo No.8, la Constitución asegura a todas las personas el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.
- Código Sanitario, Decreto con Fuerza de Ley N° 725, MINSAL: Establece la obligación de las municipalidades de recolectar, transportar y eliminar por métodos adecuados las basuras, residuos y desperdicios que se depositen o produzcan en la vía urbana (artículo 11 letra b). En el párrafo III del Título II (artículos 78 a 81) refiere a los “desperdicios y basuras”; en él se establecen las autorizaciones sanitarias de distintas instalaciones de manejo de residuos Decreto 2811 de 1974 [con fuerza de ley]. Por medio del cual se expide el Código de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. 27 de enero de 1974. D.O. No. 34243.

Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades Ministerio del Interior, SUBDERE: La Ley Orgánica de Municipalidades, establece como función privativa de las municipalidades el aseo y ornato de la comuna (artículo 3 letra f) y atribuye a la unidad de medio ambiente, aseo y ornato, velar por la limpieza de las vías públicas, parques, plazas, jardines y, en general, de los bienes nacionales de uso público existentes en la comuna.

- Política Nacional de Residuos Sólidos 2018 – 2030: Esta responde a los compromisos internacionales adoptados por Chile con la OCDE, pendiente desde los años 2012. Regula la gestión de los residuos municipales, la responsabilidad de las municipalidades y el otorgamiento de subsidios para el servicio de aseo. Además, establece, ordena y orienta las acciones que el Estado deberá ejecutar para aumentar la tasa de valorización de residuos hasta un 30%, entre los años 2018 y 2030, con un plan de acción que se actualizará cada 5 años. Además, dentro de sus proyectos busca incentivar la valorización de los residuos orgánicos.
- D.S. N°189/05 Condiciones Sanitarias y de Seguridad Básicas en los Rellenos Sanitarios, MINSAL: Regula el manejo de los Rellenos Sanitarios del país sean estos operados por personas de derecho público o privado para asegurar la prestación de un servicio de disposición final de Residuos Sólidos Domiciliarios y Asimilables con una calidad, constancia y seguridad adecuadas para el normal desarrollo de las actividades de las

localidades, comunas o regiones que concurran a disponer de tales residuos.

- D.S. N° 148/2004 del MINSAL: Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos; Establece condiciones sanitarias y de seguridad mínimas a que deberá someterse la generación, tenencia, almacenamiento, transporte, tratamiento, reutilización, reciclaje, disposición final y otras formas de eliminación de residuos peligrosos.
- Ley 20.920/2016, Ley Marco para La Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje (MMA): Concepto productos prioritarios y de la responsabilidad extendida de los proveedores de estos productos y sus consumidores. Inscribe la obligatoriedad del registro de información referente a residuos y establece el marco regulatorio concerniente a prohibiciones, infracciones, fiscalización, sanciones y procedimiento.
- Proyecto de Ley Modifica la ley N° 20.920, que Establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje, para hacer obligatorio el tratamiento de los desechos orgánicos, por parte de los bares y restaurantes que los generen, y aplicar otras exigencias a dichos residuos.
- D.S. N° 7/2017. Reglamento del Fondo para el Reciclaje (MMA): El Ministerio del Medio Ambiente contará con un fondo para la prevención de la generación, el fomento de la reutilización y la valorización de residuos, cuyo objeto será financiar total o parcialmente proyectos, programas y acciones para prevenir la generación de residuos, fomentar su separación en origen, recolección selectiva, reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización, ejecutados por municipalidades o asociaciones de éstas. El Decreto define el procedimiento de postulación, evaluación, selección, adjudicación, entrega de recursos y control, de los proyectos, programas y acciones elegibles para el Fondo del Reciclaje.
- Normas chilenas relacionadas con el manejo de residuos sólidos:
 - NCh 3321: 2012 del Instituto Nacional de Normalización: Caracterización de Residuos Sólidos Municipales (RSM).
 - NCh 3322:2013 del Instituto Nacional de Normalización: Colores de Contenedores para Identificar Distintas Fracciones de Residuos.
 - NCh 2880: 2015 del Instituto Nacional de Normalización: Compost – Requisitos de Calidad y Clasificación (SUBDERE, Mayo 2018).

Sellos, convenios y/o reconocimientos aplicables a los rubros del turismo en general:

Sello S: La Distinción en Turismo Sustentable, reconocida gráficamente con el Sello S, garantiza al visitante que el servicio turístico que cuenta con este distintivo, cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos.

Por ahora, el Sello S aplica solo para servicios de alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viaje operando en Chile. Y tiene como objetivo reconocer los esfuerzos de los servicios que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad, garantizar a los turistas el compromiso de la empresa con los pilares de la sustentabilidad y diferenciarlos frente a sus competidores.



(SERNATUR, 2022)

Compromiso buenas prácticas: El Compromiso de Turismo Sustentable es un reconocimiento para aquellos prestadores de servicios turísticos que decidan iniciar un camino hacia la sustentabilidad y aumentar su competitividad, a través de la puesta en práctica de acciones concretas que además de reducir los impactos de su operación, ayuden a realizar una contribución positiva hacia su negocio, el entorno y las comunidades locales. Actualmente, 15 de las 30 empresas entrevistadas, cuentan con este reconocimiento.



(SERNATUR, 2021)

Acuerdo de Producción Limpia (APL): Un Acuerdo de Producción Limpia es un convenio celebrado entre un sector empresarial, empresas y los organismos públicos con competencia en las materias del acuerdo, cuyo objetivo es aplicar producción limpia a través de metas y acciones específicas.

El objetivo general de los APL es servir como un instrumento de gestión que permite mejorar las condiciones productivas, ambientales, de higiene y seguridad laboral, de eficiencia energética, de eficiencia en el uso del agua, y otras materias abordadas por el acuerdo, de las empresas de un determinado sector productivo que lo suscriben, buscando generar sinergia y economías de escala en el logro de los objetivos acordados. De igual forma, busca aumentar la eficiencia productiva y mejorar la competitividad. Varias de las empresas involucradas en este proceso, se adhirieron antiguamente a un APL.



(SAG, 2022)

Normativa en Gestión de Humedales

En Chile, la protección de humedales se rige por diversas normativas y leyes que buscan preservar estos ecosistemas frágiles y su biodiversidad. A continuación, se mencionan algunas de las normativas vigentes relacionadas con la protección de humedales en Chile:

- Ley N° 20.283 sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal: Esta ley establece la protección de los humedales asociados a bosques nativos, otorgándoles categoría de "Bosque de Protección" y regulando su uso y conservación.
- Ley N° 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente: Esta ley establece la obligación de evaluar y prevenir los impactos ambientales de proyectos que puedan afectar los humedales, a través de la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA).
- Decreto Supremo N° 95/2001 del Ministerio de Agricultura: Este decreto regula la protección de los humedales en el ámbito agrícola, estableciendo criterios para su conservación y restricciones en el uso de suelos hídricos y terrenos pantanosos.
- Decreto Supremo N° 43/2012 del Ministerio del Medio Ambiente: Este decreto establece el listado de humedales de importancia internacional presentes en Chile, en

concordancia con la Convención Ramsar. Estos humedales reciben una protección especial y se promueve su conservación.

- Ley N° 19.611 sobre Caza: Esta ley prohíbe la caza de aves acuáticas en los humedales, contribuyendo a su preservación y conservación.

Caracterización territorial

Es menester mencionar y establecer ciertos parámetros que aplican al territorio donde se desarrolla el diagnóstico, Ther (2012) establece que el territorio “es espacio construido por y en el tiempo” (p. 4), esto permite dar relevancia a cómo se comprende el espacio en el cual se despliega el APL, el territorio, para el mismo autor, implica un contenedor de diversas actividades que pueden, o no, estar ligadas al ser humano (Ther, 2012).

Descripción geográfica del territorio

En razón de lo expuesto, la descripción geográfica permite situar el presente documento en límites físicos, en otras palabras, permite dibujar los márgenes en el cual se situará el APL, en particular, según el Plan de Desarrollo Comunal de Concón (2017),

Concón es una de las siete comunas de la provincia de Valparaíso y se sitúa entre los 32° 54' 50" y los 32° 56' 30" de latitud sur y los 71° 32' 45" y 71°24' 30" de latitud oeste. Limita al Norte con la comuna de Quintero, por el Sur con la comuna de Viña del Mar, por el Este limita con la comuna de Limache y por el Oeste con el Océano Pacífico. (p. 20)

Según la misma entidad, Concón cuenta con “76 Km² y una altura promedio de 230 metros sobre el nivel del mar (msnm)” (I. Municipalidad de Concón, 2017, p. 20). Respecto al clima, de puede destacar un clima mediterráneo costero con influencia de la fría Corriente de Humboldt.

Lo anterior se puede apreciar con mayor facilidad en la siguiente ilustración:

Tabla 16: Último nivel educacional cursado en Concón

ÚLTIMO NIVEL EDUCACIONAL CURSADO NIVEL EDUCACIONAL	PORCENTAJE (%)
Nunca asistió	4,5
Sala Cuna	0,6
Jardín Infantil (Medio menor y Medio mayor)	1,4
Prekínder/Kínder (Transición menor y Transición Mayor)	2,5
Educación Especial (Diferencial)	0,3
Primaria o Preparatoria (Sistema Antiguo)	5,2
Educación Básica	18,4
Humanidades (Sistema Antiguo)	3,9
Educación Media Científico-Humanista	21,0
Técnica, Comercial, Industrial o Normalista (Sistema Antiguo)	0,5
Educación Media Técnica Profesional	8,0
Técnico Nivel Superior Incompleto (Carreras 1 a 3 años)	2,6
Técnico Nivel Superior Completo (Carreras 1 a 3 años)	7,1
Profesional Incompleto (Carreras 4 ó más años)	8,7
Profesional Completo (Carreras 4 ó más años)	12,8
Postgrado Incompleto	0,3
Postgrado Completo	2,1
Sin dato	0,1
Total	100,0

Fuente: CASEN, 2015

Elaborado por PLADECO Concón, 2017

Se destaca entre estos que un 42.1% de la población continuó con sus estudios posterior a haber terminado la educación media, y de estos el 30.5% finalizó u obtuvo la certificación correspondiente.

Salud

El sistema de salud municipalizado se compone de: Centro de salud familiar (CESFAM); Servicio de atención primaria de urgencia (SAPU); Centro comunitario de salud mental (COSAM) Concón; Centro comunitario de rehabilitación (CCR), esto es, sin considerar aquellos centros de salud que corresponden al sector privado, entre ellos, atención dental y kinesiológica integral.

Vivienda

Desde el Plan de Desarrollo Comunal se identifican diversas situaciones, una de ellas hace referencia a cómo la población joven debe migrar de la comuna dado a que no existen opciones habitacionales para estas personas, este fenómeno responde a dos factores que se encuentran interrelacionados, por un lado, el aumento a nivel nacional de los precios en materias de vivienda, y por otro lado, el aumento exponencial de la población total de la comuna.

Contexto socioeconómico

Respecto de las principales actividades económicas del sector (PLADECO, 2017), por un lado tenemos lo que sería el sector turístico, representado por la amplia oferta de gastronomía y hotelería del sector y de manera paralela el sector industrial representado principalmente por ENAP refinerías.

En cuanto a los ingresos, se denota una diferencia considerable entre el promedio de sueldo recibido por hombres y por mujeres, PLADECO indica que (2017):

En tanto el ingreso promedio de los habitantes de la comuna de Concón es de \$737.057. El ingreso promedio en hombres \$882.201, mientras que el ingreso promedio en mujeres es de \$550.250, siendo este último un 37,6% menor (p. 87)

En este ámbito, dentro de la comuna de Concón un 34,8% personas se encuentran en situación de pobreza, en su contraparte, aquellas que simulan bajo la etiqueta de clase alta, responden a un 5,3%, lo que indica que en lo que sería la clase media, se encuentra la mayor parte de la población de la comuna.

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

FODA

A continuación, se muestran las principales fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de las empresas del sector gastronómico y hotelero en el territorio Concón-Mantagua en relación con la implementación de un modelo nuevo de desarrollo productivo, basado en los desafíos nacionales de sustentabilidad:

Tabla 17: Análisis FODA

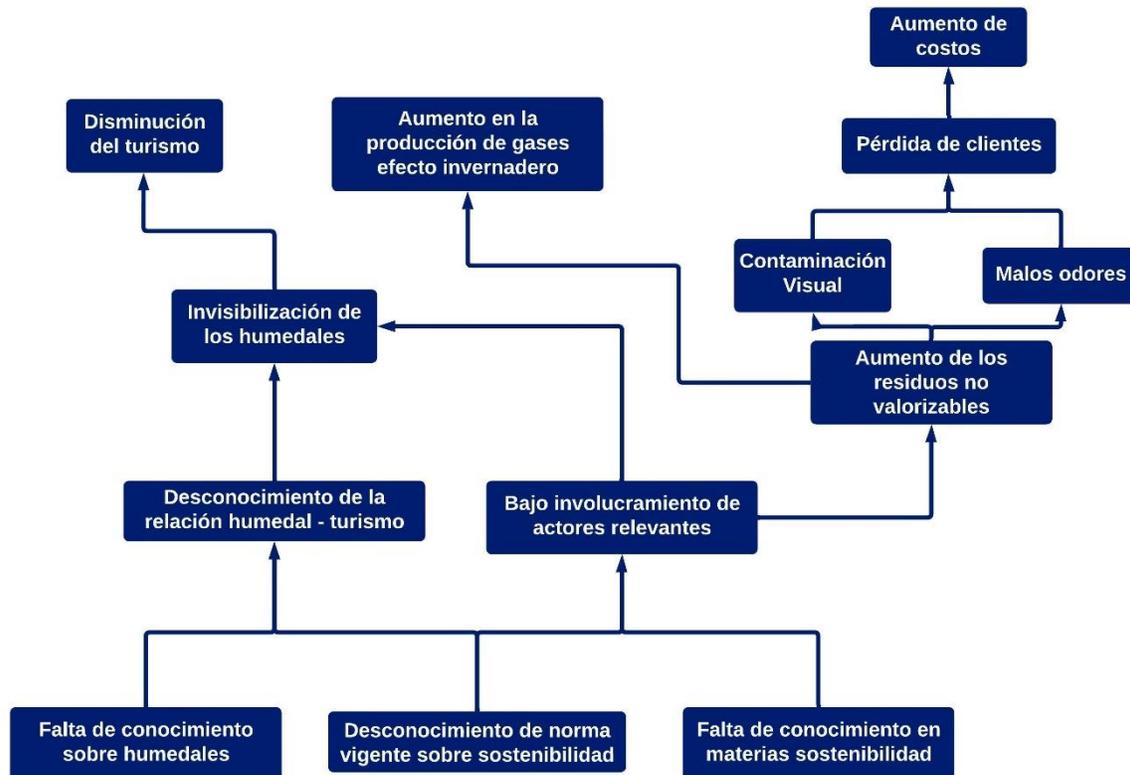
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un Programa de Gestión de Residuos no orgánicos, desarrollado con empresas socias de la AG. - La experiencia vivida por algunas empresas en el APL 2006, promueve y motiva a otras empresas a participar. - Participación de 32 empresas del territorio, lo que permite contar con un número significativo de empresas participantes, esto demuestra un interés en la producción limpia y la sostenibilidad en el sector. - Las empresas están conscientes de la existencia de una creciente demanda de turismo sostenible, donde los visitantes buscan opciones más amigables con el medio ambiente y comprometidas con prácticas responsables. - 1 empresa desarrolla un proyecto de gestión de residuo orgánico, con excelentes resultados (Hotel Acqua Radisson socios AGT) 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la Ley REP, y otras normativas que promueven mejoras sustanciales con plazos definidos, lo que provoca una sinergia entre los distintos actores involucrados públicos y privados del territorio. - Existencia de una normativa con plazos definidos para su implementación en material de sostenibilidad, política pública de máxima importancia. - Potencial de mejora de la gestión de residuo orgánicos, la implementación de prácticas sostenibles en la gestión de residuos orgánicos puede generar beneficios ambientales y económicos a largo plazo. - Existe la oportunidad de fomentar la adopción de energías renovables en el sector hotelero y gastronómico, lo que contribuiría a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. - Apoyo de proyecto GEF Humedales Costeros con elementos técnicos y recursos para mejorar la gestión y conservación de los humedales, desde el apoyo a las empresas del sector. - Existe disponibilidad de recursos para la capacitación a través del uso de la franquicia tributaria (SENCE), lo que permitiría contar con trabajadores más competentes y calificados.
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>

- Bajo o mínimo manejo y conocimiento de las empresas y sus equipos involucrados en materias de eficiencia energética y gestión de residuos, así como de temas generales respecto a cambio climático y sostenibilidad.
- Inexistencia de políticas internas de eficiencia energética y gestión de residuos, generalmente se actúa más bien desde la popularidad del tema, pero no por una consciencia ambiental real.
- Falta de compromiso y responsabilidad de las empresas para entregar información.
- Inexistencia de una vinculación en general de las empresas con los humedales existentes en las comunas.
- Desconocimiento de las empresas respecto de la importancia que tienen los humedales en el contexto ambiental y la biodiversidad.
- Las empresas se encuentran en un territorio reconocido como zona de alta contaminación.
- Posibles resistencias al cambio en algunas empresas o colaboradores, por el aumento de trabajo y costos.
- Falta de recursos financieros suficientes en algunas empresas podría dificultar la implementación de medidas de producción limpia que requieren inversiones significativas.
- El cambio climático puede representar una amenaza para el sector, ya que puede afectar la disponibilidad de recursos naturales y aumentar los riesgos de fenómenos naturales que podrían afectar la infraestructura y la afluencia de turistas.
- Cambios en las regulaciones ambientales o energéticas podrían generar incertidumbre y requerir ajustes en las propuestas y acciones del APL.
- Desafíos logísticos y operativos pueden dificultar la implementación efectiva de las medidas propuestas, especialmente en empresas con estructuras y procesos más complejos
- Latinoamérica lidera a nivel mundial la pérdida de humedales con un 59% en las últimas décadas, situación que se vuelve insostenible teniendo en cuenta que Latinoamérica es una de las regiones más urbanizadas y más pobres del planeta.

Definición del árbol de problema

En razón del análisis FODA levantado, de manera participativa se ha construido con los participantes del presente diagnóstico el siguiente esquema que permite visualizar a grandes rasgos las problemáticas que se han identificado,

Ilustración 30: Esquema de identificación de problemas



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se identifican a grandes rasgos tres niveles de problematización inicial, por un lado y el más latente asociado a la falta de conocimiento y/o educación respecto a materias de sostenibilidad, es particular de los tres ámbitos en los cuales se ha ido trabajando a lo largo del presente documento, siendo estos Eficiencia Energética, Gestión de Residuos y Gestión de Humedales. Para dar cuenta de este proceso, se presentan evidencia fotográfica en el Anexo 1

En virtud del proceso de problematización llevado a cabo, se levanta un árbol de problemas que permite identificar el problema central en razón de las causas y efectos que se han logrado determinar en los procesos anteriormente mencionados (ilustración 30 y Anexo 1), este se visualiza en la ilustración 31.

Ilustración 31: Árbol de problemas.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

De igual manera como se puede identificar en la ilustración anterior, se determina como problema central la escasa valoración de los humedales y el desconocimiento de prácticas sustentables como la gran problemática que genera estos efectos negativos para las empresas y el medioambiente y además tiene su base o cimientos en la desinformación que gira en torno a estas materias de sostenibilidad.

METODOLOGÍAS UTILIZADAS EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO GENERAL.

El presente apartado tiene como finalidad abordar todas aquellas decisiones metodológicas que permitieron al equipo lograr aquellos objetivos que han sido planteados con anterioridad. Para ello se debe dar cuenta de 5 aspectos centrales que serán trabajados a continuación:

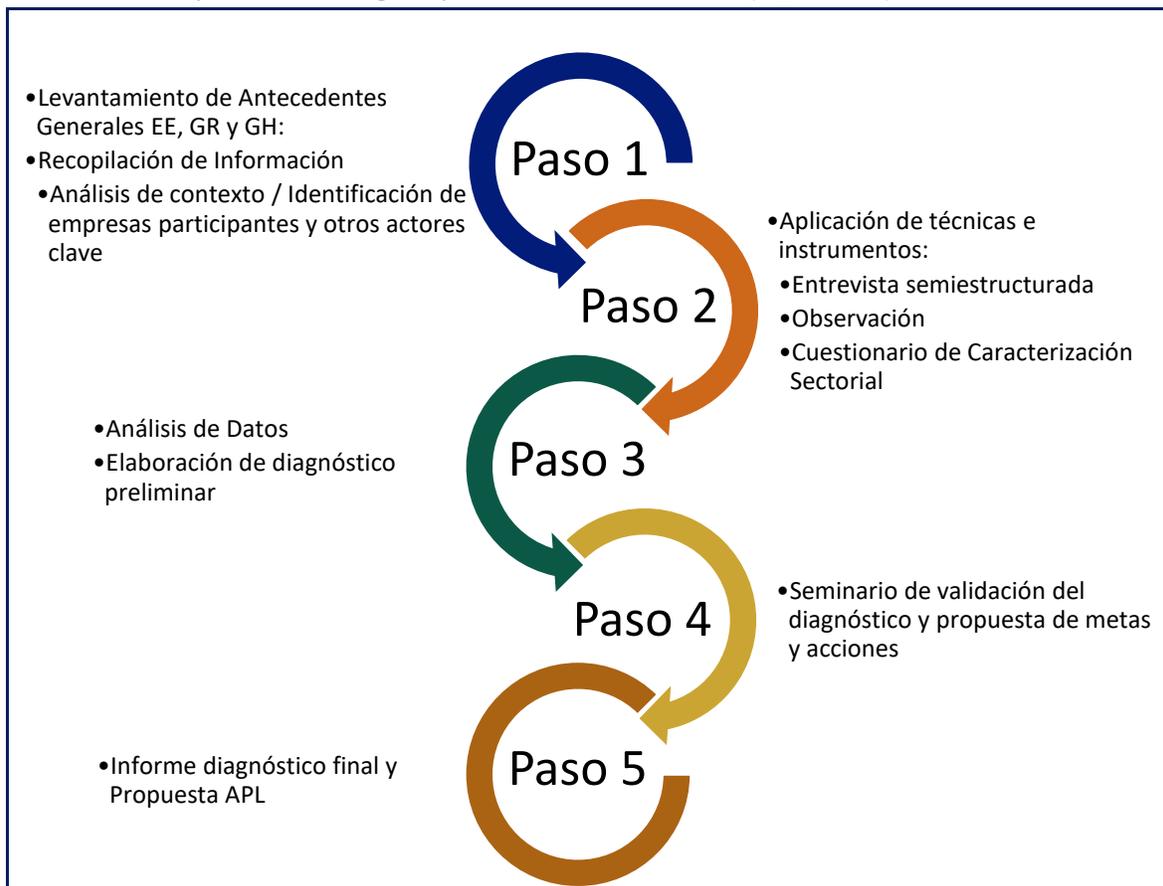
Calidad de las fuentes de información

En primera instancia se considera pertinente utilizar métodos de recolección de dato tanto cualitativos como cuantitativos, mediante instrumentos que respondan a esto, siendo la entrevista y el cuestionario dos de los instrumentos que toman mayor fuerza para recabar información primaria, sin descartar la posibilidad de robustecer la búsqueda de información con fuentes secundarias, o, revisión bibliográfica. A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos utilizados con la ayuda de un esquema metodológico que da cuenta de los pasos a seguir para lograr dar respuesta a los objetivos propuestos.

Esquema metodológico

El esquema metodológico consta de cinco pasos, que fueron aplicado de forma conjunta en los tres ámbitos de la consultoría. Este esquema, nace con la finalidad de facilitar la entrega de información, conforme a lo indicado en la “Guía para la Elaboración de Diagnóstico” de la ASCC. (ver Ilustración 5)

Ilustración 32: Esquema Metodológico Aplicado en los Tres Ámbitos. (EE, GR Y GH)



Fuente: Elaboración propia, 2023

Descripción de los Pasos

Paso 1.- Levantamiento Antecedentes Generales, este paso refiere:

A la necesidad de dar un contexto sectorial y territorial en los ámbitos que serán abordados en la consultoría, se basa principalmente en una exhaustiva recopilación de información que incluye la revisión de fuentes secundarias; Conversaciones con equipo mandante, expertos y otros actores clave; definición de empresas participantes, reuniones de equipo, terreno y otras. (ver anexos fotográficos)

a. Recopilación de información: Investiga y recopila antecedentes generales sobre eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales. Esto incluye normativas y regulaciones

aplicables, mejores prácticas, investigaciones previas y estadísticas relevantes, que permitan definir un estado ideal o esperado.

b. Análisis de contexto / Identificación de empresas participantes y otros actores clave: Análisis del contexto local, regional y nacional en el que se desarrollará el proyecto. Considerando diversos factores como la legislación vigente, los actores involucrados, empresas participantes y los desafíos específicos relacionados con cada área (eficiencia energética, gestión de residuos, gestión de humedales), estableciendo expectativas realistas.

Definición de empresas participantes socias y no socias de AGETUCO y actores clave, dentro del territorio definido.

Fuentes primarias, empresas participantes y otros actores clave de:

- Asociación Gremial de Turismo (AGT) de Concón
- Empresarios de los rubros gastronomía y hotelería del territorio Concón -Mantagua
- Municipalidad de Concón
- Municipalidad de Quintero
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Corporación de Cultura y Turismo de Quintero para el sector en estudio: Mantagua
- Ministerio Medio Ambiente

Paso 2.- Aplicación de Técnicas e Instrumentos:

a. Entrevista Semiestructurada en los Tres Ámbitos: Esta fue elaborada en conjunto con los tres equipos, y proporcionó información detallada sobre las prácticas existentes de eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales, así como las perspectivas y recomendaciones para mejorar la sostenibilidad en estas áreas. Los equipos aplicaron el instrumento durante las visitas exploratorias y/o mediante contacto telefónico. (ver Anexos fotográficos y anexos documentales 2, 3 y 4).

b. Observación: Se realizó una observación directa en las empresas para establecer el estado inicial de los tres ámbitos. Los observadores registraron información sobre los patrones de uso de energía y posibilidades de mejora; La generación y gestión de residuos, espacios de reciclaje o acumulación, así como; La identificación de disposición y voluntades en el abordaje de la temática de humedales, conocimientos en la preservación y el estado de los humedales presentes en el área. Esto permitió identificar una línea de base; con áreas de mejoras y evaluación de la efectividad de las políticas y prácticas existentes o potenciales de asumir. (ver Anexos fotográficos y anexos documentales 2, 3 y 4).

c. Cuestionario de Caracterización Sectorial - Digital: Se diseñó y envió vía WhatsApp, un cuestionario digital estructurado para recopilar información cuantitativa de las empresas. El cuestionario abordó aspectos relacionados con la identificación y caracterización sectorial y elementos que fortalecieran la información en eficiencia energética, gestión de residuos y la percepción de las empresas en aspectos medio ambientales, reconocimiento del patrimonio, y otros

elementos vinculados a los humedales y sus impactos. Esta técnica facilitó la recopilación de datos, y permitió realizar un análisis comparativo de los resultados. (ver Anexo 6).

Paso 3.- Análisis de Datos y Elaboración de Diagnóstico Preliminar:

- a. Análisis de Datos: Se recopilaron todos los datos obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas, observaciones y cuestionario sectorial digital. Estos datos se organizaron de manera sistemática para facilitar su análisis, mediante el desarrollo de informes especializados por cada ámbito.
- b. Elaboración de Diagnóstico Preliminar: La elaboración del diagnóstico preliminar refiere a un proceso fundamental que realiza cada equipo consultor. Es decir, cada equipo, mantuvo reuniones periódicas con el consultor líder, quien debió revisar detalladamente cada informe generado por los ámbitos. Este análisis implica comprender y sintetizar la información recopilada, identificando los puntos fuertes y las áreas de mejora en términos generales de las empresas, como también los desafíos más complejos en términos individuales y grupales que permitieran establecer líneas comunes de problemas y soluciones conjuntas a resolver para proceder a la validación tanto del diagnóstico, como de las metas y acciones preliminares en el siguiente paso.

Paso 4.- Seminario de validación del diagnóstico y propuesta de metas y acciones:

Inicialmente se pensó en un Seminario para el levantamiento de información, empero conforme a los plazos, fechas, periodo estival y especialmente en virtud de los cambios solicitados por la AGETUCO, se debió cambiar el sentido del seminario. El cual adquirió el objetivo principal de obtener retroalimentación y validar el diagnóstico preliminar elaborado por el equipo consultor. Además, buscó involucrar a todas las partes interesadas en la definición de metas y acciones concretas que impulsaran las mejoras en los ámbitos de eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales. La participación activa y la colaboración de las empresas interesadas son fundamentales para asegurar una implementación exitosa de las metas propuestas y promover la sostenibilidad desde el APL y la suscripción del mayor número de involucrados en el territorio Concón-Mantagua. (ver Anexos fotográficos del evento)

Preparación del seminario: El consultor líder con apoyo de la AGETUCO, se encargó de organizar el seminario, buscar los recursos, definir la agenda, seleccionar a los participantes clave, asegurando su participación. Además, junto al equipo de consultores se prepararon los materiales de apoyo, como presentaciones y resúmenes del diagnóstico preliminar en cada ámbito junto a las metas y acciones preliminares.

Presentación del diagnóstico preliminar: Durante el seminario, los equipos de consultores presentaron el diagnóstico preliminar, detallando los hallazgos, estableciendo las brechas existentes entre la línea de base y los ideales esperados, las interrelaciones identificadas y las recomendaciones estratégicas para mejorar la eficiencia energética, gestión de residuos y gestión

de humedales. Se brindó la oportunidad a los participantes de plantear preguntas, aclaraciones y comentarios sobre el diagnóstico presentado, en árboles de problemas.

Definición de metas y acciones: Esta etapa se divide en dos partes: 1.-Los equipos de consultores presentaron sus acciones y metas en los informes de avances respectivos. 2.-Para poder validar este trabajo se solicita a los participantes del seminario trabajar en la definición de metas y acciones en cada uno de los ámbitos, en consideración del diagnóstico validado por ellos en el seminario.

El rol que debieron cumplir los equipos consultores fue prácticamente de acompañamiento ante dudas y consultas. En el último taller del seminario se realiza un recuento de las metas y acciones propuestas por parte de los grupos de trabajo para mejorar la eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales.

Discusión y validación: Se llevaron a cabo tres talleres de discusión y análisis (uno por cada ámbito) en la que los participantes revisaron el árbol de problemas desarrollado por los consultores y expresaron sus perspectivas, compartieron experiencias, plantearon los problemas desde sus vivencias y miradas. Se buscó alcanzar un consenso sobre la validez de los hallazgos y recomendaciones presentados, así como identificar las brechas y sus posibles ajustes o complementos. Lo más relevante de este proceso, es que, con base en el diagnóstico preliminar validado, y las propuestas de metas y acciones preliminares, en el último taller del día se evalúa y analiza grupalmente si lo presentado por los equipos consultores se condice con lo desarrollado por los grupos de trabajo de empresarios y participantes del seminario, quedando reflejado que hubo un 95% de validación. (Ver Anexos fotográficos de los eventos)

Elaboración de los informes finales por ámbito: A partir de las discusiones, acuerdos y validación alcanzada en el seminario, los equipos elaboran y entregan al consultor líder sus informes finales que documentan los resultados, las metas establecidas y las acciones propuestas en cada ámbito. Estos informes servirán como insumos bases para establecer el APL.

El seminario de validación del diagnóstico y propuesta de metas y acciones proporciona un espacio valioso para la participación activa de las partes interesadas y garantiza que las decisiones se tomen de manera colaborativa y consensuada. Asimismo, establece las bases para la siguiente fase del proceso, que implica la implementación de las metas y acciones acordadas.

Paso 5.- Informe Diagnóstico Final y Propuesta APL

Este paso es crucial para consolidar los resultados del levantamiento diagnóstico realizado y proporcionar una visión integral de los desafíos y oportunidades identificados en el APL Concón-Mantagua Sostenible.

El informe diagnóstico final y la propuesta de APL son productos clave que permiten comunicar los resultados obtenidos durante el levantamiento diagnóstico y proporcionar una base sólida para la implementación de medidas de mejora en eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales. Este paso tiene como objetivo principal definir claramente las brechas existentes y

consolidar los hallazgos, metas y acciones acordadas durante el proceso, con el fin de orientar y respaldar las acciones futuras que se llevarán a cabo en el APL.

Formulación de metas y acciones específicas: Con base en los resultados del diagnóstico y la validación de los resultados por parte de los participantes en el seminario, que son en definitiva los potenciales suscriptores al APL, se definen metas claras y alcanzables en cada uno de los ámbitos evaluados. Asimismo, se proponen acciones específicas y viables que permitan abordar las áreas de mejora identificadas y promover la sostenibilidad desde el APL Concón-Mantagua Sostenible.

Elaboración de la propuesta de APL: Con base en las metas y acciones definidas, el consultor líder desarrolla una propuesta de APL, que consiste en un conjunto de compromisos y medidas específicas para ser implementadas por las empresas y organizaciones participantes en el APL. Esta propuesta se diseña considerando las características del APL Concón-Mantagua Sostenible y se alinea con las políticas y regulaciones existentes en materia de eficiencia energética, gestión de residuos y gestión de humedales.

Integración de recomendaciones: El informe diagnóstico final incluye la integración de todas las recomendaciones generadas durante el proceso de consultoría, en cada uno de los ámbitos, con sentido de colectividad y a nivel sectorial en su conjunto. Estas recomendaciones están respaldadas por evidencia sólida y se presentan de manera clara y estructurada, brindando orientación concreta para la mejora en los aspectos evaluados por los equipos consultores.

Presentación del diagnóstico y de la propuesta APL: El consultor líder deberá presentar el informe diagnóstico final y la propuesta de APL al mandante del proyecto (AGETUCO), quienes deberán enviar los documentos a la ASCC, en los plazos establecidos en el convenio.

Fuentes secundarias

La información es un aspecto clave dentro del levantamiento de la propuesta de APL, y se debe reconocer el valor que aporta una revisión sistemática de fuentes secundarias, esto es, bibliografía acorde, entre otros documentos, para dar cuenta debidamente de esto, es necesario comprender que la revisión bibliográfica está de la mano con la elaboración de tres grandes informes que están asociados a los tres ámbitos del APL, siendo estos: Eficiencia Energética, Gestión de Residuos y Gestión de Humedales. Cada uno de estos cuenta con bibliografía y referencias respectivas que permiten profundizar en estas temáticas.

Tabla 18: Fuentes bibliográficas revisadas

Tipo	Tema		Fechas	Cantidad
Informe Final	Eficiencia Energética	eCity	2023	1
Informe Final	Gestión de Residuos	Agüero, F.	2023	1
Informe Final	Gestión de Humedales	Acevedo et al.	2023	1
Guía de Apoyo	Eficiencia Energética	Consejo Nacional de Producción Limpia	2023	7

Normas y Leyes	Eficiencia Energética	Jurisprudencia Chilena	2023	11
Normas y Leyes	Gestión de Residuos	Jurisprudencia Chilena	2023	7
Normas y Leyes	Gestión de Humedales	Jurisprudencia Chilena	2023	3
Total de documentos relacionados			31	

Fuente: Elaboración propia (2023)

Herramientas para el levantamiento de información

De manera conjunta a la información que aportan las fuentes secundarias, es imprescindible incorporar datos que brindan las fuentes primarias que resultan valiosas para la elaboración de un diagnóstico correspondiente. Frente a esto, se utilizaron dos principales instrumentos, por un lado, un cuestionario digital, el cual logró recabar información en distintos ámbitos más generales y sobre cómo están compuestas las empresas, así como cantidad de colaboradores, y algunas percepciones y proyecciones sobre el APL. Por otro lado, las entrevistas semiestructuradas contribuyeron datos en los tres ámbitos, en la medida que se elaboraron tres guías distintas, una para cada ámbito (ver Anexo 2, 3 y 4)

Método para el análisis y validación de la información

A modo de analizar la información recolectada es imprescindible utilizar un método que sea acorde a esta, en virtud de las estrategias, técnicas e instrumentos propuestos para el momento de recolección de datos, en esta línea, se utiliza un método de análisis cuantitativo, en cuanto se busca construir una matriz que permita cuantificar y medir las variables que se están estudiando. Por un lado, se han elaborado 3 matrices que responden a lo que serían las entrevistas realizadas y de manera adicional, se propone una matriz de análisis del cuestionario digital enviado a las personas que representan a las empresas.

A continuación, se presenta un ejemplo de una matriz evaluadora de 5 niveles de estadio para cada variable que fueron utilizadas en el análisis, con ello se procura entregar un aspecto cuantitativo a la información, para así obtener un indicador (específico y observable) que muestre las brechas detectadas, en este caso, respecto del ámbito de EE y para la aplicación de las buenas prácticas.

Tabla 19: Matriz de Análisis de las entrevistas

Nivel	Variable			
	Interés / Motivación	Viabilidad	Equipamiento	Conocimiento
4	Existe mucho interés por realizar acciones de EE y tienen alguna experiencia vivida	Alta viabilidad técnica y económica para realizar acciones de EE con alguna experiencia	Se cuenta con equipamiento eficiente y/o EERR	Existe conocimiento alto sobre conceptos de EE y existe disposición a profundizar, han realizado al menos una buena práctica en EE.

3	Existe interés por realizar acciones de EE	Viabilidad técnica pero no económica para realizar acciones de EE	Existe algún equipamiento eficiente y otros podrían ser mejorados mediante buenas prácticas. Se puede incorporar EERR	Existe conocimiento general con disposición a profundizar sobre conceptos de EE y buenas prácticas, no existen acciones previas
2	Existe interés por realizar acciones de EE, dependiendo de otras variables	Existe viabilidad técnica pero no económica, y requiere algunas intervenciones adicionales para viabilizar	Se cuenta equipamiento potencialmente mejorable vía buenas prácticas y/o evaluación de reemplazo	Se tiene un conocimiento básico de EE y de buenas prácticas, no existe experiencia
1	Existe poco interés por realizar acciones de EE	Poca viabilidad técnica o económica	El equipamiento es ineficiente y requiere estudio para su reemplazo	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas
0	Existe nulo interés por realizar acciones de EE	Nula viabilidad técnica o económica	El equipamiento es altamente ineficiente	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas y no existe interés al respecto

Fuente: elaboración propia EE, 2023

Estándares éticos para el tratamiento de la información

Parte del levantamiento de información debe responder a un aspecto o componente ético, esto es decir, en base al respeto y cuidado de la dignidad como factor intrínseco de la condición humana, para resguardar esta, la información entregada por los y las participantes fue utilizada estrictamente en el levantamiento de la información para el presente diagnóstico, asimismo, se resguarda la identidad de cada uno de las partes involucradas, en esta misma línea, es de pertinente consideración el uso único de esta información para este diagnóstico y proceso de APL y no otro uso que se le pueda dar, así, se garantiza que no existe ningún daño a la moral ni dignidad de las personas que han participado de este proceso.

Transversalización del género

Desde un enfoque de género, se considera pertinente el uso y manejo de un lenguaje respetuoso, en un inicio se opta por el uso de un vocabulario o redacción que pueda denominarse neutra, evitando caracterizaciones tales como “los colaboradores” o “las involucradas” y cambiando estas por “personas que colabora” o “personas involucradas”, así evitando la posibilidad de invisibilizar a mujeres o disidencias de cualquier tipo que no se sientan parte del genérico masculino que se suele utilizar. El presente es un APL que es compuesto por todas las personas que conforman parte del sector productivo gastronómico y hotelero, independiente de sus condiciones, preferencias y/u

otros elementos que son parte vital de la identificación personal, sea cual sea su índole y se respeta de esta manera con estos gestos incluyentes del lenguaje.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS

Algunas Consideraciones Previas:

- Para el caso de este proyecto de las 35 empresas, socias activas de la Asociación Gremial, 24 participan del diagnóstico.
- De las 34 empresas que mostraron interés inicial entre socias y no socias de AGETUCO, 32 participaron del proceso diagnóstico completo.
- 9 de las 32 empresas participantes no son asociadas al gremio.
- 7 de las 32 empresas participantes en este diagnóstico participaron del APL anterior 2006-2010.
- 4 de las 32 empresas son del sector de Mantagua; 2 de éstas son asociadas al gremio, todas corresponden al rubro hotelería.
- 1 empresa no corresponde al sector gastronómico, ni hotelero, pero es socia del gremio y es parte del territorio del Humedal de Concón, resultando clave para acciones estratégicas futuras en el sector. (Es autorizada su participación por parte de la ASCC).
-

Resultados Entrevistas

Eficiencia Energética (EE)

Para la evaluación y diagnóstico la matriz de evaluación refleja la aplicación de medidas de eficiencia energética, así como el potencial de aplicación en base a interés y viabilidad técnico/económica. La matriz completa se presenta en el Anexo 7.

Tabla 20: Puntajes matriz evaluación promedio global EE

Rubro	Variable				Total
	Disposición/Interés / Motivación	Viabilidad	Equipamiento	Conocimiento	
Promedio	3,1	2,6	2,5	2,0	2,6

Fuente: Elaboración propia EE,2023

Esta matriz muestra que existe **INTERÉS Y MOTIVACIÓN** en todos los participantes, y la motivación varía desde aspectos de sustentabilidad y medioambientales a generar ahorro en costos. En promedio, en la escala de evaluación alcanza **nivel 3,1**. El solo hecho de querer participar de un APL refleja la motivación y atractivo que resulta el contar con herramientas que mejoren la eficiencia energética de sus recintos en pos de la sustentabilidad y medio ambiente. Durante las entrevistas la disposición a “mostrar el interior” de sus negocios fue siempre total, así como el escuchar propuestas o comentar lo que han realizado.

Por otro lado, en cuanto a **VIABILIDAD**, esta variable es un poco menor ya que en muchos casos la ejecución de proyectos de eficiencia energética que implican algún grado de inversión está sujeto a la disponibilidad de fondos (presupuesto) y a las condiciones futuras tanto del recinto (arriendos) como condiciones económicas (recuperación de pandemia, indicadores económicos locales y nacionales, estabilidad normativa, obras viales u otras, etc.). En promedio se evalúa con **nivel 2,6**. Está dado fundamentalmente por la disponibilidad financiera para abordar los proyectos considerando que la gran mayoría de las empresas son emprendimientos personales o familiares sin acceso a fondos de manera directa, sobre todo en esta época en que los recursos están destinados a recuperar el negocio post período de pandemia, estallido social y una economía a la baja.

El **EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA** es otro factor relevante en cuanto a eficiencia energética. Siendo fundamental en el desarrollo de las actividades y servicio que ofrecen, el contar con el equipamiento e infraestructura adecuada para la atención de los clientes y huéspedes es un factor diferenciador y ciertamente decisor a la hora de escoger uno u otro local. Es la base de las operaciones realizadas y contar con equipos eficientes y una infraestructura en buen estado es el punto de partida. En este aspecto el promedio de las empresas no es tan alto dejando un gran espacio para mejoras e implementación de proyectos. Esto no abarca solamente la sustitución, sino también las buenas prácticas y mantención y la posible incorporación de energías renovables (EERR).

No necesariamente estos alcances de esta variable se corresponden o van unidos en la evaluación de una empresa. Puede ser posible que a cuenta con un equipamiento muy eficiente, pero técnicamente no es posible incorporar EERR, aun así la evaluación pudiera ser nivel 4.

En este aspecto el promedio de las empresas se evalúa con **nivel 2,5** ya que la mayoría de ellos cuenta con equipamiento relativamente actual (pocos años) y de buen nivel de eficiencia. Ejemplo de ello es el uso casi en su totalidad de iluminación led por sobre bombillas de ahorro, halógenos u otros. En el caso de equipos de frío (refrigeradores y congeladores) son equipos que suelen mantener en buen estado por la importancia en sus operaciones (y normativos) y de no muchos años de antigüedad. Sin embargo, hay cabida para evaluar sustitución por equipos aún más eficientes (A+).

Por infraestructura hay mucho por hacer, más aún considerando que los distintos establecimiento hoteleros y gastronómicos están construidos sobre casas adaptadas, con excepción de grandes hoteles como Radisson Blu Acqua Concón, Hippocampus o Mantagua Village, entre otros. Los gastronómicos son menos los construidos totalmente para este objetivo, destacando entre ellos Restaurant Calipso y otros que se han rehabilitado y ampliado con criterios de uso como Ali Kebab, Emeterio, La Perla del Pacífico, etc.

Por último, el aspecto de menor nivel corresponde al **CONOCIMIENTO** sobre definiciones, acciones y análisis de eficiencia energética. Alcanza tan solo un **nivel 2,0** con un par de casos que sobresalen por las acciones realizadas y manejo de conceptos (Radisson Blu Acqua Concón y Café Brücken). En general, el concepto que se tiene de eficiencia energética está asociado a energías renovables y, por

otro lado, lo correspondiente a uso de energía como ahorros energéticos (consumir menos), es decir, disminuir o controlar costos/gastos. Aspecto a destacar que todos tienen en alguna medida a la eficiencia energética como algo por hacer o han escuchado de ésta por algún medio.

El nivel de desconocimiento abarca a administradores o gestores hasta el personal, pasando por clientes que, salvo excepciones, no es parte de su preocupación al momento de adquirir alguno de los servicios prestados. Casos excepcionales están dado por la propia concepción de la idea de negocio detrás, como es el caso de Posada del Parque y Hostal Bahía Luz. A nivel de administración también hay casos destacables como Nikko Restaurant, Girafinha da Melancia, Café Brücken, Mantagua Village, Radisson Blu Acqua Concón e Hippocampus Resort cuyos gestores están a la cabeza de inculcar en su personal y buscar alternativas de mejora en la eficiencia energética.

Gestión de Residuos (GR)

Para la evaluación y diagnóstico la matriz de evaluación refleja la aplicación de medidas de gestión de residuos, así como el potencial de aplicación en base a interés y viabilidad técnico/económica. La matriz completa se presenta en el anexo 8.

Tabla 21: Puntajes matriz evaluación promedio global GR

Rubro	Variable				
	Disposición/Interés /Motivación	Viabilidad	Acciones	Conocimiento	Total
Promedio	2,4	2,9	1,5	2,9	2,5

Fuente: Elaboración propia GR, 2023

Análisis por Variables

Disposición: La evaluación promedio es de 2,4, lo que indica un nivel medio en cuanto al interés y motivación de los empresarios en gestionar correctamente los residuos. Se necesita generar mayor conciencia sobre las consecuencias medioambientales y sociales para aumentar la disposición de invertir en acciones de mejora.

Viabilidad: La evaluación promedio es de 2,9, lo que denota un nivel medio-alto de viabilidad estructural en las empresas. Esto indica que la mayoría de los establecimientos tienen la capacidad necesaria para implementar acciones de gestión de residuos. Es un buen punto de partida para iniciar procesos que apoyen el manejo sustentable de los residuos.

Conocimiento: La evaluación promedio es de 2,9, lo que indica un nivel medio-alto de conocimientos generales sobre el manejo y gestión de residuos por parte de los empresarios. Esto facilita la implementación de acciones de mejora, ya que existe una base sólida de conocimientos en la materia.

Acciones: La evaluación promedio es de 1,5, lo que significa que actualmente se están realizando pocas acciones de forma óptima en cuanto al manejo de residuos. Se requiere impulsar y mejorar la implementación de acciones concretas para un manejo adecuado de los residuos valorizables.

Estas variables proporcionan información sobre diferentes aspectos del manejo de residuos, incluyendo la disposición de los empresarios, la viabilidad estructural, el conocimiento general y las acciones concretas realizadas. Identificar y abordar estas áreas puede contribuir a mejorar las prácticas de manejo de residuos y avanzar hacia un nivel ideal de valorización.

El valor promedio de las evaluaciones de todas las empresas participantes es de 2,5, lo cual indica un nivel medio en el manejo de residuos valorizables. Sin embargo, este resultado revela la necesidad de educar, sistematizar e implementar mejores prácticas para alcanzar un nivel ideal y contribuir efectivamente al plan de reducción de residuos en el territorio evaluado. La herramienta de evaluación ha destacado la importancia de desarrollar un plan de acción que promueva mejores prácticas en el manejo de residuos, centrándose en la educación como guía para aumentar la conciencia sobre los impactos ambientales y sociales derivados de una gestión inadecuada de los residuos. Para lograr esto, se plantea incrementar la disposición de las empresas a invertir en servicios, infraestructura adecuada y llevar a cabo los procedimientos necesarios para un manejo correcto de los residuos valorizables. Además, se sugiere realizar un estudio más específico sobre la cantidad de residuos generados, lo cual proporcionaría un panorama más claro y permitiría evaluar el progreso hacia el cumplimiento de las metas de valorización.

Gestión de Humedales (GH)

La tabla 21 resume los resultados de evaluación de las empresas en relación a las variables que nos permitían objetivar y comparar las respuestas de las entrevistas permiten realizar un ranking que ayuda a identificar la relación que las empresas tienen con los humedales en estudio. La matriz se presenta en el Anexo 9.

Tabla 22: Puntajes matriz evaluación promedio global GH

N°	Empresa	Pertinencia	Conocimiento	Interés/ disposición	Acción	Sensibilidad / Viabilidad	Nota*
Promedio		1.1	2.0	2.2	1.7	2.2	2.0

Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Las notas han sido obtenidas del promedio de 4 de 5 variables, la de pertinencia no ha sido considerada dentro de este ya que solo es un indicador para determinar qué tan aplicable es la Guía de Buenas Prácticas Ambientales en humedales costeros para el sector turismo.

Análisis por Variable

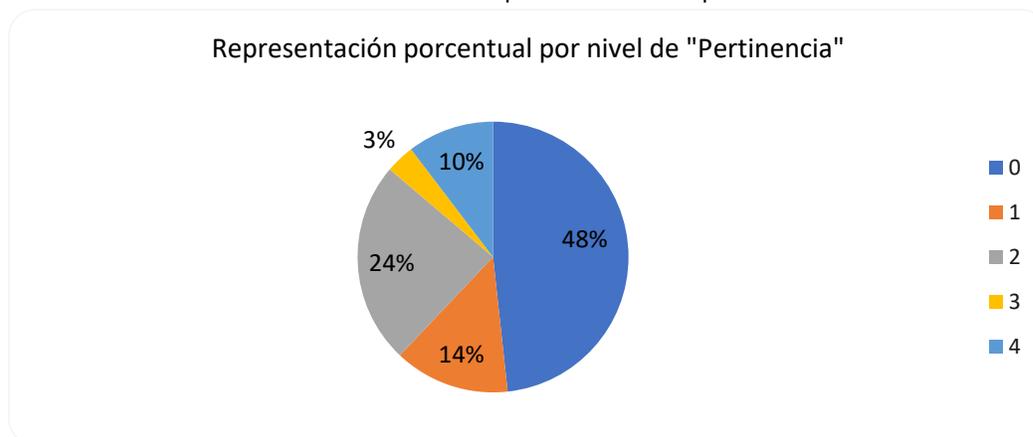
Pertinencia: El bajo puntaje general de esta variable demuestra que la gran mayoría de las empresas se encuentran alejadas de los humedales, por lo que el nivel de pertinencia para la aplicación efectiva de la “Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Humedales Costeros de Chile” en el quehacer deseable de las empresas es bajo. Esto es aún más claro y evidente si se desglosa los resultados de esta variable en cuanto a la representación porcentual de qué tan lejana o cercana se encuentra la empresa del humedal, lo que puede observarse en la siguiente tabla y gráfica, donde se da cuenta de que solo el 13% de las empresas (3 empresas en nivel 4 y 1 en nivel 3) se ubican espacialmente en el entorno inmediato o en el área de influencia de los humedales en estudio, o sea la pertinencia de aplicación de las prácticas ambientales expuestas en la guía es alta solo para el 13% de las empresas.

Tabla 23: Resultados variable pertinencia por nivel

Pertinencia		
Nivel	N° Empresas	Representación porcentual
0	14	48%
1	4	14%
2	7	24%
3	1	3%
4	3	10%
Total	29	100%

Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Ilustración 33: Resultado porcentual por nivel de pertinencia



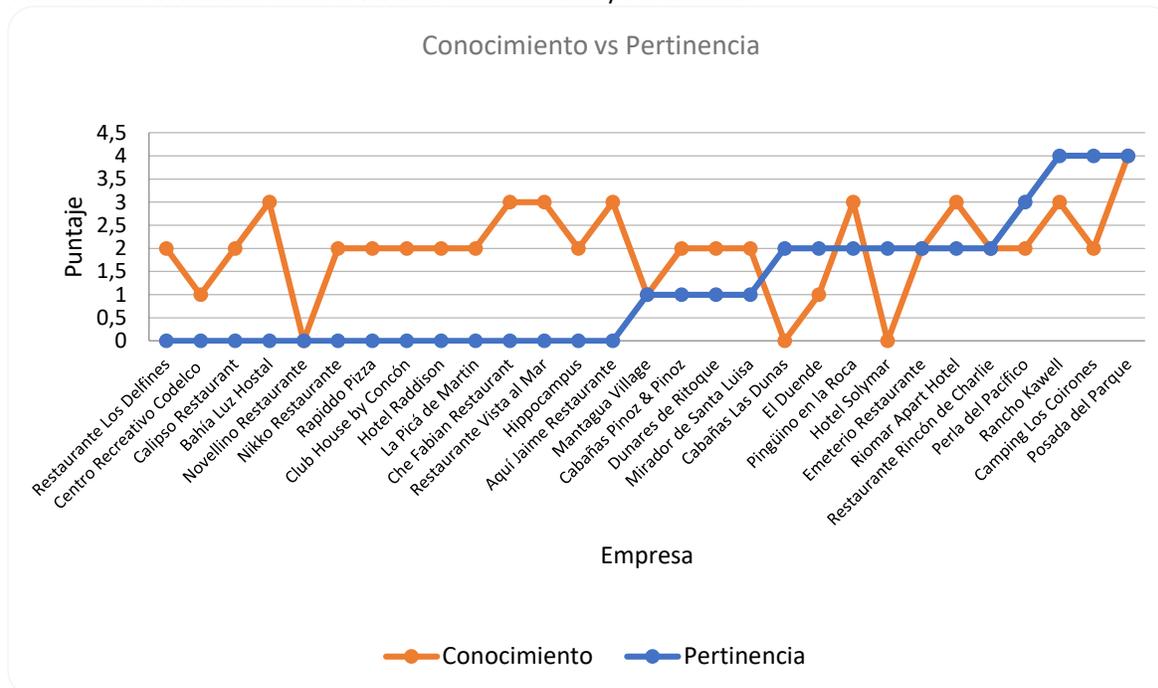
Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Si bien la aplicación total o efectiva de esta guía no puede ser llevada a cabo por el 86% de las empresas, estas sí pueden abordar el punto 2.5 de la pág. 54 de la guía, referente a las “buenas prácticas en actividades recreacionales (dirigidas a visitantes)”, las que podrían compartir con sus clientes que son potenciales visitantes de los humedales, así de esta manera podrán colaborar a que sus estos minimicen los impactos derivados de sus actividades recreacionales (actividades generales, avistamiento de aves, ciclismo, etc.). Para mayor detalle revisar la “Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Humedales Costeros de Chile (MMA – ONU Medio Ambiente, 2021).

Conocimiento: Un puntaje de 2,0 indica que las empresas en promedio se encuentran en la mitad de la escala de evaluación, es decir conocen los humedales, pues la mayoría manifiesta que ha “pasado por ahí” a la vez que unos pocos lo conocen desde “dentro”, esto hace que la noción que tienen de ellos sea bastante general. Varias empresas, particularmente en Concón, al preguntar por el humedal hacen referencia al Parque Ecológico La Isla y que este es de ENAP, un grupo menor hace referencia a la extensión real del humedal; respecto al valor de los humedales, indican principalmente que es hogar de las aves y que podría ser un atractivo turístico. Por tanto, no se le reconoce en su rol fundamental ecosistémico ni en los servicios ambientales que presta.

Si miramos esta variable en función de la de pertinencia, se podría pensar que a mayor distancia de los humedales habría menor conocimiento, sin embargo, al cruzar estas variables se observa una relación no tan inversamente proporcional, pues 15 de los 18 entrevistados que se ubican más alejados del humedal (pertinencia nivel 0 y 1) cuentan con un adecuado nivel de conocimiento (nivel 2-3) respecto del ecosistema, no se diferencian significativamente de aquellos que se ubican más cerca (pertinencia nivel 2, 3 y 4), incluso 3 de estos empresarios cuentan con un conocimiento bastante inferior (nivel 0 y 1).

Ilustración 34: Relación entre la variable Conocimiento y Pertinencia



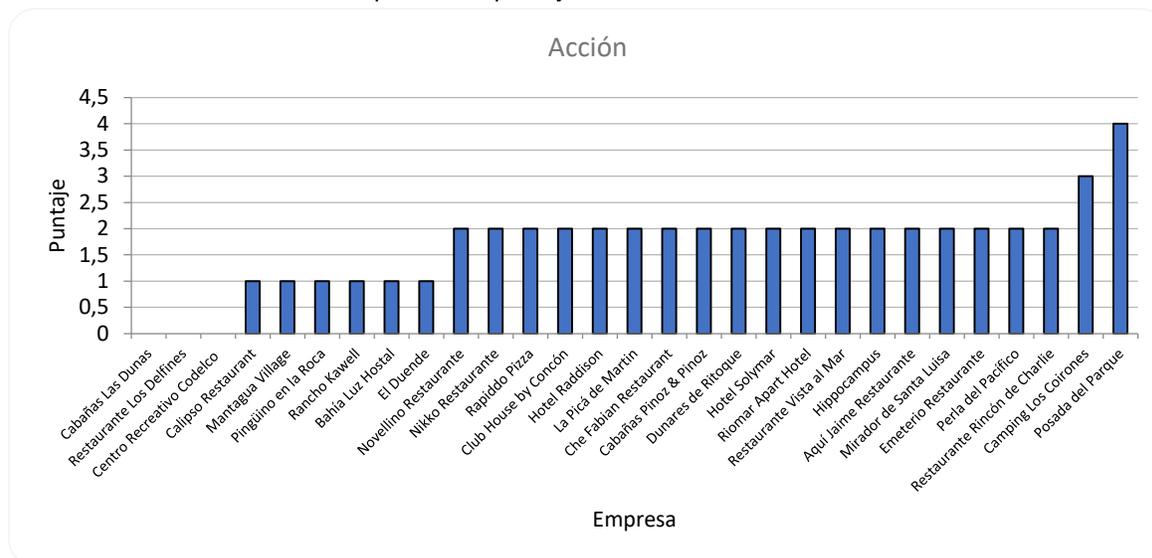
Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Interés / disposición: La media de los entrevistados manifiesta un moderado interés y disposición a adquirir o incorporar en sus empresas acciones para promover el cuidado de los humedales (principalmente de tipo indirecto, dada la lejanía de la mayoría de las empresas, tal como elementos gráficos y capacitaciones a trabajadores). Este nivel intermedio (2,2) es un indicador de que existe una motivación base importante, pero para que se traduzca en la ejecución de acciones se requiere sustentar y robustecer el conocimiento, la motivación e interés actual.

Acción: En cuanto a la realización de acciones, directas (señalética en el lugar, aporte para contratación de guardaparques, entre otras) o indirectas (elementos gráficos o audiovisuales en sus instalaciones, recomendaciones a sus clientes, gestión de residuos, entre otros), para el cuidado y conservación de los humedales, las empresas obtuvieron un promedio de 1,7, es decir bastante cercano a 2, lo que demuestra el máximo puntaje se concentra en:

- Nivel 0 - 11% y nivel 1 - 31%: No están realizando acciones
- Nivel 2 – 62%: Realizan acciones indirectas (como gestión de residuos, elementos que destacan los humedales dentro de su local y creando experiencias turísticas que aborden el humedal)

Ilustración 35: Variable de Acción por nivel o puntaje



Fuente: Elaboración propia GH, 2023

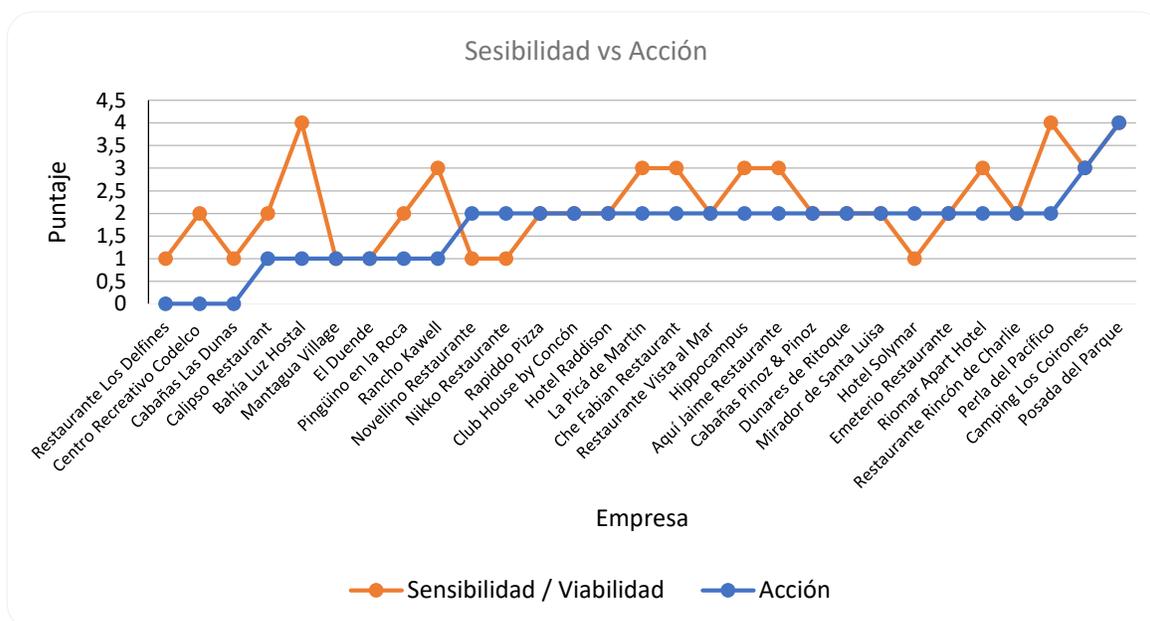
Ambos grupos demuestran cierta comprensión de que el implementar este tipo de acciones podría tener impacto con su rubro, a la vez que la mayoría no vislumbran de buenas a primeras la relación entre acciones como la gestión de residuos con el cuidado de humedales.

Sensibilidad / Viabilidad: En esta variable la nota o puntaje promedio es de 2.3, es decir las empresas entrevistadas pese a que manifiestan una relación lejana con el humedal (gran parte no los conocen, tiene la imagen desde “afuera”, pero les gustaría hacerlo) se preocupan por su estado, pues como ya se explica en la variable de conocimiento, hay cierta noción de lo que aporta el humedal al ambiente principalmente, mientras en lo que respecta al turismo, si bien indican que podrían ser un atractivo turístico hoy no lo perciben tan así, por tanto el aporte de estos a su empresa no sería relevante. Esto permite inferir que la sensibilidad de los empresarios es intermedia, por lo que la viabilidad en la aplicación exitosa de buenas prácticas y futuras acciones en pro de la gestión sustentable de los humedales es de este mismo nivel, o sea que para asegurar la efectividad de las acciones habría que establecer, aclarar y/o fortalecer el vínculo de los humedales con el turismo y las empresas respectivas.

Si cruzamos esta variable con la de acción (ver Ilustración 11), no se observa una relación tan directa como se esperaría, pues uno de los supuestos de la consultoría decía relación a que si una empresa se encuentra en un nivel de sensibilización es probable que su nivel de acción sea el mismo, no obstante, esto se cumple sólo para 13 empresas (45%), en otras 13 (45%) tienen un nivel de sensibilidad superior a las acciones que realizan, mientras que otras 2 (10%) tienen un nivel de sensibilidad inferior al nivel de acciones que realizan. Con respecto a aquellas empresas con una sensibilidad superior a las acciones, esto puede explicarse por un lado por algunos puntos ya expuestos, como que las empresas no vislumbran el impacto que tiene en el rubro las buenas

prácticas ambientales para con el humedal, y por otro lado, a que el conocimiento general que tienen sobre los humedales no está asociado a experiencias significativas en él, lo que se traduce solo en una “preocupación” y no “ocupación” sobre el tema; mientras que para el 10% de las empresas, la situación se podría explicar a partir de las motivaciones obtenidas en las entrevistas realizadas, pues para el caso de Solymar su nivel de acción (principalmente en lo que respecta a gestión del recurso hídrico) es superior ya que se encuentran en un contexto de sequía agravado por el crecimiento demográfico de la zona y el loteo del sector (trae como consecuencia presión sobre el consumo hídrico), y para el caso de Novellino y Nikko Restaurant, sus motivaciones están más ligadas a la conciencia ambiental en general.

Ilustración 36: Relación entre la variable Sensibilidad y Acción

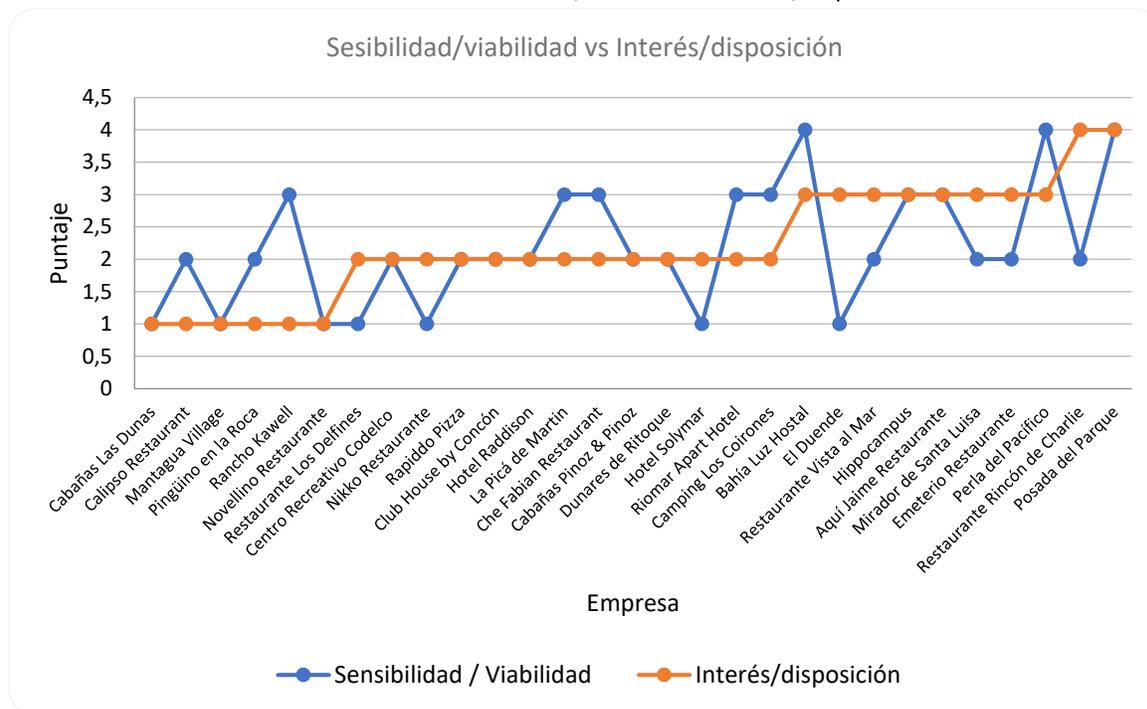


Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Si se revisa la relación entre la variable de Sensibilidad/Viabilidad de Interés/Disposición, tal como se muestra en el gráfico 5, se observa que

- 12 empresas cuentan con un mismo nivel en ambas variables (43%)
- 7 empresas tienen un nivel de sensibilidad inferior al de interés (25%)
- 9 empresas tienen un nivel de sensibilidad superior al de interés (32%)

Ilustración 37: Relación entre la variable Sensibilidad/Viabilidad e Interés/Disposición



Fuente: Elaboración propia GH, 2023

Esté análisis demuestra que para quienes tienen un nivel de sensibilidad inferior al de interés (25%), es necesario potenciar tal interés y disposición a través de la sensibilización, es decir con experiencias significativas que les permita a las empresas darse cuenta de la importancia o valor que tienen los humedales, tanto en lo ambiental como en el ámbito turístico. Por otro lado, para quienes tienen un nivel de sensibilidad superior al de interés (32%), es preciso identificar qué es lo que les hace mostrarse menos convencidos y voluntariosos a la acción, lo que puede explicarse (según la información obtenida en las entrevistas) por el desconocimiento sobre lo que pueden hacer como empresas respecto al cuidado de los humedales, en este caso se plantea necesario mesas de trabajo creativas, que propicie el surgimiento de ideas de los empresario que sean factibles de llevar a cabo por ellos mismos y que por cierto añadan valor a su servicio y/o producto. Finalmente, cerca de la mitad de las empresas entrevistadas muestran una coherencia entre sensibilidad e interés, independiente de que el nivel sea más alto o más bajo, por lo que las acciones mencionadas anteriormente sólo refuerzan a este grupo para que tal coherencia alcance niveles superiores y la brecha en este ámbito se traduzca en acciones reales y efectivas.

Análisis global Ámbito de Gestión de Humedales

El resultado promedio de las variables conocimiento, interés/disposición, acción y sensibilidad/viabilidad corresponde a un puntaje 2,1. Esto indica, por un lado, que las empresas se encuentran en un nivel intermedio para iniciar su compromiso hacia la gestión sustentable de los

humedales en el contexto de avanzar en la carbono neutralidad de su sector, en otras palabras demuestra lo bien aspectados que están para iniciar el camino que contempla un APL en este ámbito; mientras que por otro lado, demuestra las brechas que tendrán que saldar en este acuerdo para lograr un real avance en el camino hacia la sustentabilidad y carbono neutralidad.

Asegurar un resultado exitoso del APL en cuanto a gestión (conservación) de humedales requiere que las empresas logren internalizar el valor de los humedales, así como comprender tanto el vínculo entre turismo y humedales, en cuanto a su rol dentro de este vínculo, lo que dará sentido al compromiso adquirido y así se podrán involucrar en acciones que lleven a cumplir el objetivo central de este APL.

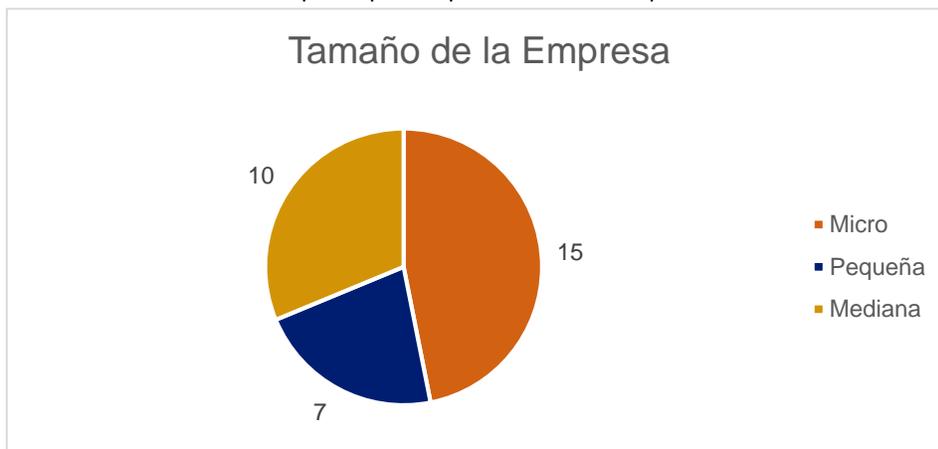
Para este análisis general es necesario considerar un elemento que hace la diferencia entre empresas de Concón y Mantagua, que ha de tener injerencia en la participación final de las empresas de cada sector. Este elemento dice relación con que en Concón la gran mayoría de las empresas entrevistadas (sumado a aquellas han manifestado interés de participación a la consultora Gestión Consciente) se encuentran gremializadas, es decir tienen un objetivo común al que apuntan como grupo, lo cual de cierto modo fuerza e impulsa a que aquellas que titubean en su participación en el APL se convenzan de hacerlo; mientras que en Mantagua, las empresas no son parte de un grupo, a ello se suma la existencia de conflictos entre las empresas más cercanas al humedal, lo cual indica que asegurar su participación en el APL ha de requerir acompañamiento que apunte a la resolución de conflictos y generación de sinergias en pro del bien mayor, es decir la de conservar el humedal.

Resultados Cuestionario

Caracterización Sectorial del Territorio Concón-Mantagua

El cuestionario se aplicó a 32 de las 33 empresas enviadas (ver tabla 24), mediante formulario digital enviado por WhatsApp al grupo de empresas APL. De éstas, 28 pertenecen a la comuna de Concón y 4 al Sector de Mantagua. En cuanto a los rubros, 19 son del sector gastronómico, 7 son de hotelería, 5 pertenecen a ambos rubros y 1 está relacionada con servicios turísticos. Es importante destacar que las 32 empresas no tienen las mismas cualidades en términos de tamaño siendo estas graficadas en la siguiente ilustración (Ilustración 38), lo que debe ser considerado en el proceso diagnóstico y en la construcción de propuesta APL.

Ilustración 38: Cantidad de participantes por tamaño de empresa



Fuente: Elaboración propia, 2023

Tabla 24: Listado de participantes del cuestionario

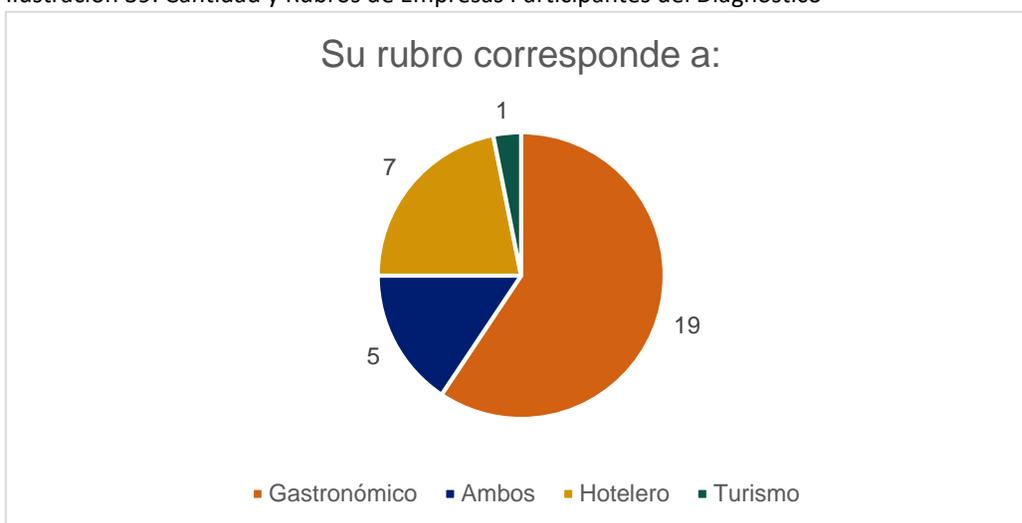
Nº	Establecimiento	Razón Social	RUT	Dirección	Rubro
1	Hostal Blanca Estela	HOTEL BENITA ISABEL WOOLVETT GAETE EIRL	76.687.728-1	Vergara 675, Concón	HOTELERO
2	Mantagua Village	HOTELERIA TURISMO E INVERSIONES LTDA.	76.177.670-3	Camino a Quintero a 3 Kms. Mantagua, Quintero	HOTELERO
3	Restaurante Emeterio	CULINARIA QUEDAU LIMITADA	76.832.081-0	Avda. Borgoño 24975, Concón	GASTRONOMICO
4	Aquí Jaime Restaurante	VEGAS LOPEZ Y CIA LTDA	77.912.330-8	Avenida Borgoño 21303, Concón	GASTRONOMICO
5	Cabañas Pinoz & Pinoz	CABAÑAS OSVALDO JAIME PINO ZARATE EIRL	76.437.217-4	Calle Siete 550-B, Concón	HOTELERO
6	Nikko Restaurant	RODRIGO ROJAS GODOY	13.933.973-8	Avenida Borgoño 22902, Concón	GASTRONOMICO
7	Riomar Apart Hotel	TURISMO Y HOTELERA RIOMAR S.A	96.717.020-8	Av. Maroto 1409, Concón	HOTELERO
8	Rápido Pizza	GABRIEL ENRIQUE GONZALEZ GAMBOA	6.843.990-6	Calle El Bosque Poniente 14, Concón	GASTRONOMICO
9	Hippocampus Resort & Club	COMERCIAL Y TURISMO S.A	96.837.590-3	Las Pimpinelas 763, Concón	HOTELERO
10	Radisson Blu Acqua Concón	HOTELERA ACQUA SPA	76.483.688-K	Avda. Borgoño 23333, Concón	HOTELERO
11	Club House By Concón	CABK SpA	77.178.103-9	Pedro de Valdivia 514 Concón	HOTELERO

12	Posada del Parque	SERVICIOS TURISTICOS MONICA GASTO RESSELOT EIRL	76.028.983-3	Camino Quintero Km 5, Mantagua, Quintero	HOTELERO
13	Los Chinos de Concón	INVERSIONES CHAU HERMANOS LIMITADA	76.336.227-2	Los Manantiales 955 local 107 B, Concón	GASTRONOMICO
14	Restaurant Rincón de Charlie	YOLANDA IRENE BASCOUR MONASTERIO	4.882.477-3	Avda. Borgoño 24985, Concón	GASTRONOMICO
15	Restaurant Albatros	YOLANDA MORALES FLORES	5.188.180-K	Avda. Borgoño 21295, Concón	GASTRONOMICO
16	Campo Educativo	CAMPO EDUCATIVO LTDA.	77.635.350-7	Fundo Colmito s/n, Parque Industrial Gulmue, Concón	SERV. TURISTICO
17	Parrilladas El Che Fabián	COMERCIAL LA FLORDEFEDE SPA	76.702.466-5	Av. Borgoño 23340, Playa Amarilla, Concón	GASTRONOMICO
18	La Pica de Martin	RESTAURANTE SEBASTIAN ENRIQUE MARIN BRANTE EIRL	76.767.638-7	Las Pimpinelas 1205, Caleta Higuierillas, Concón	GASTRONOMICO
19	La Perla del Pacífico	MIRTHA SIRIA MARINCOVICH LILLO	6.639.396-8	Av. Borgoño 25175, Concón	GASTRONOMICO
20	Empanadas El Mono	MONO NEGOCIOS SPA	77.096.309-7	Avda. Borgoño 24931, Concón	GASTRONOMICO
21	Hostal BahíaLuz	HOSPEDAJE PAULA NATALIA FINKELSTEIN LOY E.I.R.L.	77.069.684-4	Pedro de Valdivia 171, Concón	HOTELERO
22	Restaurant Calipso	LILIAN SANCHEZ RODRIGUEZ Y CIA LTDA	77.516.790-4	Avda. Borgoño 21.455 Caleta Higuierillas, Concón	GASTRONOMICO
23	Restaurant Vista al Mar	SOCIEDAD GASTRONOMICA C&M LTDA	76.377.101-6	Avda. Borgoño 21270, Concón	GASTRONOMICO
24	Novellino Restaurante	MARCELA VERDEJO NOVELLINO	8.598.738-0	Avenida Borgoño 21450, Concón	GASTRONOMICO
25	Friends Restobar	JUAN OTAROLA MORALES PRODUCTORA EIRL	76.482.483-0	Avenida Concón-Reñaca 365, Concón	GASTRONÓMICO
26	Restaurant Los Delfines	RESTAURANT Y COMERCIALIZADORA LOS DELFINES SpA	76.497.626-6	San Pedro 325, Caleta Higuierillas, Concón	GASTRONÓMICO
27	Picá de Juan Segura	SUCESIÓN MANUEL FERNANDO SEGURA MONTENEGRO	53.322.133-5	Illapel 160, Caleta Higuierillas, Concón	GASTRONÓMICO
28	Café Brücken	SOCIEDAD GASTRONÓMICA BRUCKEN SpA	77.066.259-1	San Agustín 790, Concón	GASTRONÓMICO
29	Restaurant Girafinha	MAX ENRIQUE DE LA MAZA SAMHABER	7.671.404-5	Los Romeros 198, 2510387 Concón	GASTRONÓMICO

30	Café & Bar Paola	RESTOBAR ALEJANDRO ANTONIO ARANCIBIA EIRL	77.509.662-4	Volcán Osorno #28, Villa Concón	GASTRONÓMICO
31	Ali Kebab	SOCIEDAD CABALE SPA	77.308.309-6	Avda. Concón Reñaca 4695, Concón	GASTRONÓMICO
32	Dunares de Ritoque	DUNARES DE RITOQUE SpA	76.475.903-6	Ruta F30E camino Concón - Quintero	HOTELERO
33	Mirador Santa Luisa	PAMELA FUENZALIDA ARANDA	13.545.621-7	El Mirador de Santa Luisa sitio 7, Quintero	HOTELERO

Fuente: Elaboración propia, 2023

Ilustración 39: Cantidad y Rubros de Empresas Participantes del Diagnóstico



Fuente: Elaboración propia, 2023

La distribución de la muestra de los establecimientos en el sector hotelero gastronómico de la Comuna de Concón y el Sector de Mantagua, es la siguiente:

Tipos de establecimientos: Existe una amplia variedad de tipos de establecimientos en la zona, lo que demuestra una diversidad en la oferta turística y gastronómica. Se identificaron 12 tipos diferentes de establecimientos en total.

Restaurantes: Los restaurantes son el tipo de establecimiento más numeroso, con un total de 17 identificados. Esto indica una fuerte presencia de opciones gastronómicas en la zona, lo que puede atraer a turistas y visitantes.

Hotelería/Alojamientos: Los alojamientos también son representativos en la zona, con diferentes opciones disponibles. Se identificaron apart hoteles, cabañas, hostales, lodges, resorts y un hotel boutique. Estos tipos de alojamiento ofrecen opciones para diferentes preferencias y presupuestos de los turistas y visitantes.

Combinación de servicios: Algunos establecimientos presentan una combinación de servicios, como hostel-restaurante, hotel-restaurante y hotel boutique. Estas combinaciones indican una oferta integral que combina alojamiento y servicios gastronómicos en un solo lugar.

Servicios adicionales: Además de los establecimientos de hotelería y restaurantes, se identificaron otros servicios turísticos, como delivery y servicio turístico. Estos servicios pueden complementar la experiencia de los visitantes y brindarles opciones adicionales durante su estancia en la zona.

Destaca la presencia significativa de restaurantes en la zona, junto con una variedad de otros tipos de establecimientos hoteleros y gastronómicos. Esta diversidad de opciones puede transformarse en un atractivo para los turistas y visitantes que desean disfrutar de la oferta gastronómica y de hospedaje en la Comuna de Concón y el Sector de Mantagua.

Tabla 25: Clasificación de Servicios de Empresas Participantes del Diagnóstico

Tipo de Servicio	Cantidad disponible
Apart-Hotel	1
Cabañas	2
Hostal-Restaurante	1
Hotel-Restaurante	1
Cafetería	1
Servicio Turístico	1
Hotel Boutique	1
Resort-Restaurante	3
Hostal	2
Delivery	1
Lodge	1
Restaurante	17
Total	32

Fuente: Elaboración propia, 2023

Antecedentes del Negocio

La encuesta revela una alta estacionalidad en el sector, según los encuestados, un 94% de los participantes, indican que los meses de enero y febrero son considerados como temporada alta. Esto indica que durante estos meses se registra una mayor demanda y actividad en el sector.

Además, un 47% de los encuestados señala que diciembre también se considera como temporada alta, lo cual indica que las festividades de fin de año tienen un impacto significativo en la actividad turística.

Por otro lado, un 25% de los encuestados, menciona que julio se considera como temporada alta. Esto sugiere que las vacaciones de invierno en ese periodo tienen un impacto relevante en la demanda turística.

Es relevante destacar que noviembre se visualiza como un mes importante para algunos empresarios, seguidamente se observan mínimas fluctuaciones en otros meses del año, lo cual indica que la demanda turística tiende a ser menos significativa durante esos periodos. (ver Tabla 26, Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda y los de baja demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023)

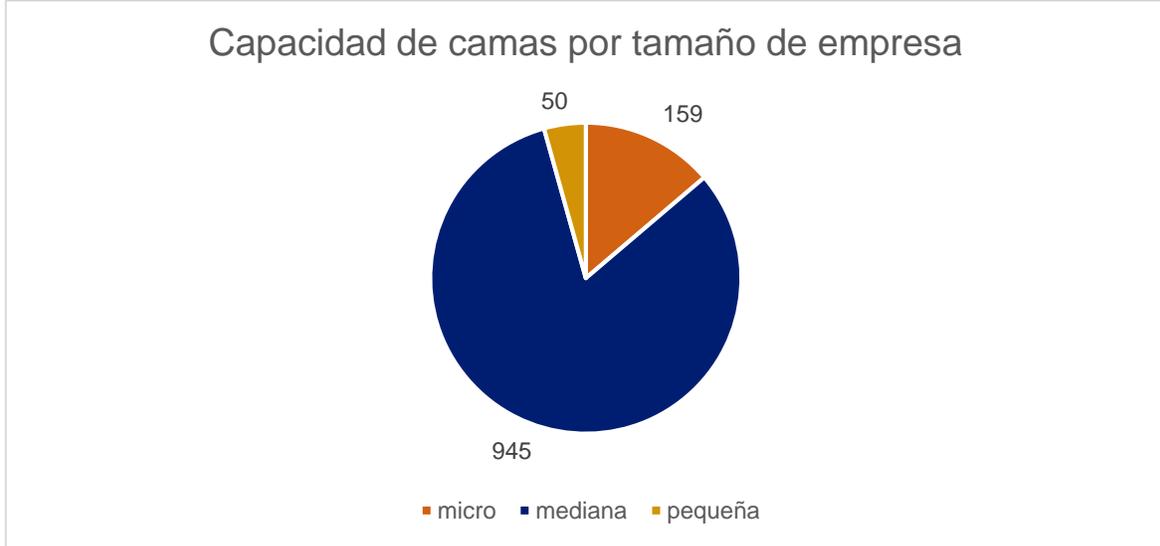
Tabla 26: Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda y los de baja demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023

Mes*	Alternativa
Enero	30
Febrero	30
Marzo	3
Abril	2
Mayo	0
Junio	0
Julio	8
Agosto	0
Septiembre	3
Octubre	4
Noviembre	7
Diciembre	15

Fuente: Elaboración propia, 2023

La capacidad total de camas es de 1.154 del total de empresas hoteleras/alojamiento. (ver Ilustración 14)

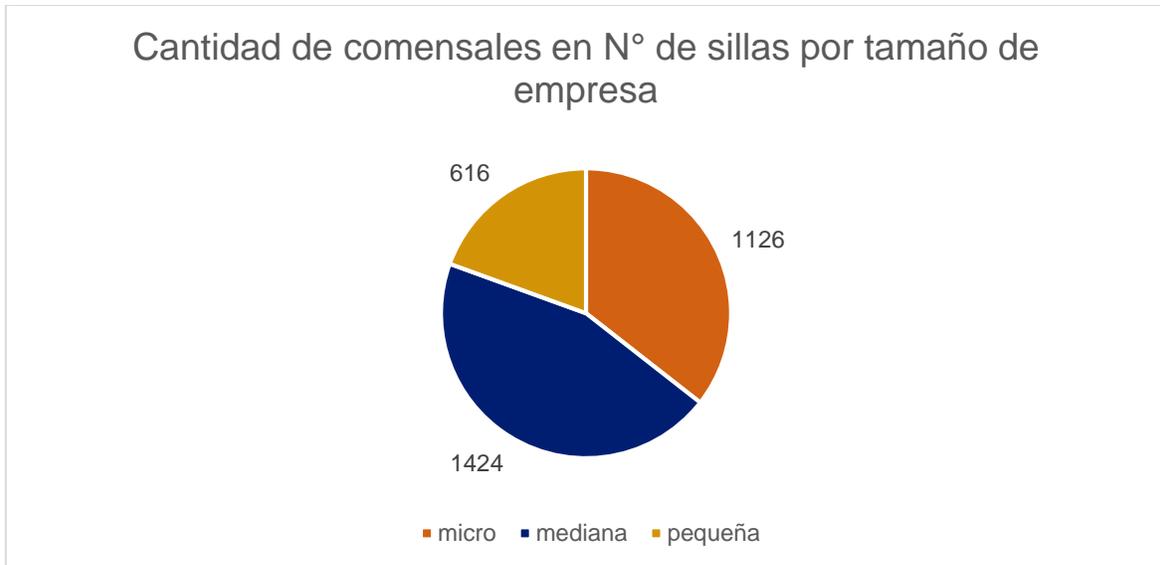
Ilustración 40: Capacidad total de camas por tamaño de empresas



Fuente: Elaboración propia, 2023

Capacidad total de sillas para comensales es de 3.166 del total de empresas. (ver Ilustración 15)

Ilustración 41: Capacidad de comensales en N° de sillas por tamaño de empresa



Fuente: Elaboración propia, 2023

Otros servicios entregados por las empresas a considerar (ver Tabla 25):

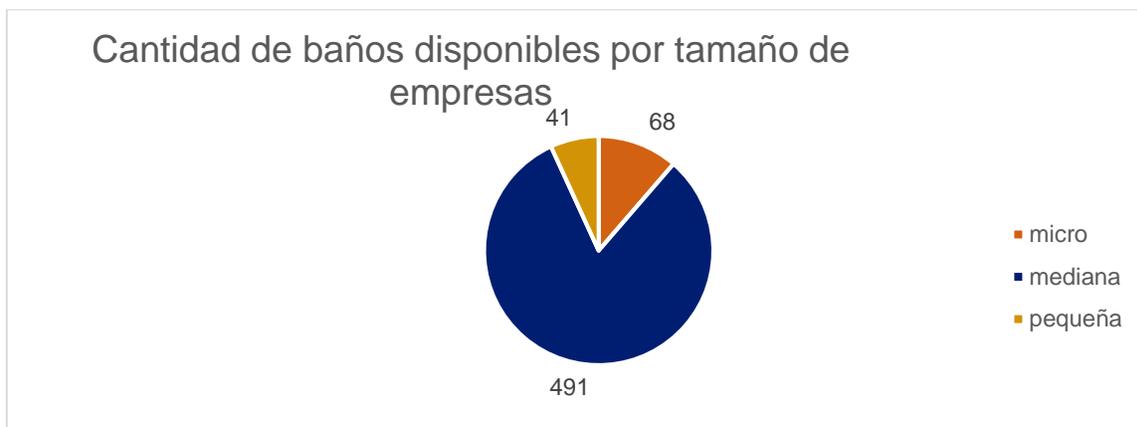
Tabla 27: Otros servicios entregados a clientes por las empresas

Otros servicios entregados a clientes
Máquina Helado
Parrillas
Parrillas
Tinaja, Fogón, Parrillas
Piscina al aire libre, Piscina climatizada, Tinaja, Fogón, Parrillas, sala de masajes Otros
Parrillas
Parrillas
Cafetería, pastelería y heladería
Piscina al aire libre, Parrillas, Jacuzzi
extractores de vapores
Parrillas, Otros
Fogón, Parrillas, Otros
Parrillas
Piscina climatizada, Piscina al aire libre (no habilitada por el momento) ,piscina hidromasaje habilitada
Fogón, Otros
Somos una granja que cuenta con animales y juegos infantiles
Piscina al aire libre, Fogón, Parrillas
Piscina al aire libre, Piscina climatizada, Tinaja
jacuzzi, sauna seco, sala de masajes

Fuente Elaboración propia, 2023

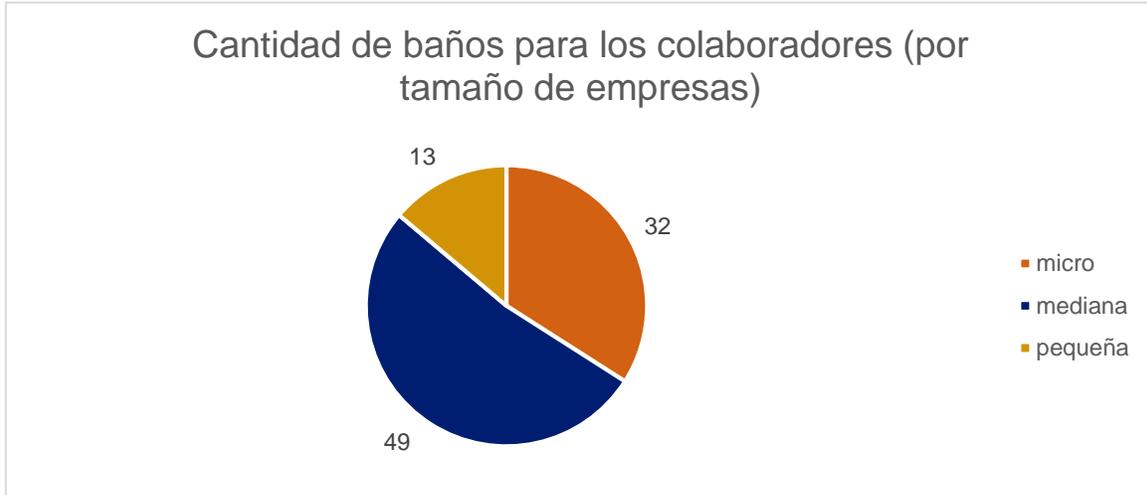
El dato del total de baños sumando clientes y colaboradores es de 694, este número resulta significativo, ya que nos proporciona una idea de la cantidad de desechos que se generan durante la temporada alta en las empresas encuestadas. Los baños son lugares donde se generan residuos, como papel higiénico, toallas de papel y otros materiales desechables, así como agua utilizada para el lavado de manos.

Ilustración 42: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas



Fuente: Elaboración propia ,2023

Ilustración 43: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas

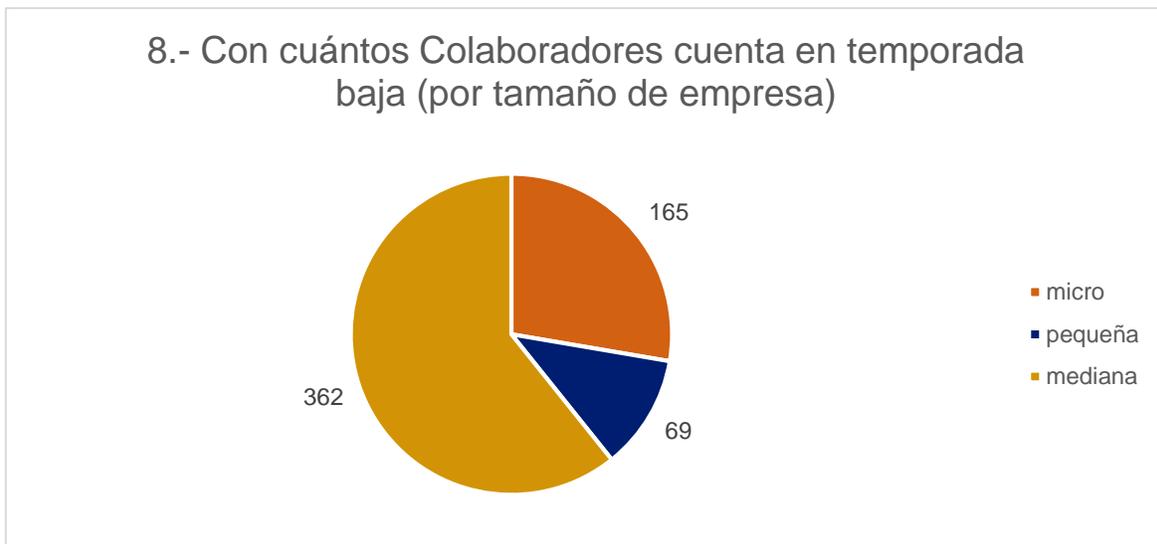


Fuente: Elaboración propia ,2023

Fuerza Laboral

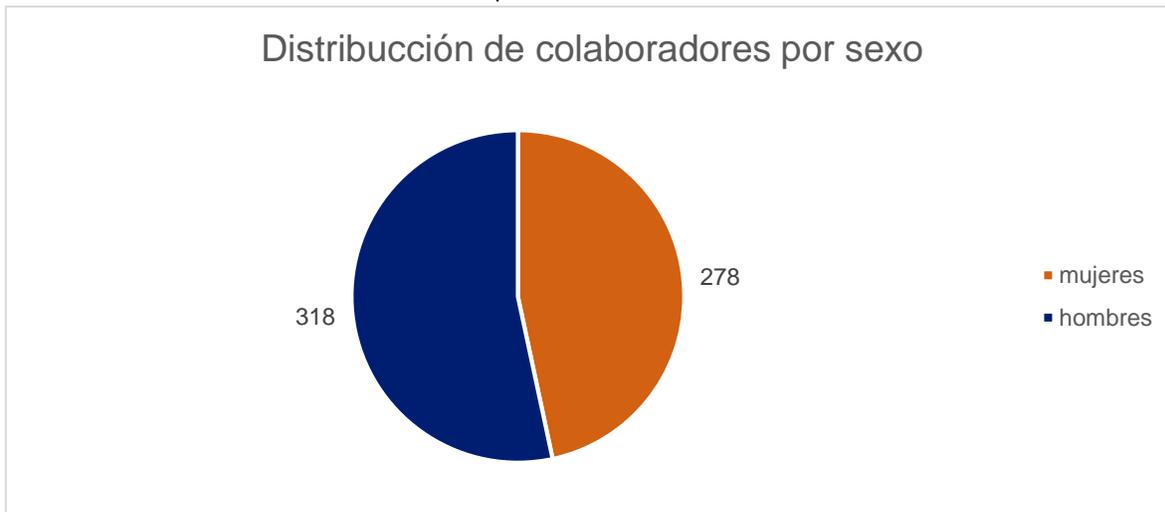
A continuación, se muestra la distribución de colaboradores en temporada baja, según el tamaño de las empresas, que en total corresponde a 596, seguidamente se presenta la Ilustración 18, gráfico que muestra la distribución de colaboradores: 278 mujeres y 318 hombres. (ver Ilustraciones 19 y 20)

Ilustración 44: Cantidad Baños disponibles para clientes.



Fuente: Elaboración propia ,2023

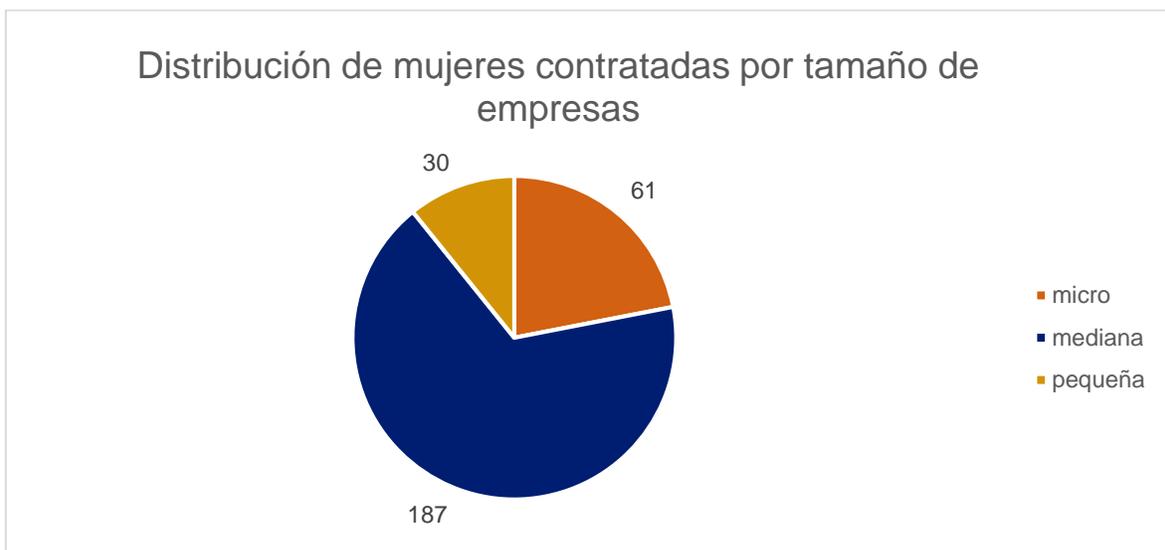
Ilustración 45: Distribución de colaboradores por sexo.



Fuente: Elaboración propia, 2023

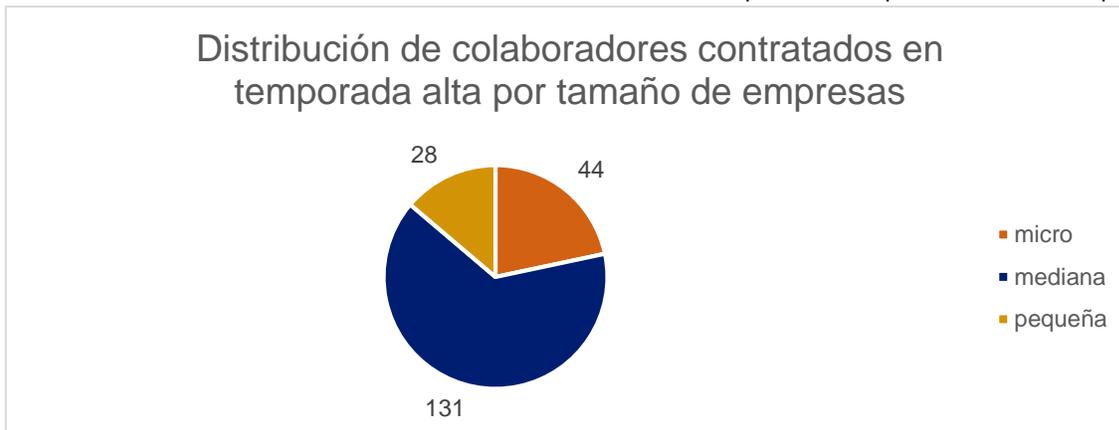
De las 278 mujeres colaboradoras, 187 están contratadas en la mediana empresa, 61 en pequeña empresa y 30 en la microempresa. (ver Ilustración 20)

Ilustración 46: Distribución de mujeres contratadas por tamaño de empresas.



Fuente: Elaboración propia ,2023

Ilustración 47: Distribución de colaboradores contratados en temporada alta por tamaño de empresas.



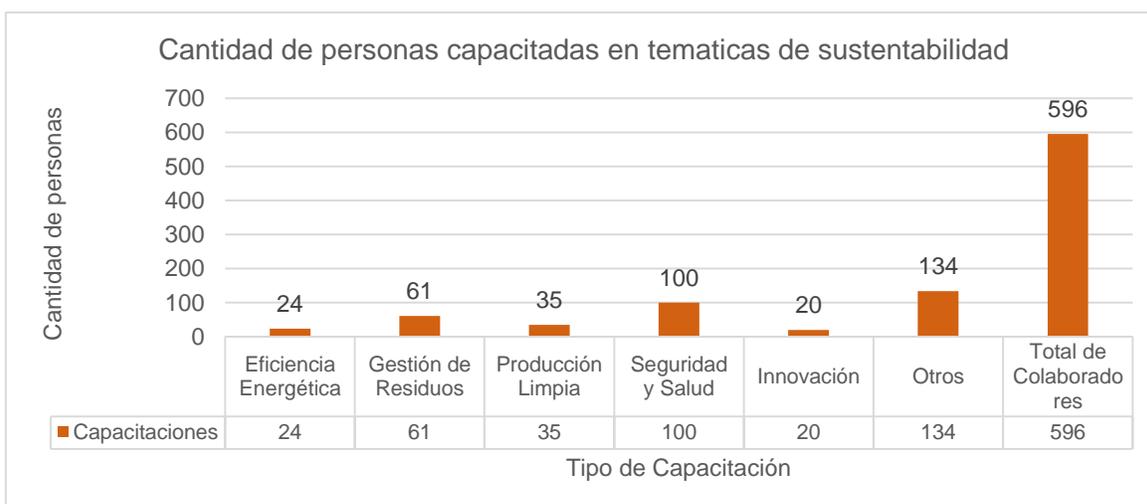
Fuente: Elaboración propia ,2023

Como se puede observar en la Ilustración 22, el número total de capacitaciones en sustentabilidad y específicamente en los ámbitos de este proyecto, son insuficiente. Generalmente se trata de grupos reducidos, que han recibido transferencia de competencia o simple información.

Quienes participan en estas capacitaciones son generalmente las mismas personas, que no bajan la información a otros, al menos no existe seguimiento de ello por parte de las empresas.

Para que lo anterior cobre sentido es recomendable generar un reglamento de capacitaciones, el cual debería tener un sentido estratégico, que genere y fomente al interior de la empresa y sus colaboradores una mirada colectiva, grupal y organizacional, que permita avanzar pero con sentido; en favor de la empresa, de los clientes y del medio ambiente.

Ilustración 48: Cantidad de colaboradores capacitados en temáticas de sustentabilidad, según ámbitos versus total de colaboradores



Fuente: Elaboración propia ,2023

DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD

Los determinantes de la competitividad del sector hotelero y gastronómico son diversos y desempeñan un papel crucial en el éxito y el posicionamiento de los negocios en este sector altamente competitivo. Uno de los principales determinantes es la calidad del servicio ofrecido. Los hoteles y restaurantes que brindan un servicio excepcional, personalizado y satisfactorio a sus clientes tienden a destacarse y a generar una ventaja competitiva. Esto implica desde la atención al cliente y la amabilidad del personal hasta la eficiencia en los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Otro determinante clave es la reputación de un hotel o restaurante, esto juega un papel crucial en la atracción de clientes y en la generación de confianza. Así también, la gestión de la calidad lo que implica mantener altos estándares en todos los aspectos del negocio, desde la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hasta la oferta de alimentos frescos y de calidad. Además, la gestión eficiente de los comentarios y opiniones de los clientes, tanto en plataformas en línea como en encuestas de satisfacción, es esencial para identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción del cliente.

Desde el punto de vista de la sustentabilidad, los determinantes de la competitividad del sector hotelero y gastronómico toman gran importancia, en virtud del desarrollo de una conciencia ambiental que permiten la adopción de prácticas sostenibles y el enfoque en la responsabilidad ambiental. En este sentido, las oportunidades e innovaciones que pueden impulsar la competitividad sostenible incluyen:

Eficiencia energética: La implementación de medidas para reducir el consumo de energía, como el uso de iluminación LED, sistemas de gestión energética y equipos eficientes, no solo contribuye a la reducción de costos operativos, sino que también disminuye el impacto ambiental de la actividad.

Gestión de residuos: La adopción de políticas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos puede ayudar a minimizar el impacto ambiental de la actividad hotelera y gastronómica. Esto implica la implementación de programas de separación de residuos, la promoción del uso de productos biodegradables y la colaboración con proveedores comprometidos con prácticas sostenibles.

Uso responsable del agua: El sector puede innovar en la gestión del agua, implementando tecnologías que reduzcan el consumo, como sistemas de riego inteligente, grifos y duchas de bajo flujo, y programas de concientización para fomentar el uso responsable del recurso hídrico.

Menús sostenibles: La introducción de opciones de alimentos y bebidas que se adhieran a criterios de sustentabilidad, como ingredientes locales y de temporada, productos orgánicos y opciones vegetarianas o veganas, puede atraer a clientes conscientes del impacto ambiental de su elección alimentaria.

Colaboración con la comunidad local: La interacción y apoyo a la comunidad local puede generar beneficios mutuos. La colaboración con proveedores locales, la promoción de la cultura y gastronomía local, y la participación en proyectos de responsabilidad social pueden mejorar la imagen de la empresa y fortalecer los lazos con la comunidad.

Oportunidad e Innovación

El sector hotelero y gastronómico presenta diversas oportunidades e innovaciones que pueden ser exploradas para mejorar la competitividad y el crecimiento del negocio. A continuación, se destacan algunas de estas oportunidades:

1. **Experiencia del cliente personalizada:** Los consumidores buscan cada vez más experiencias personalizadas y únicas. El sector puede aprovechar esta oportunidad mediante la implementación de tecnologías como el uso de datos y análisis para comprender mejor las preferencias y necesidades de los clientes, ofreciendo servicios y productos personalizados y adaptados a cada individuo.
2. **Sostenibilidad y conciencia ambiental:** La demanda por parte de los consumidores de prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente está en aumento. Las empresas del sector pueden innovar adoptando prácticas amigables, como el uso de energías renovables, la reducción de residuos y la promoción de opciones de alimentos y bebidas sostenibles. Estas acciones no solo contribuyen a la conservación del medio ambiente, sino que también pueden atraer a un segmento de clientes preocupado por la sostenibilidad.
3. **Tecnología y automatización:** La incorporación de tecnología puede optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, la implementación de sistemas de reserva en línea, aplicaciones móviles para realizar pedidos en restaurantes, uso de inteligencia artificial para el análisis de datos y personalización de servicios, entre otros, pueden agilizar los procesos y brindar una experiencia más conveniente y eficiente para los clientes.
4. **Experiencias gastronómicas únicas:** La gastronomía es un elemento distintivo del sector. Las oportunidades de innovación en este ámbito incluyen la creación de conceptos culinarios originales, la incorporación de ingredientes locales y autóctonos, la colaboración con chefs reconocidos, la organización de eventos temáticos y la promoción de la cultura gastronómica local. Estas iniciativas pueden atraer a un público interesado en experiencias culinarias auténticas y diferenciarse de la competencia.

CONCLUSIONES

El Diagnóstico elaborado al sector hotelero y gastronómico del territorio Concón – Mantagua de la Región de Valparaíso, ha sido un proceso que ha involucrado diversas técnicas de levantamiento de información y la participación activa de actores clave como empresas, autoridades municipales y organismos gubernamentales. A través de visitas a terreno, observación, cuestionario sectorial y la realización de un seminario de alto nivel, se ha logrado validar el diagnóstico y establecer metas y acciones para el Acuerdo de Producción Limpia (APL).

Por lo anterior, podemos indicar que uno de los principales desafíos del gremio y el territorio Concón-Mantagua en relación con la sostenibilidad y el APL es el manejo y mitigación de los impactos ambientales asociados a la actividad productiva. La zona se enfrenta a desafíos relacionados con la contaminación ambiental, especialmente en el ámbito de la calidad del aire y la protección de los humedales costeros. El sector debe encontrar formas de reducir la generación de residuos y emisiones contaminantes, así como adoptar prácticas más sostenibles en términos de consumo de energía, gestión de recursos naturales (Cuidado de Dunas, Humedal), entre otras.

Otro desafío importante es promover una cultura empresarial orientada a la sostenibilidad, en la cual las empresas reconozcan los beneficios económicos, ambientales y sociales de adoptar prácticas más responsables. En general podemos decir que Concón ha dado pasos importantes, pero que son insuficientes, considerando el nivel de impacto que hoy genera el sector, más aún si consideramos que el 50% de los encuestados indicaron que sus empresas no generan un daño al medio ambiente.

Para el logro de estos desafíos en el ámbito de gestión de residuos, es fundamental implementar y fortalecer las prácticas de gestión de residuo, pero especialmente el residuo orgánico, esto en consideración de la existencia de un programa en el que participan los empresarios unidos al gremio, pero que no contempla el retiro y gestión de los residuos orgánicos, lo que va directamente al vertedero. Lo que debería ser valorizado como vimos en el seminario realizado, donde conocimos ejemplos prácticos de empresas que ya se hacen cargo como Hotel Acqua Radisson.

Fortalecer la gestión de residuos, implica la implementación de medidas como la separación en origen de los residuos, la promoción del compostaje y la implementación de sistemas de recolección y tratamiento adecuados. Es necesario sensibilizar y capacitar al personal de los establecimientos sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar los residuos orgánicos. Abordar este desafío no solo contribuirá a reducir el impacto ambiental y colaborar con promover la economía circular, sino que también puede generar beneficios económicos, mejorar la imagen y reputación de los establecimientos, marcando una importante diferenciación.

Respecto a la eficiencia energética, la obtención de datos es crucial, y es el gran desafío que hoy enfrentan los empresarios. La disponibilidad de datos precisos y actualizados permite identificar oportunidades de mejora, implementar medidas eficientes y medir el impacto de las acciones tomadas. Esto contribuye a la reducción del consumo de energía, generando ahorros económicos y fomentando la sostenibilidad ambiental. Por cuanto, es fundamental invertir en tecnologías que

permitan recopilar datos en tiempo real, realizar análisis detallados y generar informes que faciliten la toma de decisiones. También es necesaria la capacitación del personal, la generación de conciencia, para luego avanzar considerando la adquisición de diversas herramientas y tecnologías, como sistemas de monitoreo y gestión energética, medidores inteligentes, sensores y dispositivos de control. Lo indicado es elemental para la siguiente fase del APL.

La integración del ámbito de la gestión de humedales en el Acuerdo de Producción Limpia (APL) del sector hotelero y gastronómico representa un paso significativo hacia la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Los buenos resultados obtenidos en términos de disposición de los empresarios para trabajar en metas y acciones claras en el proceso y especialmente en el seminario, demuestran un compromiso real por parte del sector en la conservación y preservación de los humedales. Es un indicativo positivo de la voluntad de cambio y de la adopción de prácticas con sentido de pertenencia del patrimonio ambiental y cultural. Esta integración no solo beneficia al medio ambiente y a la biodiversidad, sino también a las propias empresas. La conservación de los humedales puede aportar valor agregado a los establecimientos turísticos y gastronómicos del territorio al promover un turismo responsable y sostenible. Además, al demostrar un compromiso con la protección de los humedales, las empresas pueden fortalecer su imagen y reputación, atraer a un segmento de clientes conscientes y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

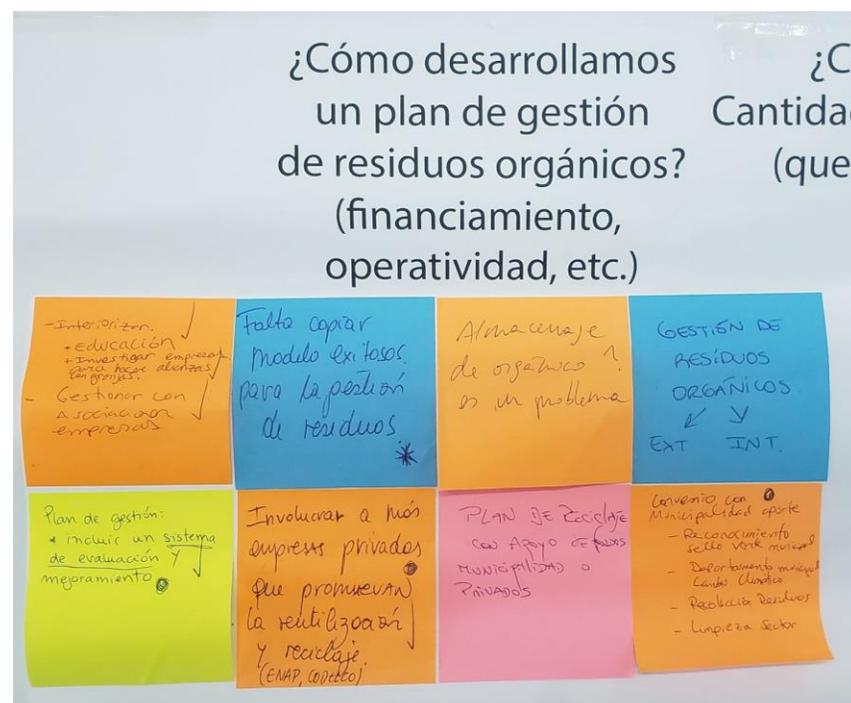
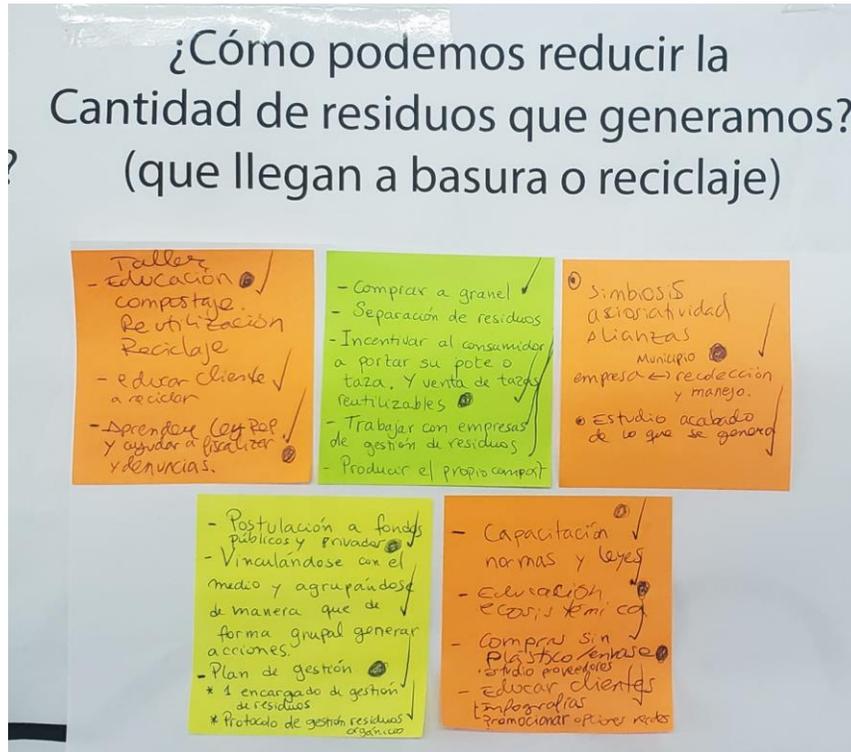
Para finalizar, es necesario considerar lo siguiente, la situación de pandemia ha generado una serie de dificultades adicionales para las empresas y la comunidad en general. Las restricciones de movilidad, las limitaciones en la capacidad de atención y las fluctuaciones en la demanda turística y gastronómica han afectado significativamente el funcionamiento y la viabilidad económica de muchas empresas del sector después de vivir tres años complejos. A lo anterior, debemos sumar una serie de cambios normativos de la ley laboral y tributaria, además de los costos que hoy producto de una recesión mundial se han elevado considerablemente. Esto puede dificultar la implementación de las metas y acciones establecidas en el APL, ya sea por limitaciones financieras, falta de recursos humanos o cambios en las prioridades de las organizaciones.

Es fundamental que los organismos de Estado consideren la situación descrita anteriormente y asigne mayores recursos para alcanzar los objetivos sostenibles en el marco de los compromisos adquiridos internacionalmente, en el Acuerdo de París, firmado en el marco de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Esta situación, debe ser llevada a la práctica por las autoridades regionales y comunales respecto de los apoyos y compromisos adquiridos para el logro de los objetivos a nivel local, que finalmente es lo que permite al país llegar a los compromisos internacionales adquiridos.

ANEXOS

Anexo 1.- Registros fotográficos de la construcción del problema

Da cuenta de preguntas gatillantes para la resolución de las problemáticas previamente identificadas.



¿Cómo podemos aumentar
la cantidad de residuos
que valorizamos?
(valorizar: reutilizar)

SEPARACIÓN DE RESIDUOS
+ ALTERNATIVAS PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS ORGÁNICOS -
DE SER POSIBLE MANEJAR RESIDUOS ORGÁNICOS EN EL LUGAR (EVITAR EL TRANSPORTE)

Implementar un Punto Verde Municipal/Raizado Para Usar Residuos orgánicos o separarlos dentro de las organizaciones

Empresas nuevas que estén
Se acopla pero no se reutiliza

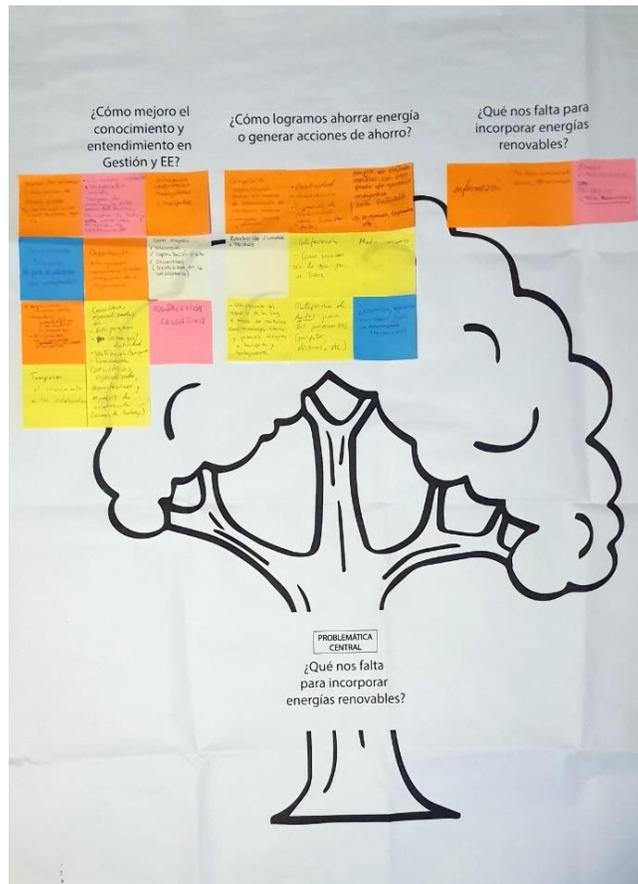
Incentivos A Empesarios, para promover reciclaje y reutilización.

Faltan Contenedores Orgánicos es complicado hacerlo también

Acuerdo con referencia - 15 días

Frecuencia - 3/semana - Todos los días (Defines) → Proceso informal

- Valor agregado entregar productos que involucren a la comunidad local



Anexo 3.- Entrevista semiestructurada ámbito: Eficiencia Energética

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA POR ÁMBITO EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para efectos del levantamiento de información sobre empresarios y microempresarios relacionados al rubro gastronómico y hotelero en Concón y el humedal de Mantagua, se ha determinado por el equipo consultor, aplicar como instrumento técnico una entrevista semiestructurada.

OBJETIVOS

- Conocer las fuentes de energía utilizadas en las operaciones.
- Conocer, a modo general, los puntos de consumo de energía.
- Identificar las prácticas habituales en torno a los consumos energéticos.
- Identificar el conocimiento o información con que cuentan en ámbitos de eficiencia energética.
- Percibir el grado de motivación o interés en lo que a ahorro y eficiencia energética se refiere.

VARIABLES A MEDIR

Las variables fueron definidas en base a los objetivos específicos del Acuerdo de Producción Limpia (APL) Concón-Mantagua Sustentable referente a la aplicación de buenas prácticas, recambio tecnológico y formación en materias de eficiencia energética.

En este sentido se establecieron 4 variables:

1. Disposición: Interés / Motivación
2. Viabilidad
3. Conocimiento
4. Equipamiento

La primera variable ha de permitir determinar la aplicabilidad de buenas prácticas en las operaciones diarias, mientras que las otras 3 permiten detectar, a modo general, brechas para lograr la aplicación efectiva de las buenas prácticas (operativas y económicas). En particular, las últimas 2 responden también a las acciones a realizar o realizadas en búsqueda de la eficiencia energética.

A continuación, se detalla la justificación de cada variable y preguntas ejemplo a realizar por cada una de ellas.

Tabla 1. Variables consideradas en la entrevista semiestructurada

Variable	Justificación	Ejemplos Preguntas
Disposición: Interés Motivación	Permite identificar el valor o utilidad que le da la persona/empresa a lo que esté haciendo y lo que la anima (o no) a realizarlo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Realiza usted y/o su empresa, alguna acción de EE? ¿cuál? 2. ¿Han realizado inversiones en EE? 3. ¿Realizan acciones tendientes a ahorrar energía y agua?
Viabilidad	En base a un recorrido, se observa la infraestructura y localización de la empresa para detectar potencialidades y posibles impedimentos para aplicación de algunas buenas prácticas o inversiones. Incluye incorporación de EERR como alternativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido del lugar 2. ¿El lugar ha sido remodelado? 3. ¿El entorno y local presentan modificaciones durante el año?
Equipamiento	Permite identificar la brecha tecnológica y uso de equipos, así como los centros de consumo posibles de realizar mejoras.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué equipos consumen energía? 2. ¿Cuál sería el de mayor consumo? 3. ¿Qué fuentes de energía disponen?
Conocimiento	Permite identificar la necesidad de formación y la forma de aplicación de buenas prácticas si las hubiera, si están orientadas a EE como objetivo principal consecuencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe registro de consumos energéticos? 2. ¿Hay un encargado de revisar estos datos? 3. ¿Cuentan con una política/directrices energética?

Tabla 2. Tabla de evaluación de variables

Nivel	Variable			
	Interés / Motivación	Viabilidad	Equipamiento	Conocimiento
4	Existe mucho interés por realizar acciones de EE y tienen alguna experiencia vivida	Alta viabilidad técnica y económica para realizar acciones de EE con alguna experiencia	Se cuenta con equipamiento eficiente y/o EERR	Existe conocimiento alto sobre conceptos de EE y existe disposición a profundizar, han realizado al menos una buena práctica en EE.
3	Existe interés por realizar acciones de EE	Viabilidad técnica pero no económica para realizar acciones de EE	Existe algún equipamiento eficiente y otros podrían ser mejorados mediante buenas prácticas. Se puede incorporar EERR	Existe conocimiento general con disposición a profundizar sobre conceptos de EE y buenas prácticas, no existen acciones previas
2	Existe interés por realizar acciones de EE, dependiendo de otras variables	Existe viabilidad técnica pero no económica, y requiere algunas intervenciones adicionales para viabilizar	Se cuenta equipamiento potencialmente mejorable vía buenas prácticas y/o evaluación de reemplazo	Se tiene un conocimiento básico de EE y de buenas prácticas, no existe experiencia
1	Existe poco interés por realizar acciones de EE	Poca viabilidad técnica o económica	El equipamiento es ineficiente y requiere estudio para su reemplazo	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas
0	Existe nulo interés por realizar acciones de EE	Nula viabilidad técnica o económica	El equipamiento es altamente ineficiente	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas y no existe interés al respecto

Anexo 4.- Entrevista semiestructurada ámbito: Gestión de Residuos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA GESTIÓN DE RESIDUOS

La siguiente entrevista semiestructurada se aplica a modo de herramienta primaria para el levantamiento de información y diagnóstico referente al estado actual de generación y gestión de residuos (GR) sólidos en empresas de turismo pertenecientes al rubro gastronómico y hotelero en Concón y Mantagua.

Objetivo general:

- Comprender el flujo de residuos que produce la empresa, desde el origen del residuo hasta su disposición final, junto con la disposición y viabilidad de generar mejoras, mediante la aplicación y análisis de la entrevista semiestructurada.

Objetivos específicos:

- Averiguar en qué procesos se generan los residuos y clasificarlos al menos según sus características generales (inertes, peligroso o no peligroso).
- Averiguar volúmenes generados diaria, semanal o mensualmente.
- Averiguar los tipos de valorización (si los hubiere) que le dan a sus residuos.
- Conocer la disposición del empresario a realizar acciones encaminadas al objetivo “Ceroresiduos a eliminación”.
- Identificar la viabilidad de llevar a cabo mejoras en torno a la gestión de residuos en la empresa.
- Percibir el nivel de información manejada con respecto a buenas prácticas de Gestión de Residuos en la empresa.

Variables a medir:

Las variables fueron definidas en base a los objetivos específicos del propuestos en el Plan de Trabajo del proyecto Diagnóstico para Acuerdo de Producción Limpia (APL) Concón-Mantagua Sustentable y referente a la aplicación de buenas prácticas y formación en materias de gestión de residuos.

En este sentido se establecieron 4 variables:

1. Disposición / Motivación
2. Viabilidad
3. Conocimiento
4. Acciones

La primera ha de permitir determinar la **aplicabilidad** de buenas prácticas en las operaciones diarias, mientras que las otras 2 permiten detectar, a modo general, **brechas** para lograr la aplicación efectiva de las buenas prácticas (operativas y económicas). En particular, las últimas 2 responden también a las **acciones a realizar o realizadas** en búsqueda de una mejor gestión de

sus residuos. A continuación, se detalla la justificación de cada variable y preguntas ejemplo a realizar por cada una de ellas.

Variable	Justificación	Ejemplo de pregunta
Disposición	Permite identificar el valor o utilidad que le da la persona/empresa a lo que esté haciendo y lo que la anima (o no) a realizarlo.	1. ¿Estaría dispuesto a que su empresa efectue acciones para la valorización de sus residuos?
		2. ¿Estaría dispuesto o ha educado a su personal con respecto a una mejora en el manejo de sus residuos?
		3. ¿Realiza su empresa alguna práctica para reducir la cantidad de residuos que genera?
		4. ¿Estaría dispuesto o actualmente costea algún servicio de valorización de sus residuos?
Viabilidad	En base a un recorrido, se observa la infraestructura y localización de la empresa para detectar potencialidades y posibles impedimentos para aplicación de alguna práctica o inversión.	1. Recorrido del lugar.
		2. ¿cuenta con algún lugar viable para acopiar transitoriamente residuos reciclables (ver dimensiones y procesos en el espacio)?
Conocimiento	Permite identificar la brecha en cuanto a la información manejada referente a buenas prácticas en el manejo de residuos.	1. ¿Tiene conocimiento de los tipos de residuos que genera en sus procesos productivos o servicios?
		2. ¿Conoces los distintos tipos de valorización que se le puede dar a los residuos?
		3. ¿sabe cuáles de ellos se pueden reciclar?
		4. ¿Tiene conocimiento a cerca de prestadores de servicios de retiro de residuos (programas de reciclaje municipales, estatales, particulares)?
Acciones	Permite verificar si actualmente se están efectuando acciones de sostenibilidad en torno a la gestión de sus residuos y en qué nivel de optimidad se encuentran.	1. ¿Actualmente gestiona (de manera sostenible) a través de un organismo autorizado alguno de los residuos que genera?
		2. ¿Sabe las cantidades generadas de cada tipo de residuos?
		2. ¿Sabe las cantidades de cada tipo de residuo que valorizas?

Interpretación de los resultados

La entrevista será analizada desde un punto de vista general, así como también se utilizará una matriz evaluadora de 5 niveles de estadio para cada variable, con ello se procura entregar un aspecto cuantitativo a la información cualitativa, para así obtener un indicador (específico y observable) que muestre las brechas detectadas en el ámbito de Gestión de Residuos y para la aplicación de las buenas prácticas.

Nivel	Interés / Motivación	Viabilidad	Conocimiento
4	Existe mucho interés por realizar acciones de GR.	Alta viabilidad técnica y económica de realizar acciones de GR.	Existe un conocimiento alto sobre conceptos de GR y se han realizado buenas prácticas.
3	Existe interés por realizar acciones de GR.	Existe viabilidad técnica y económica, o requiere algunas intervenciones adicionales para viabilizar.	Existe conocimiento general de GR y buenas prácticas, pero no experiencia previa.
2	Existe interés por realizar acciones de GR, dependiendo de otras variables.	Viabilidad técnica pero no económica de realizar acciones de GR.	Se tiene un conocimiento básico de GR.
1	Existe poco interés por realizar acciones de GR.	Poca viabilidad técnica o económica.	No se cuenta con conocimiento en GR y buenas prácticas y no hay información al respecto.
0	Existe nulo interés por realizar acciones de GR.	Nula viabilidad técnica o económica.	No se cuenta con conocimiento en GR y buenas prácticas y no hay interés al respecto.

Anexo 5.- Entrevista semiestructurada ámbito: Gestión de Humedales

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA ÁMBITO: HUMEDALES

Para efectos del levantamiento de información sobre empresarios y microempresarios de turismo relacionados al rubro gastronómico y hotelero en el humedal de Mantagua y del humedal urbano Desembocadura río Aconcagua, se ha de aplicar como instrumento técnico una entrevista semiestructurada. Esta permite recabar información de manera completa y profunda a la vez que ofrece flexibilidad y dinamismo ya que no es directiva.

OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO

- Conocer a modo general la percepción que tienen las empresas de turismo en torno a los humedales y si están llevando a cabo buenas prácticas en torno a estos ecosistemas.
- Sensibilizar respecto al APL y lograr comprometer la asistencia de las empresas al seminario permitiendo lograr una amplia convocatoria.

VARIABLES A MEDIR

Las variables fueron definidas en base al objetivo específico n° 6 del Acuerdo de Producción Limpia (APL) Concón-Mantagua Sustentable referente a la aplicación de buenas prácticas orientadas a la protección ambiental de los humedales costeros en las empresas de turismo.

En este sentido se establecieron 4 variables:

1. Pertinencia
2. Conocimiento
3. Interés / Motivación
4. Sensibilidad / Viabilidad

La primera nos ha de permitir determinar la modalidad que se debe adoptar para la aplicación de buenas prácticas, mientras que las otras 3 permiten detectar, a modo general, brechas para lograr la aplicación efectiva de las buenas prácticas. A continuación, se detalla la justificación de cada variable y las preguntas a realizar por cada una de ellas.

Variable	Justificación	Pregunta
Pertinencia	Permite identificar si es posible aplicar efectivamente las BBPP.	¿Se encuentra en la proximidad o lejanía del humedal?

Conocimiento	Permite identificar si el entrevistado reconoce el humedal como elemento de su entorno y el valor de este tanto para él/ella como para su empresa.	1. ¿Conoce el humedal de Concón/Mantagua? 2.- ¿Qué significado tiene para usted y para su empresa este humedal?
Interés / Motivación	Permite identificar el valor o utilidad que le da la persona/empresa a lo que esté haciendo y lo que la anima (o no) a realizarlo.	1. ¿Realiza usted y/o su empresa, alguna acción para su cuidado, protección y/o conservación? 2. ¿cuál? o ¿por qué no...?
Sensibilidad / Viabilidad	Si la persona muestra sensibilidad para con los humedales, es viable tener la aplicación exitosa de las BBPP.	1. ¿Cómo se relaciona con el humedal? 2. ¿Por qué desarrolla su empresa aquí? ¿Qué le aporta el humedal?

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La entrevista será analizada desde un punto de vista general, así como también se utilizará una matriz evaluadora de 5 niveles de estadio para cada variable, con ello se procura entregar un aspecto cuantitativo a la información cualitativa, para así obtener una especie de indicador (específico y observable) que nos muestre las brechas detectadas en el ámbito de humedales y para la aplicación de las buenas prácticas.

Es así entonces que se podrá indicar que para una variable en particular se obtuvo un nivel 2 y se espera llegar a un nivel 3-4 con acciones concretas.

Nivel	Variable			
	Pertinencia	Conocimiento	Interés/Motivación	Sensibilidad / Viabilidad
4	En el humedal	Conoce el humedal y reconoce el valor que tiene tanto para él/ella como para su empresa, es capaz de expresarse en el tema	Realiza acciones para cuidado, protección y/o conservación del humedal, porque comprende el valor del humedal (bien mayor)	Relación cercana con el humedal, ubicación cercana al humedal, reconoce lo que éste le aporta a su empresa
3	En el área de amortiguación del humedal	Conoce el humedal y reconoce a modo general el valor que tiene tanto para él/ella como para su empresa	Realiza acciones para cuidado, protección y/o conservación del humedal, porque trabaja allí (visión más utilitarista)	Relación cercana con el humedal, ubicación lejana al humedal, reconoce lo que éste le aporta a su empresa

2	Fuera del área de amortiguación, pero en proximidad inmediata a esta	Conoce el humedal y supone que tiene valor para él/ella y su empresa	No realiza ninguna acción para cuidado, protección y/o conservación del humedal, pero le gustaría en algún momento hacer algo al respecto	Relación cercana con el humedal, ubicación cercana o lejana al humedal, pero no reconoce lo que éste le aporta a su empresa
1	Cercano al humedal, pero no en proximidad a este	Conoce el humedal, pero no tiene noción del valor que tiene para él/ella como para su empresa	No realiza ninguna acción para cuidado, protección y/o conservación del humedal, motivos tiempo y costo	Relación lejana con el humedal y empresa cercana o alejada del humedal, pero reconoce lo que éste le aporta a su empresa
0	Alejado del humedal	No conoce el humedal y no reconoce el valor que tiene tanto para él/ella como para su empresa	No realiza ninguna acción para cuidado, protección y/o conservación del humedal, motivos desinterés y/o lejanía	Relación lejana con el humedal, empresa cercana o alejada del humedal y no reconoce que le aporta este a su empresa

Anexo 6.- Cuestionario Digital

1.- Nombre de la Empresa
2.- Rut
3.- Año Inicio Actividades
4.- Participó en el APL 2009-2011
5.- Su rubro corresponde a:
6.- Tamaño de la empresa
7.- Clasificación
8.- Con cuántos Colaboradores cuenta en temporada baja
9.- Cuántas son mujeres
10.- Cuántos son hombres
11.- Cuántos/as Colaboradores temporales contrata (Temporada Alta)
12.- ¿Qué meses define como temporada alta?
13.- ¿Qué meses define como temporada baja?
14.- Capacidad total de sus instalaciones para clientes metros cuadrados
15.- Capacidad de Camas
16.- Comensales en N° de Sillas
17.- Cantidad de Baños en sus instalaciones para clientes
18.- Cantidad de Baños en sus instalaciones para colaboradores (trabajadores)
19.- Seleccione si la instalación cuenta con Parrilla Tinaja, Fogón, Piscina al aire libre, Piscina climatizada, Otros
20.- A su juicio ¿Cree usted que su actividad económica causa algún efecto negativo al medio ambiente?
21.- Qué recursos naturales tienen relación directa con la oferta hotelera/gastronómica de su empresa: Playa, Flora, Fauna, Frutos del Mar, Humedales, Playa, Otros
22.- Número de personas capacitadas en eficiencia energética
23.- Número de personas capacitadas en gestión de residuos
24.- Número de personas capacitadas en producción limpia en un año
25.- Número de personas capacitadas en materia de seguridad y salud en un año
26.- Número de personas capacitadas en materia de innovación en un año
27.- Número de personas capacitadas en otras materias (Indicar):
28.- Tipo de capacitaciones que requiere como administrador (Indicar):
29.- Tipo de capacitaciones que requiere para sus colaboradores (Indicar):
30.- Indique número de trabajadores con nivel educativo superior finalizado universitario/técnico
31.- Indique número de trabajadores con nivel educativo medio finalizado
32.- Indique número de trabajadores con nivel educativo medio no finalizado
33.- Indique el valor total de aporte destinado a programas de desarrollo de la comunidad local
34.- Indique el número de personas contratadas de la comuna (o localidad)
35.- Indique el porcentaje de proveedores de la región
36.- Número total de mujeres/hombres trabajadores en la empresa
37.- Número de mujeres con cargos de dirección y gerencia
38.- Si hay trabajadores con alguna discapacidad indique el número
39.- Si hay trabajadores con ascendencia indígena con certificado CONADI indique el número

40.- Indique la Tasa de Cotización Seguro de Accidentes del Trabajo
41.- Planilla total de sueldos (\$/año)
42.- Indicar el consumo aproximado de gas en un mes de temporada alta (indique si es en Kg o Metro Cúbico)
43.- Indicar el consumo aproximado de gas en un mes de temporada baja (indique si es en Kg o Metro Cúbico)
44.- Adjuntar boleta o factura de Gas en PDF o foto por ambos lados
45.- Adjunte boleta o factura de electricidad en pdf o fotografía por ambos lados en la que aparezcan los datos y el gráfico de consumo

Anexo 7.- Matriz Evaluación EE

Variables consideradas

Nivel	Variable			
	Interés Motivación /	Viabilidad	Equipamiento	Conocimiento
4	Existe mucho interés por realizar acciones de EE y tienen alguna experiencia vivida	Alta viabilidad técnica y económica para realizar acciones de EE con alguna experiencia	Se cuenta con equipamiento eficiente y/o EERR	Existe conocimiento alto sobre conceptos de EE y existe disposición a profundizar, han realizado al menos una buena práctica en EE.
3	Existe interés por realizar acciones de EE	Viabilidad técnica pero no económica para realizar acciones de EE	Existe algún equipamiento eficiente y otros podrían ser mejorados mediante buenas prácticas. Se puede incorporar EERR	Existe conocimiento general con disposición a profundizar sobre conceptos de EE y buenas prácticas, no existen acciones previas
2	Existe interés por realizar acciones de EE, dependiendo de otras variables	Existe viabilidad técnica pero no económica, y requiere algunas intervenciones adicionales para viabilizar	Se cuenta equipamiento potencialmente mejorable vía buenas prácticas y/o evaluación de reemplazo	Se tiene un conocimiento básico de EE y de buenas prácticas, no existe experiencia
1	Existe poco interés por realizar acciones de EE	Poca viabilidad técnica o económica	El equipamiento es ineficiente y requiere estudio para su reemplazo	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas
0	Existe nulo interés por realizar acciones de EE	Nula viabilidad técnica o económica	El equipamiento es altamente ineficiente	No se cuenta con conocimiento en EE y buenas prácticas y no existe interés al respecto

Establecimiento	Rubro	Variable				Total
		Interés Motivación /	Viabilidad	Equipamiento	Conocimiento	
Restaurante Emeterio	GASTRONOMICO	3	3	3	2	2,75
Aquí Jaime Restaurante	GASTRONOMICO	4	3	3	2	3,00
Nikko Restaurant	GASTRONOMICO	4	3	3	3	3,25
Rápido Pizza	GASTRONOMICO	2	1	2	1	1,50
Los Chinos de Concón	GASTRONOMICO	2	1	3	1	1,75
Restaurant Rincón de Charlie	GASTRONOMICO	4	3	2	2	2,75
Parrilladas El Che Fabian	GASTRONOMICO	3	2	2	1	2,00
La Pica de Martin	GASTRONOMICO	2	3	2	1	2,00
La Perla del Pacífico	GASTRONOMICO	2	3	2	1	2,00
Empanadas El Mono	GASTRONOMICO	3	3	3	1	2,50
Restaurant Calipso	GASTRONOMICO	3	3	3	2	2,75
Restaurant Vista al Mar	GASTRONOMICO	2	2	2	1	1,75
Novellino Restaurante	GASTRONOMICO	3	2	2	2	2,25
Friends	GASTRONOMICO	3	2	2	2	2,25

Restaurant Los Delfines	GASTRONOMICO	3	2	2	1	2,00
Picá de Juan Segura	GASTRONOMICO	3	2	1	2	2,00
Café Brücken	GASTRONOMICO	4	2	2	4	3,00
Restaurant Girafinha da Melancia	GASTRONOMICO	4	3	3	3	3,25
Café & Bar de Paola	GASTRONOMICO	3	2	3	2	2,50
Ali Kebab Concón	GASTRONOMICO	3	2	3	2	2,50
Hostal Blanca Estela	HOTELERO	3	2	2	2	2,25
Mantagua Village	HOTELERO	4	3	3	3	3,25
Casadoca Hotel Boutique	HOTELERO	3	3	3	2	2,75
Cabañas Pinoz & Pinoz	HOTELERO	3	2	2	2	2,25
Riomar Apart Hotel	HOTELERO	3	3	3	3	3,00
Hippocampus Resort & Club	HOTELERO	3	4	3	3	3,25
Radisson Blu Acqua Concón	HOTELERO	4	4	3	3	3,50
Club House By Concón	HOTELERO	2	2	2	1	1,75
Posada del Parque	HOTELERO	4	4	3	3	3,50
Hostal Bahía Luz	HOTELERO	4	3	3	3	3,25
Sol y Mar	HOTELERO	2	3	2	2	2,25
Hotel Dunares	HOTELERO	3	3	3	3	3,00
Cabañas El Mirador de Santa Luisa	HOTELERO	4	3	2	2	2,75
Campo Educativo	SERVICIOS TURISTICOS	4	4	3	1	3,00
Promedio		3,1	2,6	2,5	2,0	2,6

Anexo 8.- Matriz Evaluación GR

Nivel	Disposición	Viabilidad	Conocimiento	Acciones
4	Existe mucho interés por realizar acciones sostenibles en GR y actualmente las realiza de forma óptima.	Alta viabilidad técnica y económica para realizar acciones de mejora en GR.	Existe conocimiento alto sobre conceptos de GR sostenible y se sostienen buenas prácticas.	Acredita mediante organismo autorizado la gestión sostenible de sus residuos orgánicos e inorgánicos.
3	Existe interés por realizar acciones sostenibles de GR y actualmente se realizan algunas de forma óptima y otras no.	Viabilidad técnica y económica realizar acciones de mejora en GR, pero requiere algunas intervenciones adicionales para viabilizar.	Existe conocimiento general de GR sostenible y se han realizado algunas prácticas.	Acredita mediante organismo autorizado la gestión sostenible de uno de sus residuos, el otro lo gestiona de manera no acreditable.
2	Existe interés por realizar acciones sostenibles en GR, actualmente se realizan de forma no óptima.	Viabilidad económica pero no técnica de realizar acciones de mejora en GR.	Se tiene conocimiento básico de GR sostenible, pero no experiencia previa.	Acredita mediante organismo autorizado la gestión sostenible de uno de los tipos de residuo que genera.
1	Existe poco interés por realizar acciones de mejora en GR, no se realizan acciones sostenibles en GR.	Viabilidad técnica pero no económica de realizar acciones de mejora en GR.	No se cuenta con conocimiento en GR sostenible, no se han realizado prácticas al respecto.	Gestiona de manera sostenible sus residuos, pero de manera no acreditable.
0	Existe nulo interés por realizar acciones de mejora en GR.	Poca viabilidad técnica o económica para realizar acciones de mejora en GR.	No se cuenta con conocimiento en GR sostenible y buenas prácticas y no hay interés al respecto.	Casi nula gestión sostenible sus residuos.

Nº	Empresa	Disposición	Viabilidad	Conocimiento	Acciones	Nivel
1	Hostal Blanca Estela	3	3	3	1	2,5
2	Mantagua Village	2	3	3	2	2,5
3	Restaurante Emeterio	3	3	3	2	2,8
4	Aquí Jaime Restaurante	3	3	4	2	3,0
5	Casadoca Hotel Boutique	3	3	3	3	3,0
6	Cabañas Pinoz & Pinoz	3	3	3	2	2,8
7	Nikko Restaurant	2	3	3	1	2,3
8	Riomar Apart Hotel	3	3	3	2	2,8
9	Rápido Pizza	2	1	3	2	2,0
10	Hippocampus Resort & Club	2	3	3	2	2,5
11	Radisson Blu Acqua Concón	3	4	4	4	3,8
12	Club House By Concón	2	3	3	2	2,5
13	Posada del Parque	2	3	3	2	2,5
14	Los Chinos de Concón	2	2	3	0	1,8
15	Restaurant Rincón de Charlie	3	3	3	2	2,8
16	Campo Educativo	3	3	3	3	3,0
17	Parrilladas El Che Fabian	3	3	3	3	3,0
18	La Pica de Martin	3	3	3	2	2,8
19	La Perla del Pacífico	2	3	3	2	2,5
20	Empanadas El Mono	2	3	3	0	2,0
21	Hostal BahíaLuz	3	3	3	2	2,8
22	Restaurant Calipso	3	3	3	2	2,8
23	Restaurant Vista al Mar	2	3	2	0	2,5
24	Novellino Restaurante	3	3	3	2	2,8
25	Friends Restobar	2	3	3	1	2,3
26	Restaurant Los Delfines	2	3	3	1	2,3
27	Picá de Juan Segura	2	3	3	1	2,3
28	Café Brücken	1	2	2	0	1,3
29	Restaurant Girafinha da Melancia	2	3	3	1	2,3
30	Café & Bar Paola	3	3	3	1	2,5
31	Ali Kebab	1	3	2	0	1,5
32	Dunares de Ritoque	1	3	2	0	1,5
33	Mirador Santa Luisa	2	3	3	1	2,3
Total		2,4	2,9	2,9	1,5	2,5

Anexo 9.- Matriz Evaluación GH

Variable	Nivel	Comentario
Pertinencia	4	Se ubica en el entorno inmediato del humedal
Conocimiento	3	Conoce el humedal y reconoce a modo general el valor de estos ecosistemas dada su cercanía con el lugar desde niña, pero no se explora en profundidad
Interés/disposición	1	Se percibe bajo interés y disposición, que se puede explicar por su limitante de no contar con patente municipal.
Acción	1	No realiza ninguna acción para el cuidado y/o conservación del humedal más allá de indicarle a sus visitantes que tengan cuidado con la basura.
Sensibilidad / Viabilidad	3	Tiene una relación cercana con el humedal, desde pequeña ha vivido relacionada a él, reconoce que el humedal y el entorno es lo que hace especial su empresa.

N°	Empresa	Pertinencia	Conocimiento	Interés/ disposición	Acción	Sensibilidad / Viabilidad	Nota*
1	Aquí Jaime Restaurante	0	3	3	2	3	2,8
2	Bahía Luz Hostal	0	3	3	1	4	2,8
3	Cabañas Pinoz & Pinoz	1	2	2	2	2	2,0
4	Calipso Restaurant	0	2	1	1	2	1,5
5	Che Fabian Restaurant	0	3	2	2	3	2,5
6	Club House by Concón	0	2	2	2	2	2,0
7	Emeterio Restaurante	2	2	3	2	2	2,3
8	Hippocampus	0	2	3	2	3	2,5
9	Hotel Radisson	0	2	2	2	2	2,0
10	La Picá de Martin	0	2	2	2	3	2,3
11	Nikko Restaurante	0	2	2	2	1	1,8
12	Novellino Restaurante	0	0	1	2	1	1,0
13	Perla del Pacífico	3	2	3	2	4	2,8
14	Pingüino en la Roca	2	3	1	1	2	1,8
15	Rápido Pizza	0	2	2	2	2	2,0
16	Restaurante Los Delfines	0	2	2	0	1	1,3
17	Restaurante Rincón de Charlie	2	2	4	2	2	2,5
18	Restaurante Vista al Mar	0	3	3	2	2	2,5
19	Riomar Apart Hotel	2	3	2	2	3	2,5
20	Cabañas Las Dunas	2	0	1	0	1	0,5
21	Camping Los Coirones	4	2	2	3	3	2,5

22	Centro Recreativo Codelco	0	1	2	0	2	1,3
23	Dunares de Ritoque	1	2	2	2	2	2,0
24	El Duende	2	1	3	1	1	1,5
25	Hotel Solymar	2	0	2	2	1	1,3
26	Mantagua Village	1	1	1	1	1	1,0
27	Mirador de Santa Luisa	1	2	3	2	2	2,3
28	Posada del Parque	4	4	4	4	4	4,0
29	Rancho Kawell	4	3	1	1	3	2,0
Promedio		1.1	2.0	2.2	1.7	2.2	2.0

Anexo 10.- Respuesta a solicitud de información Municipalidad de Quintero.



INFORME TRANSPARENCIA N° 01/23

DE : DANIEL TORRES TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE ASEO Y ORNATO(S)

A : RICARDO FICHER JARA
ENCARGADO TRANSPARENCIA ACTIVA

REF : Respuesta solicitud N° MU258T0001911

Estimado junto con saludarle, remito a usted en respuesta de solicitud ingresada al Portal de Transparencia del Estado para el organismo Municipalidad de Quintero con fecha 15/12/2022.

CONSULTA CONTRIBUYENTE:

– Cantidad de patentes y carga de residuos actuales 2021-2022, correspondientes ambas al Sector de Mantagua”.

Nombre solicitante: Karla Perez Jara.

RESPUESTA:

1. Señalar que referente a la cantidad de patentes, este departamento no es competente para reunir dicha información, entidad responsable Patentes Municipales.
2. En cuanto a la carga de residuos domiciliarios actuales durante el periodo de los años 2021 y 2022 correspondiente al sector de Mantagua, localidad de la comuna de Quintero. Asciede a un aproximado de 180 toneladas mensuales, 2.160 toneladas anuales de residuos.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTERO
JEFE
DEPTO. ASEO Y ORNATO
DANIEL TORRES TORRES
JEFE DEPARTAMENTO ASEO Y ORNATO(S)
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTERO

Quintero, 24 de enero 2023.

Anexo 11.- Listado de empresas visitadas gestión de residuos

Granja Educativa	Revisión del estado actual de gestión de residuos		
Parrilladas El Che Fabian	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Catalina Alvarez 8.556.092-1	
La Pica de Martin	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Daniel Edwin Chamorro 18.382.004-8	
La Perla del Pacifico	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Quil Medina 1073440-1	
Empanadas El Mono	Revisión del estado actual de gestión de residuos	6.510.700-1 0243807-6	
Hostal Bahialuz	Revisión del estado actual de gestión de residuos	LEON FERRAZ 13313018-1	
Empanadas Donde Huayl	Revisión del estado actual de gestión de residuos		
Cabañas Pacifico	Revisión del estado actual de gestión de residuos		
Restaurant Calpaio	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Heliana Eugenia 1761.710-1	
Restaurante Vista al Mar	Revisión del estado actual de gestión de residuos		
Novellino Restaurante	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Katrina Prohaska 16.802.604-1	
Hotel Pingüino en La Roca	Revisión del estado actual de gestión de residuos		
Friends	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Juan Gonzalez 15)64446-5	
Jan Segura	Revisión del estado actual de gestión de residuos	94325308	
Café & Bar Piedra	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Marcosita Espinoza Alejandro Mancilla 10.620.418-1	
Los Del Pines	Revisión del estado actual de gestión de residuos	MARTIN S GERR 438).352-7	
Café Brücken	Revisión del estado actual de gestión de residuos	FABRICO PERAZ 10734213-3	
Girafinha da M.	Revisión del estado actual de gestión de residuos	MAX DE LA MESA 7.671404-5	

Sol y Mar.	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Maria Laura B 114223822	
Casa & Mantagua	Revisión del estado actual de gestión de residuos	Marta	
Ali Kebab		Martin Venegas 2161726-8	12
Pantaya			

Anexo 12.- Registros fotográficos

Reuniones presenciales y en línea.



A continuación, se muestra registro fotográfico de gran parte de las visitas realizadas.



Posada del Parque Lodge



La Perla del Pacífico Restaurant



Calipso Restaurant



Cabañas Pinoz & Pinoz



Hostal Bahía Luz



Mantagua Village Hotel y cabañas



Hostal Club House



Hotel Blanca Estela



Nikko Restaurant



Friends Restaurant



Visitas a terreno



Anexo 12: Registros fotográficos Seminario APL

Recepción, bienvenida, primer Taller Humedales



Talleres de Eficiencia Energética, Gestión de Residuos y Gestión de Humedales





Anexo 13.- Aprobación extensión de Plazo para término de Proyecto



0012/27.01.2023

Ref.: Carta del 12 de enero de 2023, de
Gestión Consciente Consultores & OTEC,
proyecto DyAPL L1-17/2022 (N° INGRESO
OOPP: 015)

Santiago,

Señor
Eugenio Bravo González
Representante Legal
Asociación gremial de Empresas de Turismo de Concón

Presente

De nuestra consideración:

En relación a la carta de la Ref., a través de la cual solicita aplazamiento, hasta el 22 de mayo del 2023, del término del proyecto "APL SECTOR HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA CONCÓN SOSTENIBLE", (COD. L1 – 17/2022), informo que no es necesario ampliar el contrato, debido a que:

1. El contrato contempla 4 meses para la ejecución de actividades, plazo que se cumple el 22 de marzo, pero tiene una vigencia de 6 meses, es decir, hasta el 22 de mayo del presente año, según la Resolución 127/2022 que aprueba proyecto antes individualizado.
2. Las nuevas Bases Administrativas, aprobadas mediante Resolución EX N° 142/2021, contemplan expresamente la posibilidad de que se introduzcan modificaciones al proyecto, sin necesidad de una nueva resolución aprobatoria, siempre que éstas no alteren la naturaleza y el objetivo general del mismo.
3. Entre las modificaciones que cumplen con el punto anterior, se destaca "**Cambios de plazo de ejecución de actividades y productos**: Se podrán solicitar cambios a los plazos de ejecución siempre y cuando los nuevos plazos no superen la fecha de vigencia del Convenio de Cofinanciamiento" (VIII.3.B, pg 18 de las Bases).
4. De acuerdo a lo anterior, se aprueba modificar el plazo de ejecución de actividades y productos hasta el 22 de mayo de 2023.

Sin otro particular, saluda atte.,



XIMENA CAROLINA RUZ ESPEJO
DIRECTORA EJECUTIVA
AGENCIA DE SUSTENTABILIDAD Y CAMBIO
CLIMÁTICO
FECHA: 27/01/2023 HORA:12:11:28

DFNN SMCA VPBC JMMG

 Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2092453-66e9a5 en:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/>

BIBLIOGRAFÍA

- Acción Empresas. (2020). *Guía Cero residuos a eliminación*.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Opciones para lograr la carbono neutralidad en Chile: una evaluación bajo incertidumbre*.
- Constitución Política de la República de Chile [Const.]. Artículo 19. 22 de septiembre de 2005
- ENAP. (2020). Especificaciones técnicas cotización ac31096805 “programa de reciclaje barrial concón años 2021 – 2022”.
- Ilustre Municipalidad de Concón. (2020). Ordenanzas Municipales.
- Ilustre municipalidad de Quintero (2016). <http://datos.bcn.cl/visualizaciones/normas-por-comuna-marco/>.
- Ilustre Municipalidad de Quintero (2022).
- <https://www.muniquintero.cl/index.php/gestion-de-residuos/>.
- Ley. (16 de marzo de 2021). N°. Diario Oficial.
- Ministerio de Medio Ambiente. (2016). Ley N° 20.920 Establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje.
- Reciclador-Ltda. (2021). <https://www.recicladorchile.com/puntos-reciclador/>.
- Servicio Agrícola y Ganadero [SAG] (2023). Ámbitos de Acción: Acuerdos de Producción Limpia.
- SERNATUR. (2021). “Compromiso de turismo sustentable” preguntas-frecuentes.
- SERNATUR. (2022). <https://www.sernatur.cl/sello-sustentabilidad/>.
- SUBDERE. (2018). Marco normativo e institucional aplicado al sector de residuos sólidos.
- Ther Ríos, F. (2012). *Antropología del territorio*. Polis. Revista Latinoamericana, (32).

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Listado Inicial de empresas visitadas

Tabla 2: Evaluación Potenciales Suscriptores y Grupos de Interés

Tabla 3: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 1

Tabla 4: Caracterización de Servicios de Hotelería y Consumos Energéticos 2

Tabla 5: Consumo Energía Hotelería.

Tabla 6: Consumo Energía Gastronomía

Tabla 7: Fuentes de Energías

Tabla 8: Categoría de Envases y embalajes

Tabla 9: Muestra disposición de masas de residuos mensuales

Tabla 10: Distribución Regional de Empresas Gastronómicas y Hoteleras, 2022

Tabla 11: Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB turístico nominal - y aporte al PIB de la economía, según Actividad Característica del Turismo, total nacional año 2019.

Tabla 12: Valor Agregado Turístico (VAT) - PIB Turístico Nominal - y Distribución porcentual según Actividad Característica del Turismo (ACT), total nacional, período 2013-2019.

Tabla 13 Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023

Tabla 14: Proceso productivo servicios Hotelería/Alojamiento

Tabla 15: Proceso productivo servicios Gastronomía

Tabla 16: Último nivel educacional cursado en Concón

Tabla 17: Análisis FODA

Tabla 18: Fuentes bibliográficas revisadas

Tabla 19: Matriz de Análisis de las entrevistas

Tabla 20: Puntajes matriz evaluación promedio global EE

Tabla 21: Puntajes matriz evaluación promedio global GR

Tabla 22: Puntajes matriz evaluación promedio global GH

Tabla 23: Resultados variable pertinencia por nivel

Tabla 24: Listado de participantes cuestionario

Tabla 25: Clasificación de Servicios de Empresas Participantes del Diagnóstico

Tabla 26: Distribución de Meses reconocidos como de alta demanda y los de baja demanda en las empresas de territorio Concón -Mantagua, 2023

Tabla 27: Otros servicios entregados a clientes por las empresas

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

- Ilustración 1: Análisis de actores según influencia e importancia.**
- Ilustración 2: Cosecha de acciones de los 3 talleres realizado en el seminario**
- Ilustración 3: Georreferencia de empresas participantes APL, territorio Concón-Mantagua.**
- Ilustración 4: Hoteles/Alojamiento participantes**
- Ilustración 5: Empresas del rubro gastronómico participantes**
- Ilustración 6: Gráfico de Energías**
- Ilustración 7: Gráfico de Energías**
- Ilustración 8: Radiador más frecuente**
- Ilustración 9: Estufas móviles para exterior**
- Ilustración 10: Estufas a etanol**
- Ilustración 11: Chimeneas en salón comedor y reemplazo por estufa a biogás**
- Ilustración 12: Gráfico de fuentes de calefacción**
- Ilustración 13: Gráfico de fuentes de calefacción en espacios**
- Ilustración 14: Bombas de circulación y tuberías con aislamiento**
- Ilustración 15: Sistema de presión (Hidropak) para agua potable y ACS**
- Ilustración 16: Mantenedor cubierto y descubierto**
- Ilustración 17: Piscina exterior y temperada interior**
- Ilustración 18: Ejemplos de etiquetas con datos técnicos**
- Tabla 19: Categoría de Envases y embalajes**
- Ilustración 19: Disposición final de residuos sólidos municipales por tipo.**
- Ilustración 20: Composición porcentual de una bolsa de Residuos Sólidos Domiciliario (RSD)**
- Ilustración 21: Metas de Valorización de Residuos Orgánicos como Política Nacional**
- Ilustración 22: Certificado de Recolección de Residuos Reciclables a empresas socias de AGETUCO.**
- Ilustración 23: Polígono propuesto para protección del humedal en el estudio FNDR “Diagnóstico de Sitios de Alto Valor para la conservación de la región de Valparaíso, Fase II” (2018)**
- Ilustración 24: Área del humedal Desembocadura río Aconcagua declarada como Humedal Urbano**
- Ilustración 25: Humedal y Estero de Mantagua (Contexto hídrico)**
- Ilustración 26: Área del humedal Mantagua declarada como Humedal Urbano**
- Ilustración 27: Distribución del Valor Agregado Turístico (VAT)-PIB Turístico Nominal-Según ACT total nacional año 2019**
- Ilustración 28: Cadena de Valor Sector Hotelero y Gastronómico**
- Ilustración 29: Mapa geográfico de los límites de la comuna de Concón**
- Ilustración 30: Identificación preliminar de las problemáticas**
- Ilustración 31: Árbol de problemas**
- Ilustración 32: Esquema Metodológico Aplicado en los Tres Ámbitos. (EE, GR Y GH)**
- Ilustración 33: Resultado porcentual por nivel de pertinencia**
- Ilustración 34: Relación entre la variable Conocimiento y Pertinencia**
- Ilustración 35: Variable de Acción por nivel o puntaje**
- Ilustración 36: Relación entre la variable Sensibilidad y Acción**

Ilustración 37: Relación entre la variable Sensibilidad/Viabilidad e Interés/Disposición

Ilustración 38: Cantidad de empresas por tamaño de empresa

Ilustración 39: Cantidad y Rubros de Empresas Participantes del Diagnóstico

Ilustración 40: Capacidad total de camas por tamaño de empresas

Ilustración 41: Capacidad de comensales en N° de sillas por tamaño de empresa

Ilustración 42: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas

Ilustración 43: Cantidad Baños disponibles para clientes por tamaño de empresas

Ilustración 44: Cantidad Baños disponibles para clientes.

Ilustración 45: Distribución de colaboradores por sexo.

Ilustración 46: Distribución de mujeres contratadas por tamaño de empresas.

Ilustración 47: Distribución de colaboradores contratados en temporada alta por tamaño de empresas.

Ilustración 48: Cantidad de colaboradores capacitados en temáticas de sustentabilidad, según ámbitos versus total de colaboradores