INFORME FINAL

PLADETUR SUSTENTABLE

COMUNA DE VIÑA DEL MAR

Preparada por:

DTS CONSULTORES
INGENIERIA EN TURISMO SOSTENIBLE

INFORME FINAL

SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE (PLADETUR), COMUNA DE VIÑA DEL MAR

CÓDIGO BIP: 40006811-0

Junio 2025

ÍNDICE TEMÁTICO

1. PRESENTACIÓN 11
2. COORDINACIÓN, AJUSTE METODOLÓGICO Y GESTIÓN GENERAL DEL PROYECTO 14
2.1 Coordinación y ajuste metodológico 14
2.2 Presentación del Plan de Participación Ciudadana 19
3. MARCO TEÓRICO PLADETUR SUSTENTABLE COMUNA DE VIÑA DEL MAR .. 22
3.1 Planificación turística a nivel macro y local 22
3.2 Caracterización del sistema turístico 27
4. SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN PLADETUR SUSTENTABLE COMUNA DE VIÑA DEL MAR 39
4.1 Metodología y documentación consultada 39
4.2 Sistematización de información 41
4.2.1 Regulación de la actividad turística 41
4.2.1.1 Iniciativas internacionales para el desarrollo turístico sostenible 41
4.2.1.2 Marco legal nacional 42
4.2.1.3 Planificación territorial y estratégica 43
4.2.1.4 Ordenanzas municipales, ordenamiento territorial y armonización con la actividad turística 47
4.2.2 Calidad y cultura turística 52
4.2.2.1 Hospitalidad 52
4.2.2.2 Competencias laborales, capacitación y formación 54
4.2.3 Participación ciudadana comunitaria 58
4.2.3.1 Equilibrio territorial, involucramiento y participación en la actividad turística 58
4.2.4 Competitividad de las empresas turísticas 61
4.2.4.1 Tecnología 61
4.2.4.2 Gestión organizacional de las empresas turísticas 62
4.2.5 Inversión turística 67
4.2.5.1 Representatividad comunitaria, diversidad territorial y descentralización 67
4.2.5.2 Inversión en infraestructura habilitante 68
4.2.6 Crisis climática 71
4.2.6.1 Vulnerabilidad del destino 71
4.2.6.2 Medidas de adaptación y mitigación 73
4.2.6.3 Herramientas de gestión y conservación 75
5. INVENTARIO, CARACTERIZACIÓN Y VALORIZACIÓN ACTUALIZADA, ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO Y DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO DEL SISTEMA TURÍSTICO COMUNAL 76

5.1 Análisis cuantitativo y cualitativo del sistema turístico de la comuna de Viña del Mar 76
5.1.1 Catastro e inventario de la oferta turística de la comuna de Viña del Mar . 76
5.1.1.1 Consideraciones previas 76
5.1.1.2 Catastro de recursos, atractivos y actividades turísticas 76
5.1.1.3 Catastro de equipamiento turístico 96
5.1.1.4 Catastro de instalaciones turísticas 98
5.1.1.5 Valorización y evaluación del equipamiento turístico 100
5.1.1.5.1 Actividades características del turismo -ACT- 100
5.2 Levantamiento de información territorial 107
5.2.1 Análisis territorial 107
5.2.1.1 PLADECO 2024 – 2028 107
5.2.1.2 Plan Regulador Comunal de Viña Del Mar 2002 114
5.2.2 Productos cartográficos mediante SIG 117
5.3 Diagnóstico participativo, validación social y FODA 118
5.3.1 Análisis competitivo del sistema turístico de la comuna de Viña del Mar. 118
5.3.1.1 Consideraciones previas 118
5.3.1.3 Sistematización y análisis de la información 122
5.3.1.4 Estado del arte y proyecciones 129
5.3.1.5 Conclusiones y Recomendaciones del Análisis de Competitividad del Sistema Turístico de Viña del Mar 134
5.3.2 Análisis FODA 137
5.3.2.1 Análisis DRAFPO participativo 137
5.3.2.2 Análisis FODA Sector turismo 160
5.3.2.2.1 Metodología para la identificación de factores internos y externos . 160
5.3.2.2.2 FODA sector turismo de la comuna de Viña del Mar 162
5.3.2.3 Análisis FODA territorial 177
6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SOBRE DEMANDA TURÍSTICA Y TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN 182
6.1 Levantamiento de información, caracterización y análisis de comportamiento de flujos de demanda turística 182
6.1.1 Contexto mundial: demanda turística internacional en el mundo 182
6.1.2 Turismo en Chile: demanda turística interna a nivel nacional 183
6.1.3 Demanda turística interna región de Valparaíso 185
6.1.4 Demanda turística interna región de Valparaíso; destinos turísticos y comunas 186
6.1.5 Demanda turística interna: comuna Viña del Mar 187
6.1.6 Indicadores de Tasa de Ocupación en Habitaciones (TOH) 192
6.1.7 Indicadores de Turismo Receptivo 194
6.1.8 Principales indicadores de información relevada por la Oficina de Información Turística (OIT) de la comuna de Viña del Mar 195
6.1.9 Principales conclusiones 197

6.2 Propuesta de manejo respecto a las técnicas e instrumentos de recopilación de información de oferta y demanda 198
6.2.1 Catastro planta turística: Servicios turísticos de alojamiento y alimentación 198
6.2.2 Catastro y evaluación de Atractivos Turísticos 202
6.2.3 Levantamiento de información para caracterizar la demanda a los principales atractivos turísticos de la comuna 205
7. ANÁLISIS ESTRATÉGICO RESULTADOS DIAGNÓSTICO TURÍSTICO COMUNA DE VIÑA DEL MAR 207
7.1 Consideraciones del capítulo 207
7.2 Oportunidades, brechas y ejes estratégicos 209
8. PROCESO PARTICIPATIVO Y VALIDACIÓN SOCIAL DE LA IMAGEN OBJETIVO DEL DESTINO TURÍSTICO VIÑA DEL MAR 218
8.1 Metodología e insumos para la elaboración de la Imagen Objetivo turística comuna de Viña del Mar 218
8.2 Imagen Objetivo turística comuna de Viña del Mar 223
9. PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA 226
9.1 Consideraciones en la elaboración del capítulo 226
9.2 Análisis de resultados 227
9.2.1 Información general 227
9.2.2 Percepción actual del turismo 231
9.2.3 Priorización de espacios turísticos 232
9.2.4 Régimen de administración preferido 234
9.2.5 Propuesta de mejoras y desarrollo 238
9.2.6 Conclusión percepción de la comunidad local con la actividad turística 256
10. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DEMANDA 258
10.1 Metodología levantamiento de información de demanda 258
10.2 Principales resultados levantamiento información de demanda 262
10.2.1 Caracterización de las personas entrevistadas 262
10.2.2 Caracterización del grupo de viaje 264
10.2.2.1 Residencia habitual 264
10.2.2.2 Composición del grupo de viaje 267
10.2.2.3 Visita a Viña del Mar 269
10.2.3 Caracterización del viaje 271
10.2.3.1 Motivación y planificación de viaje 271
10.2.3.2 Pernoctación en el destino 273
10.2.3.3 Actividades realizadas y consumo de servicios 278
10.2.3.4 Lugares y atractivos turísticos visitados 282
10.2.4 Sobre el Destino 284
10.2.4.1 Valoración de aspectos 284
10.2.4.2 Net Promoter Score 293

10.3 Segmentación de visitantes a Viña del Mar según resultados levantamiento información de demanda 295
10.4 Principales conclusiones 298
11. PARTICIPACIÓN CIUDADANA ETAPAS 4 Y 5 299
12. ESTRATEGIA DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE COMUNAL 300
12.1 Cartera de iniciativas PLADETUR Sustentable comuna de Viña del Mar 300
12.1.1 Consideraciones metodológicas de la cartera de iniciativas del PLADETUR 300
12.1.2 Eje N°1. Modelo de Gestión Turística Sostenible 303
12.1.3 Eje N°2. Seguridad Turística y Convivencia Urbana 309
12.1.4 Eje N°3. Oferta Turística de Calidad, Identitaria y Sostenible 312
12.1.5 Eje N°4. Inversión Privada e Infraestructura Turística Pública 320
12.1.6 Eje N°5. Formación, Capacitación y Conciencia Turística 326
12.1.7 Eje N°6. Difusión y Promoción 330
12.2 Sistema de control y evaluación de la cartera de iniciativas PLADETUR Sustentable comuna de Viña del Mar 334
12.2.1 Consideraciones al sistema de control y evaluación 334
12.2.2 Descripción del funcionamiento del sistema de control y evaluación 336
13. GOBERNANZA TURÍSTICA INTERMUNICIPAL 341
13.1 La gestión turística colaborativa 341
13.1.1 Principal oportunidad para perfeccionar la gobernanza turística del destino Viña del Mar 341
13.1.2 Estructura de Gobernanza y Vinculación con el PLADETUR 344
13.2 Componentes del modelo de gobernanza 345
13.3 Marco estratégico modelo de gobernanza 349
13.3.1 Organización de la gobernanza 349
13.3.2 Sistema de monitoreo, medición y evaluación de la gobernanza 358
14. CONCLUSIÓN 361

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Contraparte y profesionales estudio 12
Tabla N° 2. Asistentes reunión de inicio 14
Tabla N° 3. Reuniones sostenidas en el marco de la gestión del estudio PLADETUR Viña del Mar 15
Tabla N° 4. Asistentes reunión de ajuste metodológico Informe N°2 17
Tabla N° 5. Asistentes reuniones de ajuste metodológico Informe N°3 18
Tabla N° 6. Destinos Región de Valparaíso de acuerdo con el IDDT 33
Tabla N° 7. Documentos analizados en la sistematización de información 39
Tabla N° 8. Instituciones de educación que imparten carreras relacionadas al turismo 55
Tabla N° 9. Organismos públicos que ofrecen formación complementaria y/o financiamiento 56
Tabla N° 10. Listado de atractivos turísticos comuna de Viña del Mar 77
Tabla N° 11. Listado de Monumentos Nacionales comuna de Viña del Mar 90
Tabla N° 12. Listado de prestadores de servicio que ofrecen actividades turísticas en la comuna de Viña del Mar 91
Tabla N° 13. Listado de instalaciones turísticas en la comuna de Viña del Mar 98
Tabla N° 14. Número de empresas según ACT comuna de Viña del Mar, período 2012 – 2023 103
Tabla N° 15. Datos empresas empresas según ACT comuna de Viña del Mar, período 2012 – 2023 106
Tabla N° 16. Servicios Turísticos y Accesibilidad 128
Tabla N° 17. Talleres de participación ciudadana PLADETUR Viña del Mar 137
Tabla N° 18. FODA sector turismo PLADETUR Viña del Mar 162
Tabla N° 19. FODA territorial PLADETUR Viña del Mar 177
Tabla N° 20. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno. Periodo enero a noviembre 2024, según destinos turísticos y comunas de la región de Valparaíso 186
Tabla N° 21. Tasa de ocupación en habitaciones para el destino “Valparaíso, Viña del Mar, Concón”. Comparación coyunturas años 2023 y 2024. 192
Tabla N° 22. Tasa de ocupación en habitaciones para el destino “Litoral Viña del Mar, Concón”. Comparación coyunturas años 2024 y 2025. 193
Tabla N° 23 Principales indicadores de atención en la OIT Comuna de Viña del Mar. Referencia año 2024 195
Tabla N° 24. Resumen con principales indicadores de demanda turística comuna de Viña del Mar 197
Tabla N° 25. Oportunidades territoriales para un turismo sostenible en la comuna de Viña del Mar 210
Tabla N° 26. Ejes y brechas estratégicas para un turismo sostenible en la comuna de Viña del Mar 213
Tabla N° 27. Planos de análisis 219
Tabla N° 28. Escenario deseado según taller ciudadano 219
Tabla N° 29. Distribución de frecuencia de edad de los participantes 227
Tabla N° 30. Ficha técnica de levantamiento de datos demanda turística 260
Tabla N° 31. Indicadores de gestión de encuestas 260
Tabla N° 32. Resumen con principales indicadores de demanda turística comuna de Viña del Mar 283
Tabla N° 33. Resumen con las principales características de cada perfil Buyer Persona 296
Tabla N° 34. Estructura cartera de iniciativas PLADETUR Viña del Mar 301

Tabla N° 35. Acciones y cronograma: Iniciativa N°1. Ecosistema vinculado para la gestión sostenible 305
Tabla N° 36. Acciones y cronograma: Iniciativa N°2. Turismo y bienestar local 306
Tabla N° 37. Acciones y cronograma: Iniciativa N°3. Destino turístico en armonía con la naturaleza 307
Tabla N° 38. Acciones y cronograma: Iniciativa N°4. Legislación y normativa turística 308
Tabla N° 39. Acciones y cronograma: Iniciativa N°5. Destino turístico seguro 310
Tabla N° 40. Acciones y cronograma: Iniciativa N°6. Red de seguridad para la ciudad y el turismo 311
Tabla N° 41. Acciones y cronograma: Iniciativa N°7. Valoración de atractivos turísticos para la diversificación e integración territorial 314
Tabla N° 42. Acciones y cronograma: Iniciativa N°8. Buenas prácticas empresariales 315
Tabla N° 43. Acciones y cronograma: Iniciativa N°9. Laboratorio de innovación territorial en turismo 316
Tabla N° 44. Acciones y cronograma: Iniciativa N°10. Viña del Mar accesible 317
Tabla N° 45. Acciones y cronograma: Iniciativa N°11. Experiencias turísticas diferenciadoras en Viña del Mar 318
Tabla N° 46. Acciones y cronograma: Iniciativa N°12. Red de colaboración territorial 319
Tabla N° 47. Acciones y cronograma: Iniciativa N°13. Mapa de oportunidades de inversión turística sostenible 321
Tabla N° 48. Acciones y cronograma: Iniciativa N°14. Habilitación e integración turística del destino 322
Tabla N° 49. Acciones y cronograma: Iniciativa N°15. Infraestructura para mejorar la calidad de vida 324
Tabla N° 50. Acciones y cronograma: Iniciativa N°16. Sistema de comunicación identitario y patrimonial 325
Tabla N° 51. Acciones y cronograma: Iniciativa N°17. Formación dual en turismo: el círculo virtuoso 327
Tabla N° 52. Acciones y cronograma: Iniciativa N°18. Profesionalización del turismo de Viña del Mar 328
Tabla N° 53. Acciones y cronograma: Iniciativa N°19. Cultura turística en Viña del Mar 329
Tabla N° 54. Acciones y cronograma: Iniciativa N°20. Marketing turístico con contenido e identidad 331
Tabla N° 55. Acciones y cronograma: Iniciativa N°21. Inteligencia competitiva 332
Tabla N° 56. Acciones y cronograma: Iniciativa N°22. Plataforma turística viña del mar sale al mundo 333

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1. Evolución reciente de la planificación turística en España: enfoques e instrumentos predominantes 23
Ilustración N° 2. Llegada de turistas internacionales. Año 2024, comparación con año 2019 182
Ilustración N° 3. Llegada de turistas internacionales por región. Año 2024, comparación con año 2019 183
Ilustración N° 4. Viajes turísticos internos ocasionales a nivel nacional. Periodo enero a noviembre, años 2019 al 2024 184

Ilustración N° 5. Total de viajes ocasionales internos con pernoctación a la comuna de Viña del Mar. Periodo enero a noviembre años 2019 a 2024 188
Ilustración N° 6. Captura de pantalla de aplicativo Survey123 para levantamiento de planta turística 199
Ilustración N° 7. Ejemplo de grilla con datos, plataforma Survey123 200
Ilustración N° 8. Capa de información geográfica generada a partir del levantamiento de información mediante el uso de Survey123 201
Ilustración N° 9. Reporte de gestión del trabajo en terreno, sistema Survey123 201
Ilustración N° 10. Formulario utilizado para la precarga de la información de acuerdo con el atractivo turístico seleccionado 202
Ilustración N° 11. Configuración del cálculo automático de puntajes por dimensión y total 203
Ilustración N° 12. Ingreso de puntajes por ítems en el formulario de atractivos turísticos 204
Ilustración N° 13. Indicadores de gestión de respuestas 206
Ilustración N° 14. Reporte gráfico de resultados 206
Ilustración N° 15. Cantidad de encuestas subidas a sistema Jotform 259
Ilustración N° 16. Captura de pantalla de la hoja fuente que permite registrar manualmente el cumplimiento de las metas anuales 336
Ilustración N° 17. Interfaz Power Query que muestra la apertura del archivo que da cuenta el cumplimiento de las metas anuales 337
Ilustración N° 18. Pasos aplicados a la información original 338
Ilustración N° 19. Tabla dinámica resumen del cumplimiento de las metas anuales a nivel de acciones 339
Ilustración N° 20. Modificación de archivo base y posterior guardado 339
Ilustración N° 21. Actualización del informe de tabla dinámica que da cuenta del avance en cumplimiento de metas 340

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Tipos de Alojamientos Turísticos de Viña del Mar registrados en SERNATUR 63
Gráfico N° 2. Tipos de Alojamientos Turísticos con Certificado de Confianza Turística 64
Gráfico N° 3. Tipos de Alojamientos Turísticos con “Sello S” 65
Gráfico N° 4. Tipos de Alojamientos Turísticos con “Sello Q” 66
Gráfico N° 5. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, por sector 87
Gráfico N° 6. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, según categoría 88
Gráfico N° 7. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, según categoría y jerarquía 89
Gráfico N° 8. Tipo de prestadores de servicio comuna de Viña del Mar 96
Gráfico N° 9. Sector de los prestadores de servicio comuna de Viña del Mar 97
Gráfico N° 10. Número de empresas ACT Comuna de Viña del Mar, período 2012 - 2023 101
Gráfico N° 11. Variación anual número de empresas Comuna de Viña del Mar, período 2012 - 2023 102
Gráfico N° 12. Variación número de empresas Comuna de Viña del Mar, según ACT 105
Gráfico N° 13. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno según región receptora. Periodo enero a noviembre año 2024 185
Gráfico N° 14. Proporción de viajes internos con pernoctación según comuna. Periodo enero a noviembre 2024. 188

Gráfico N° 15. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno a la comuna de Viña del Mar. Serie mensual años 2019 - 2024 189
Gráfico N° 16. Proporción de viajes internos a la comuna de Viña del Mar según región emisora. Periodo enero a noviembre 2024. 190
Gráfico N° 17. Proporción de viajes internos a la comuna de Viña del Mar según comuna emisora. Periodo enero a noviembre 2024. 191
Gráfico N° 18. Llegadas de turistas de nacionalidad argentina por el paso fronterizo “Sistema Cristo Redentor”. Serie mensual años 2023 y 2024. 194
Gráfico N° 19. Rango etario respuestas consulta ciudadana 228
Gráfico N° 20. Vive en la comuna de Viña del Mar 228
Gráfico N° 21. Sector de Viña del Mar en el que vive 229
Gráfico N° 22. Comuna en la que vive (si no reside en Viña del Mar) 230
Gráfico N° 23. Principales debilidades de la comuna de Viña del Mar en materia turística, según consulta ciudadana 231
Gráfico N° 24. Espacios turísticos más importantes de la comuna de Viña del Mar 232
Gráfico N° 25. Otros espacios turísticos más importantes de la comuna de Viña del Mar 233
Gráfico N° 26. Tipo de administración 1era opción espacios turísticos 234
Gráfico N° 27. Tipo de administración 2da opción espacios turísticos 235
Gráfico N° 28. Tipo de administración 3era opción espacios turísticos 236
Gráfico N° 29. Factores relevantes en la administración de espacios turísticos 237
Gráfico N° 30. Anhelos de la ciudadanía en torno a la actividad turística 238
Gráfico N° 31. Proporción de encuestas efectivas según punto de levantamiento 261
Gráfico N° 32. Género entrevistado/a 262
Gráfico N° 33. Tramo de edad entrevistado/a 262
Gráfico N° 34. Ocupación del/la entrevistado/a 263
Gráfico N° 35. ¿Reside en el extranjero o en Chile? 264
Gráfico N° 36. País de residencia 264
Gráfico N° 37. País de residencia (mayor desagregación) 265
Gráfico N° 38. Región de residencia 265
Gráfico N° 39. Comuna de residencia 266
Gráfico N° 40. ¿Con quién más viaja? 267
Gráfico N° 41. ¿Cuántas personas conforman su grupo de viaje? 268
Gráfico N° 42. ¿Usted visita Viña del Mar? 269
Gráfico N° 43. ¿En qué época/s del año? 270
Gráfico N° 44. ¿Cuál o cuáles fueron las principales motivaciones para visitar Viña del Mar? 271
Gráfico N° 45. ¿Cómo planificó su viaje a Viña del Mar? 272
Gráfico N° 46. Medio(s) de transporte utilizados para llegar a Viña del Mar 273
Gráfico N° 47. ¿Alojará en Viña del Mar o solo viene por el día? 274
Gráfico N° 48. ¿Cuántas noches? 274
Gráfico N° 49. ¿Cómo reservó el alojamiento? 275
Gráfico N° 50. Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en Viña del Mar 276
Gráfico N° 51. Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en Viña del Mar según residencia 277
Gráfico N° 52. Actividades realizadas (por realizar) en Viña del Mar 278
Gráfico N° 53. Actividades realizadas (por realizar) en Viña del Mar según residencia 279
Gráfico N° 54. Sistema de alimentación utilizados (por utilizar) en Viña del Mar 280
Gráfico N° 55. Sistema de alimentación utilizados (por utilizar) en Viña del Mar según residencia 280

Gráfico N° 56. Cuánto fue el gasto diario de su grupo de viaje en Viña del Mar?.....281
Gráfico N° 57. Señale lugares visitados (por visitar) en Viña del Mar.....282
Gráfico N° 58. Evaluación Aseo y ornato.....284
Gráfico N° 59. Evaluación seguridad en el destino.....285
Gráfico N° 60. Evaluación Accesibilidad universal.....286
Gráfico N° 61. Evaluación Servicios turísticos de alojamiento y alimentación.....287
Gráfico N° 62. Evaluación Señalética turística.....288
Gráfico N° 63. Evaluación Servicios básicos (baños, estacionamientos).....289
Gráfico N° 64. Evaluación Experiencia gastronómica.....290
Gráfico N° 65. Evaluación Cantidad y calidad de información turística disponible.....291
Gráfico N° 66. Evaluación ¿La visita a Viña del Mar cumplió con las expectativas iniciales que usted tenía respecto a este destino?.....292
Gráfico N° 67. Net Promoter Score (NPS).....293
Gráfico N° 68. Net Promoter Score (NPS) según residencia.....294
Gráfico N° 69. Porcentaje de participación de cada perfil Buyer Persona.....297

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema N° 1. Ciclo de vida de los destinos turísticos Valparaíso Región.....35
Esquema N° 2. Proceso metodológico para la construcción de iniciativas y acciones del PLADETUR Viña del mar.....300
Esquema N° 3. Hoja de Ruta PLADETUR Viña del mar.....302
Esquema N° 4. Gobernanza PLADETUR Viña del mar.....343

1. PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde al informe final de la consultoría "**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE (PLADETUR), COMUNA DE VIÑA DEL MAR"** adjudicada a DTS Consultores en el marco de la licitación ID: CÓDIGO BIP: 40006811-0, elaborada entre los meses de septiembre de 2024 y junio de 2025.

El objetivo general del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable de la Comuna de Viña del Mar -en adelante PVDM- es el siguiente:

Dotar a la municipalidad de un instrumento de orientación y planificación turística proponiendo mediante la participación ciudadana acciones y estrategias para el desarrollo sustentable de la actividad turística que permita aumentar la competitividad y la sustentabilidad del destino turístico Viña del Mar.

La entrega denominada "Informe Final" corresponde a la compilación de entregas asociadas a las Etapas 0, 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de las bases técnicas cuyos enunciados son los siguientes:

- Etapa 0: coordinación, gestión general y ajuste metodológico;
- Etapa 1: inventario, caracterización y valorización actualizada, análisis cuantitativo y cualitativo y diagnóstico estratégico participativo del sistema turístico comunal;
- Etapa 2: diagnóstico estratégico sobre demanda turística y técnicas de levantamiento de información;
- Etapa 3: percepción de la comunidad local e imagen objetivo;
- Etapa 4: estrategia de Desarrollo Turístico Sustentable del destino Viña del Mar;
- Etapa 5: evaluación y seguimiento;
- Etapa 6: cierre del proyecto.

El estudio cuenta con diez objetivos específicos que se fueron alcanzando de acuerdo con el avance en las etapas de ejecución. Estos son los siguientes:

1. Realizar una caracterización, inventario, valorización actualizada, y diagnóstico estratégico participativo respecto a la situación actual de atractivos, recursos potenciales, actividades, planta e infraestructura turística de la comuna de Viña del Mar.
2. Llevar a cabo un levantamiento de información territorial y elaboración de productos cartográficos donde se incluyan los aspectos físicos del territorio, y la georreferenciación actualizada de atractivos, recursos potenciales, actividades, planta e infraestructura turística de la comuna de Viña del Mar.

3. Efectuar mediante un plan de participación ciudadana, un análisis FODA del territorio y otro del sector turístico, que permita identificar brechas y factores internos y externos que beneficien o dificulten el desarrollo turístico sustentable comunal.
4. Desarrollar un levantamiento de información, caracterización y análisis del comportamiento de flujos de la demanda turística hacia los principales atractivos turísticos de la comuna.
5. Reexaminar y presentar propuesta de mejora respecto a las técnicas e instrumentos de recopilación de información de oferta y demanda turística del Departamento de Turismo.
6. Definir mediante un plan de participación ciudadana, la imagen objetivo del destino turístico Viña del Mar en el mediano y largo plazo.
7. Identificar y caracterizar mediante trabajo de campo la percepción de la comunidad local con el desarrollo turístico de la comuna en los principales espacios turísticos comunales (concesionados u otros pertinentes).
8. Formular mediante un plan de participación ciudadana, los ejes de desarrollo turístico sustentable comunales que incluyan la identificación de una cartera de proyectos e iniciativas estratégicas de acción e inversión con propuesta de fuentes de financiamiento.
9. Desarrollar un mecanismo de evaluación y seguimiento del Plan que incluya indicadores de resultados e indicadores de impacto.
10. Producir y validar un sistema de gobernanza intermunicipal, que en coordinación con el sector privado y académico vinculado a la actividad turística, permita garantizar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable de Viña del Mar.

La siguiente tabla especifica la Unidad Técnica de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar y los profesionales de DTS Consultores que fueron parte de la formulación del presente informe.

Tabla N° 1. Contraparte y profesionales estudio

NOMBRE	CARGO
Pablo Pizarro Morales	Director Departamento Turismo – Municipalidad Viña del Mar
Sandrino Llanos Ramos	Jefe sección de proyectos turísticos Departamento de Turismo – Municipalidad Viña del Mar
María Paz Gómez Dauros	Gestora de Proyectos Turísticos – Municipalidad Viña del Mar
Kiara Labra Sánchez	Jefa Sección de Informaciones Turísticas – Municipalidad Viña del Mar
Juan Carlos Concha	Coordinador Departamento Participación Ciudadana – Municipalidad Viña del Mar

NOMBRE	CARGO
Katherine Núñez Garcés	Encargada de Participación Ciudadana en Desarrollo Turístico y Económico – Municipalidad Viña del Mar
Mariaignacia Rodríguez Villagra	Dirección de Comunicaciones – Municipalidad Viña del Mar
María José Tapia Moreno	Comunicaciones – Municipalidad Viña del Mar
Sergio Rojas Gutiérrez	Coordinador Oficina Digital – Municipalidad Viña del Mar
Bárbara Vallejos Peralta	Jefe del Proyecto – DTS Consultores
Juan Romero Mardones	Especialista en sistemas de información geográfica SIG – DTS Consultores
Felipe Maturana Díaz	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores
Víctor Lobos González	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores
María Paz Bajas	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores
Yaser Soleman Cardemil	Especialista en planificación estratégica y gestión turística – DTS Consultores
Pamela Lathrop Varela	Especialista en negocios y economía – DTS Consultores
Pablo Rebolledo Dujisin	Especialista en planificación urbana y ordenación del territorio – DTS Consultores
María Fernanda Gil Torrejón	Especialista en comunicación social – DTS Consultores
Felipe Vallejos Peralta	Técnicos y Administrativos de Apoyo – DTS Consultores
Natalia Toledano Bezares	Gestión turística – DTS Consultores
Rafael Basualto Alfaro	Especialista en estadísticas – DTS Consultores

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

2. COORDINACIÓN, AJUSTE METODOLÓGICO Y GESTIÓN GENERAL DEL PROYECTO

2.1 Coordinación y ajuste metodológico

Las acciones asociadas a la coordinación y ajustes de técnicas y metodologías en la elaboración del PLADETUR de Viña del Mar se fueron realizando en cada inicio de etapa, con el fin de abordar las temáticas fundamentales asociadas a la visión del estudio, los elementos clave y la conceptualización de la actividad turística, con el fin de encuadrar el proceso en función de la imagen de desarrollo sostenible que tiene la Municipalidad de Viña del Mar y que enmarca su gestión durante los últimos años.

En este apartado se incorporarán las coordinaciones asociadas a cada entrega según la etapa.

En ***Anexo N° 1*** se adjunta el "Registro de Control" del estudio con el nombre y firma de los profesionales que participaron en las actividades y productos.

Coordinación y ajuste metodológico etapas 0, 1 y 2

Para dar inicio a la consultoría, se realiza una primera reunión entre la unidad técnica municipal y DTS Consultores en la que se conversaron detalles de los alcances y expectativas de la consultoría. Asimismo, se presenta a los profesionales del municipio y los roles que cumplirá cada uno para orientar y apoyar la realización de la consultoría. A esta reunión asistieron los representantes de la Unidad Técnica Municipal y profesionales de DTS Consultores, los que se especifican en la siguiente tabla.

Tabla N° 2. Asistentes reunión de inicio

NOMBRE	CARGO
Pablo Pizarro	Director Departamento Turismo – Municipalidad Viña del Mar
Sandrino Llanos Ramos	Jefe sección de proyectos turísticos Departamento de Turismo – Municipalidad Viña del Mar
María Paz Gómez	Gestora de Proyectos Turísticos – Municipalidad Viña del Mar
Kiara Labra Sánchez	Jefa Sección de Informaciones Turísticas – Municipalidad Viña del Mar
Juan Carlos Concha	Coordinador Departamento Participación Ciudadana – Municipalidad Viña del Mar
Bárbara Vallejos Peralta	Jefe del Proyecto – DTS Consultores

NOMBRE	CARGO
Víctor Lobos González	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

En esta reunión también se celebró la firma del **Acta de Inicio a la consultoría**, con la firma del director del departamento de turismo de la Municipalidad de Viña del Mar y la directora del estudio por parte de DTS Consultores.

En esta primera etapa del proyecto se basó en la coordinación permanente y constante de la consultoría, desarrollando reuniones, solicitando información y tomando decisiones en torno a situaciones macro o puntuales que se fueron dando a lo largo de esta fase.

Tabla N° 3. Reuniones sostenidas en el marco de la gestión del estudio PLADETUR Viña del Mar

FECHA	TEMA
23 septiembre 2024	Suscripción del acta de inicio y Etapa 0 Presencial
3 octubre 2024	Reunión levantamiento de información Presencial
7 octubre 2024	Reunión PAC – Comunicaciones Presencial
9 octubre 2024	Reunión comunicaciones Virtual
10 octubre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
30 octubre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
4 noviembre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
5 noviembre 2024	Reunión Sistema SIG Virtual
18 noviembre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
25 noviembre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
10 diciembre 2024	Reunión validación encuesta demanda Presencial
18 diciembre 2024	Reunión proceso PAC Virtual
2 enero 2025	Reunión herramientas de recopilación de información y cartografías PLADETUR Virtual
8 enero 2025	Reunión pilotaje encuesta demanda

FECHA	TEMA
	Presencial

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Coordinación y ajuste metodológico etapa 3

El ajuste metodológico de la segunda entrega del PLADETUR Sustentable de la comuna de Viña del Mar se lleva a cabo luego de aprobado el Informe N°1. En esta se reúne la unidad técnica municipal y DTS Consultores y se organizan las acciones pertinentes en torno a las siguientes temáticas.

Actividades participativas:

- Se establece que los grupos focales asociadas a la validación de la segunda entrega se realizarán durante el mes de marzo.
- Se utilizarán los insumos asociados a los resultados de los talleres participativos y la consulta ciudadana para la generación de la imagen objetivo y la percepción de la comunidad local con respecto a la actividad turística.

Análisis en profundidad:

- Se incorporarán los análisis cruzados de resultados de las etapas 0, 1 y 2.

Demanda turística:

- Los resultados de las encuestas de demanda aplicadas durante el mes de enero y febrero de 2025 se entregarán con foco en temas clave para la estrategia de desarrollo turístico.

Técnicas de recopilación de información:

- Se establece que se realizará una capacitación a los departamentos municipales involucrados en la generación de insumos para mantener la actualización de las bases de dato.
- Esta capacitación será realizada una vez que las bases de dato se encuentren terminadas, habiendo incorporado toda información resultante de las campañas en terreno asociadas, principalmente, a los insumos definidos en los talleres PAC ciudadanos.

Gobernanza:

- La gobernanza corresponde a una organización interna de los diversos departamentos de la municipalidad para poder funcionar y ejecutar el plan de acción que determine el PLADETUR.
- Se entregará (por parte de DTS Consultores) una propuesta de reuniones para ser ejecutadas en el mes de marzo.

- La propuesta de funcionamiento de la gobernanza debe estar centrada en la responsabilidad de los actores en la implementación del plan de acción, una vez que sean identificadas las líneas estratégicas del PLADETUR.

Tabla N° 4. Asistentes reunión de ajuste metodológico Informe N°2

NOMBRE	CARGO
Pablo Pizarro	Director Departamento Turismo – Municipalidad Viña del Mar
Sandrino Llanos Ramos	Jefe sección de proyectos turísticos Departamento de Turismo – Municipalidad Viña del Mar
María Paz Gómez	Gestora de Proyectos Turísticos – Municipalidad Viña del Mar
Juan Carlos Concha	Coordinador Departamento Participación Ciudadana – Municipalidad Viña del Mar
Katherine Núñez Garcés	Encargada de Participación Ciudadana en Desarrollo Turístico y Económico – Municipalidad Viña del Mar
Bárbara Vallejos Peralta	Jefe del Proyecto – DTS Consultores
Víctor Lobos González	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores
Rafael Basualto Alfaro	Especialista en estadísticas – DTS Consultores
Yaser Soleman Cardemil	Especialista en planificación estratégica y gestión turística – DTS Consultores

Coordinación y ajuste metodológico etapas 4 y 5

El ajuste metodológico de la tercera entrega del PLADETUR Sustentable de la comuna de Viña del Mar se lleva a cabo luego de aprobado el Informe N°2. El proceso de ajuste metodológico entre la unidad técnica municipal y DTS Consultores se realiza en una serie de reuniones en las instalaciones de la municipalidad (Ex Hotel O'Higgins) el día 12 de marzo de 2025.

Se realizaron tres reuniones de ajuste metodológico, a continuación se presentan los puntos más importantes de las definiciones.

Gobernanza:

- En el marco de la ejecución de grupos focales, se establece realizar una sesión con las unidades municipales que tendrán relación con la implementación del PLADETUR.
- Se presenta una primera línea base de propuesta de trabajo para ser traspasada en este grupo focal definido, la que se va adecuando según observaciones.

Sistema de información cartográfico:

- Se define que el sistema ser utilizado será ArcGis para presentar el SIG.
- El KMZ tiene como objetivo que la visualización de la cartografía esté disponible para todas las personas y este será trabajado para que Google Earth sea el sistema a utilizar.
- Se establece que la información a presentar en las cartografías es aquella que muestre datos relevantes para luego generar una visualización para turistas.

Actividades participativas:

- Grupos focales a ser realizados a las siguientes actorías: Academia, Servicios Públicos, Gremios y Unidades Municipales.
- La metodología de cada grupo focal debe estar asociado a la presentación de resultados y la recolección de propuestas para la generación de la cartera de iniciativas que permitan mitigar las brechas y alcanzar la imagen objetivo.

Tabla N° 5. Asistentes reuniones de ajuste metodológico Informe N°3

NOMBRE	CARGO
Pablo Pizarro	Director Departamento Turismo – Municipalidad Viña del Mar
Sandrino Llanos Ramos	Jefe sección de proyectos turísticos Departamento de Turismo – Municipalidad Viña del Mar
María Paz Gómez	Gestora de Proyectos Turísticos – Municipalidad Viña del Mar
Juan Carlos Concha	Coordinador Departamento Participación Ciudadana – Municipalidad Viña del Mar
Katherine Núñez Garcés	Encargada de Participación Ciudadana en Desarrollo Turístico y Económico – Municipalidad Viña del Mar
Bárbara Vallejos Peralta	Jefe del Proyecto – DTS Consultores
Víctor Lobos González	Especialista en Participación Ciudadana – DTS Consultores
Rafael Basualto Alfaro	Especialista en estadísticas – DTS Consultores
Yaser Soleman Cardemil	Especialista en planificación estratégica y gestión turística – DTS Consultores

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

2.2 Presentación del Plan de Participación Ciudadana

El proceso de definición de las actividades de participación ciudadana en el marco del PLADETUR sustentable de Viña del Mar, constó de una presentación inicial con la propuesta de parte de DTS Consultores. A esta propuesta la Unidad Técnica realiza recomendaciones y solicitud de incorporación de antecedentes específicos para mejorar la recopilación y análisis de información. A continuación se enumeran las actividades desarrolladas en el marco de elaboración del plan de participación ciudadana (Plan PAC).

i) Reunión de preparación del Plan PAC

- **23 de septiembre de 2024**

En esta fecha se llevó a cabo la primera reunión presencial entre el equipo de DTS Consultores (compuesto por Bárbara Vallejos y Víctor Lobos) y la Unidad Técnica Municipal, contraparte encargada de supervisar y coordinar la consultoría. El objetivo central de esta reunión fue revisar los requisitos, alcances y plazos del Plan de Participación Ciudadana (Plan PAC), así como acordar los criterios y la metodología para su elaboración.

ii) Entrega de la primera versión del Plan PAC

- **24 de septiembre de 2024**

A partir de los acuerdos alcanzados en la reunión inicial, se elaboró y entregó la primera versión del Plan PAC a la Unidad Técnica Municipal. Este documento recogía la propuesta metodológica, cronograma de actividades, identificación de actores clave y estrategias de difusión previstas para promover la participación ciudadana en el proceso del PLADETUR.

iii) Observaciones y ajuste del Plan PAC

- **3 de octubre de 2024**

La Unidad Técnica Municipal revisó la primera versión del Plan PAC y envió sus observaciones y sugerencias de mejora al equipo consultor.

- **7 de octubre de 2024**

A raíz de estos comentarios, DTS Consultores preparó la segunda versión del Plan PAC, integrando las recomendaciones otorgadas para robustecer la propuesta de participación.

iv) Aprobación del Plan PAC

- **14 de octubre de 2024**

Tras la revisión final, la Unidad Técnica Municipal aprobó oficialmente el Plan PAC, cuya versión definitiva se adjunta en ***Anexo N° 2*** de este informe. Este hito formal marcó el inicio de la fase de implementación del plan, centrada en la organización de los talleres ciudadanos y otras actividades asociadas.

v) Preparación de minutas para los talleres

Para llevar a cabo los talleres con diversos grupos de interés, se desarrollaron **minutas** específicas que definieron la estructura, objetivos y metodologías participativas:

- **7 de noviembre de 2024**

Entrega de la **Minuta de Talleres Ciudadanos**, documento que sirvió de guía para los encuentros dirigidos a la comunidad en general, con lineamientos sobre el desarrollo de dinámicas grupales, la presentación de antecedentes y la recopilación de propuestas ciudadanas.

En ***Anexo N° 3*** se entrega la minuta validada de la metodología de talleres ciudadanos del PLADETUR.

- **26 de noviembre de 2024**

Entrega de la **Minuta de Talleres para Actores Económicos**, con el propósito de orientar la participación de empresarios y otros representantes económicos del sector turístico. Este documento consideró elementos específicos para fomentar la reflexión y el aporte de quienes inciden directamente en la actividad turística local.

En ***Anexo N° 4*** se entrega la minuta final de la metodología de talleres con actores económicos del PLADETUR.

vi) Convocatoria a los talleres ciudadanos y de actores económicos

- **15 de noviembre de 2014**

Inicio de la convocatoria a cada uno de los talleres por parte de la Inspección Técnica de la Municipalidad. El proceso de convocatoria a los talleres ciudadanos fue el siguiente.

1) Llamados telefónicos a la base de datos.

2) Envío de correo electrónico.
3) Difusión del afiche a la actividad
4) Envío de correo a través de Viña Decide.

3. MARCO TEÓRICO PLADETUR SUSTENTABLE COMUNA DE VIÑA DEL MAR

3.1 Planificación turística a nivel macro y local

La posición y liderazgo de la comuna de Viña del Mar como destino turístico a nivel nacional e internacional, requiere contar con un conocimiento profundo de su sistema turístico, impulsando la investigación, desarrollo de técnicas y metodologías que permitan una planificación adecuada del sector, con el fin de alcanzar un nivel que incremente la calidad, competitividad y sostenibilidad de la actividad turística.

Por lo anterior, previo al desarrollo del capítulo de terminología es necesario entender la planificación turística desde los distintos enfoques y experiencia aplicada, para determinar la mirada que se tendrá al momento de generar las propuestas que orienten las acciones que contendrá el presente PLADETUR.

Las definiciones primarias sostienen que la planificación turística actúa, de manera general, como el proceso racional u ordenado para alcanzar el crecimiento o el desarrollo turístico (García, 2006). Este proceso ha ido incorporando elementos nacidos, principalmente, desde la práctica, ya que tal como señala Boullon, el turismo no nace de una teoría, si no que se tuvo que ir construyendo sobre la base de una necesidad particular, como la realización de viajes y excursiones espontáneas en búsqueda de salud, el progreso de la negación o el invento del ferrocarril y el automóvil (adaptado de (Boullón, 1985)).

En el modelo de planificación propuesto por la Organización Mundial del Turismo (1999a, 34) (ahora ONU Turismo) queda recuperado el modelo sistémico de Gunn (Gunn, 2002) que consiste en concebir al sistema turístico integrado por dos grandes componentes: la oferta y la demanda[1] (García, 2006).

La actividad turística requiere una mirada interdisciplinaria y es multisectorial, de ahí que su estudio partiera desde otras especialidades, antes que se comenzaran a fundar las escuelas de estudios turísticos propiamente tal (en los años 50 en las américas). Las ingenierías, arquitectura, urbanismo, administración pública y comunicaciones son algunas de las ramas que han tenido incidencia directa en la planificación turística a nivel mundial y nacional y se ha ido incorporando disciplinas en la medida que se han incorporado nuevos paradigmas, como la incorporación de la comunidad local y la dimensión ambiental.

Un ejercicio práctico de planificación a nivel de información, conocimiento y ejecución es España, país al que Chile ha mirado desde la década de los 70 como un referente en este ámbito. Desde la creación del Ministerio de Ministerio de Información y Turismo de España

[1] En el siguiente apartado se incorporan las definiciones de cada uno de los términos asociados a este acápite.

hasta la conformación de SEGUITTUR[2] se ha enfrentado la planificación a partir de planes que buscan recuperar la competitividad, mejorar la calidad, incorporar nuevas miradas y generar sistemas inteligentes que concatenan la sostenibilidad con la tecnología.

Ilustración N° 1. Evolución reciente de la planificación turística en España: enfoques e instrumentos predominantes

PLAN DE REFERENCIA	PLANES FUTURES I y II (1992-1999)	PICTE (2000-2006)	PLAN HORIZONTE 2020 (2008-2012)	PNIT (2012-2015)
Objetivo de la política turística	Recuperar Competitividad	Mejora de la calidad para consolidar la competitividad	"Nueva economía turística"	Turismo como eje de recuperación económica tras la crisis
Enfoques de la planificación / Instrumentos predominantes a escala local	**Planificación estratégica** Planes de Excelencia y Dinamización (PEyDT)	Continuidad PEyDT. Nueva figura Planes de Dinamización de Producto Turístico	Ayudas planificación estratégica y constitución entes de gestión mixtos Énfasis en renovación de destinos litorales: Fondo Modernización (FOMIT) y Planes de Reconversión Integral Continuidad de planes estratégicos locales con una visión muy sectorial	Las medidas de racionalización y austeridad derivadas de la crisis suponen la disolución de entes mixtos de gestión y, en algunos casos, impiden, entre otros factores, la continuidad de proyectos de renovación Continuidad de planes estratégicos locales con una visión muy sectorial
		Calidad Integral SICTED	SICTED activo	SICTED activo
	Sostenibilidad Surgimiento y desarrollo de las Agendas Locales 21	Proyecto Municipio Verde (no supera la fase de destinos piloto) Agendas Locales 21	Mantenimiento de un número reducido de Agendas 21	Número de Agendas 21 activas marginal Paulatino desarrollo de distintivos de sostenibilidad (*Biosphere*)
			Innovación Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEIs)	Número de AEIs activas marginal
				Destinos turísticos inteligentes Destinos Piloto SEGITTUR Iniciativas autonómicas Norma UNE Plan Territorios Inteligentes Ayudas DTI de Red.es Constitución Red Española DTI (2018)

Fuente: (Ivars-Baidal, 2019)

La imagen muestra las diversas iniciativas de planificación instauradas en España durante las últimas tres décadas, mostrando la búsqueda de cooperación entre la administración central, autonómica y local. La evolución de la línea temporal acusa un comportamiento enfocado en la oportunidad, como los planes de excelencia y dinamización, los que apuntaban a la renovación, pero sin un cambio estructural.

En ese período también surge la Agenda 21 que es un compromiso de actuar hacia la mejora ambiental continua del municipio que se manifiesta a través de la elaboración de un Plan de Acción Local, determinando unos objetivos y estrategias comunes en las políticas municipales (Bilbao, s.f.). En un principio estas se configuraban como un instrumento interesante, no obstante, los destinos que lo incorporaron sufrieron un impacto desigual y una paulatina desaparición de las agendas políticas y de gestión, tras un notable impacto mediático inicial, no siendo incorporadas en la planificación nacional española actual (Ivars-Baidal, 2019).

[2] Sociedad Mercantil Estatal parala Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P

Según las diversas lecturas asociadas a este instrumento local (Agenda 21), el principal beneficio fue la incorporación de la variable ambiental a los procesos de planificación y gestión, con lo que surgió la necesidad de implementar distintivos de sostenibilidad que permitieran demostrar el compromiso con este ámbito en los destinos turísticos.

Finalmente, la última década de planificación turística en España surge la denominación de "Destinos Turísticos Inteligentes" al alero de la Agenda Digital para España que impulsa el Plan Nacional de Territorios Inteligentes, que, de manera sintomática otorga un papel fundamental al turismo en el desarrollo de ciudades inteligentes, una relevancia que también resulta patente en las iniciativas de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) (Ivars-Baidal, 2019).

Un Destino Turístico Inteligente -DTI- "es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente" (SEGITTUR, s.f.).

Este Programa DTI propone una metodología de implementación basada en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, los que se deben coordinar en conjunto con los agentes públicos y privados para posibilitar la generación y ejecución de un plan de acción y un sistema de monitoreo que tienda a establecer un marco común de trabajo. En Latinoamérica son cinco las ciudades que se encuentran en la Red de Destinos Turísticos Inteligentes: Tequila (México), Medellín (Colombia), Santiago de Cali (Colombia), Bogotá (Colombia), Asunción (Paraguay) y Montevideo (Uruguay). En Chile se ha impulsado la aplicación de este modelo en diversos destinos, sin embargo, ninguno ha llegado a obtener la denominación de DTI.

Esta denominación no solo se enfoca en la incorporación de un modelo de desarrollo interno sino que también apunta a un posicionamiento internacional, al formar parte de una completa Red de destinos, los que se encuentran al alero de todo tipo de información, lo que posibilita las sinergias y transferencia de conocimiento, a través de la cooperación y coordinación integral.

A nivel país, en 2005 se creó la **Política Nacional de Turismo**, cuyo objetivo fue "posicionar a Chile como un atractivo destino turístico, estableciendo como eje de desarrollo el turismo de naturaleza y de intereses especiales, particularmente, para los mercados de larga distancia y, al mismo tiempo, ampliando y diversificando la oferta de productos y las oportunidades de acceso al turismo interno" (SERNATUR, s.f.).

Previamente a esta Política se implementa la Agenda del Turismo 2002 – 2005 siendo las líneas de acción más representativas: la coordinación entre los actores públicos y privados;

la creación de un Sistema Normativo para la Calidad de los Servicios Turísticos; el incremento de los recursos para la promoción internacional; el fortalecimiento de la Corporación de Promoción Turística de Chile; el aumento de los recursos y destinos del Programa Vacaciones Tercera Edad; el desarrollo turístico en áreas naturales. De estas líneas de acción una de las que permeó de manera más clara en la calidad y competitividad empresarial el Sistema Normativo, que fue representado por el Sello Q. Este sello permitió, en un inicio, que las empresas contaran con un modelo de calidad al que aspirar y dar una base de estandarización a los territorios, si bien, no todos los negocios turísticos se pudieron sumar a este sistema, debido a temas estructurales principalmente, muchos implementaron las normas de manera simbólica en los establecimientos. En la actualidad este sistema se encuentra disminuido debido al costo, brechas de equipamiento y, fundamentalmente, a la baja vinculación con la posibilidad de comercialización, lo que también se encuentra mellado por las nuevas tecnologías, donde una certificación de calidad la otorgan los usuarios al generar comentarios y valorar los establecimientos en función de su visión y expectativas.

Durante las décadas del 2010 y 2020, se elaboran tres instrumentos de política pública que guían el acontecer nacional en turismo:

1) **Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 (ENT)**, que se enmarca en la reciente creación de la Ley de Turismo 20.423, cuya visión es “Al 2020, Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad”.

2) **Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2014 – 2018 (PNDTS)**, cuyo objetivo es “Impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile”.

3) **Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2024 – 2030 (ENTS)**, cuya visión es: “Al 2035, Chile será reconocido por consolidar el turismo como una actividad estratégica y esencial para el desarrollo sostenible de sus regiones, contribuyendo al bienestar de las personas y comunidades, a la conservación del medio ambiente y al crecimiento económico”.

Cada una de estas políticas ha puesto foco en los ámbitos relevantes de la fase y ciclo de vida en que se encuentra el país, siendo la calidad en el caso de la ENT, la priorización de destinos en el marco del PNDTS y la sostenibilidad y la descentralización en la ENTS.

De manera paralela y al alero de estas políticas públicas se desarrollan acciones de planificación a nivel de destinos y territorios que ponen foco en ámbitos específicos de la gestión.

A nivel municipal, que es la unidad administrativa menor a nivel territorial y por tanto una gobernanza con capacidades, atribuciones y recursos para el desarrollo el turismo, existen herramientas que apoyan la gestión:

- Modelo para el fortalecimiento de la gestión turística municipal: elaborado por el Programa Transforma Turismo de Corfo en el año 2017.
- Distinción de Municipalidad Turística: que nace desde el documento mencionado con anterioridad y que es adoptado por Sernatur para certificar la excelencia en la gestión turística interna de los municipios.
- Índice de Saturación Turística de Destinos herramienta de gestión sustentable del destino desarrollada por el Transforma Turismo entre los años 2018 y 2019 en colaboración con la Pontificia Universidad Católica y traspasado a Sernatur en el año 2021.
- Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM), herramienta de gestión ambiental municipal perteneciente al Ministerio de Medio Ambiente.

Desde el punto de vista de la planificación comunal en el marco de la Ley N°18.695 La planificación comunal es una de las principales funciones privativas que la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ministerio del Interior 2015) el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) es el instrumento rector de la gestión en el que se define, entre sus lineamientos, si el turismo es una actividas relevante, sin embargo, es el Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) el que focaliza y hace más eficiente la implementación de iniciativas que permitan un desarrollo turístico sostenible.

Finalmente, un instrumento de gestión atingente a los territorios turísticos y que puede conformarse por uno o más municipios es la Zona de Interés Turístico (ZOIT) y que considera que los actores relevantes de un espacio geográfico se coordinen para llevar adelante un plan de acción especialmente diseñado para atender a brechas en los ámbitos de: equipamiento e infraestructura, promoción, sustentabilidad, desarrollo de productos, capital humano y otros específicos y concernientes al territorio. La Región de Valparaíso posee cinco ZOIT en la actualidad, siendo esta, junto con la región de Los Ríos, la con más declaratorias vigentes.

3.2 Caracterización del sistema turístico

Para enfocar el diagnóstico de la oferta turística, la generación de un catastro que dé cuenta de los elementos existentes a nivel territorial es el primer ítem de identificación para el ordenamiento de los diversos componentes, que se encuentran inmersos dentro del sistema turístico, siendo este **la representación primaria del funcionamiento del sector, que se encuentra conformado por: oferta, demanda y superestructura** y donde cada uno de ellos, a su vez, se subdividen en otros componentes.

I. Oferta Turística

La oferta se encuentra constituida por los atractivos turísticos, la planta turística y la infraestructura de apoyo, que se definen bajo las siguientes descripciones.

a. Atractivos turísticos (Sernatur)

Es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. Su confección implica un registro de la información ordenada según el siguiente sistema de clasificación, que divide a los recursos turísticos en siete categorías, subdivididas a su vez en tipos y subtipos:

Categorías

1. **Sitios Naturales:** Se registra a los diferentes lugares del área en cuestión considerados en razón de su interés como paisaje, con exclusión de cualquier otro criterio, como ser equipamiento o actividades recreativas. Para el tipo " Área Protegida y Lugares de Observación de Flora y Fauna" se registra su existencia y la de los atractivos turísticos que están ubicados en su territorio, los cuales quedan analizados por separados en sus categorías respectivas.
2. **Museos, Manifestaciones Culturales y Lugares de Interés Histórico o Cultural:** El tipo "Lugar o Sitio Histórico" se refiere a aquellos sitios cuyo valor reside únicamente en estar asociados a algún acontecimiento relevante de la historia nacional o local, sin necesitar dicho sitio de tener un valor intrínseco; en cambio los otros tipos y subtipos, sin perjuicio de la virtud antes señalada, se consideran en función de sus propias cualidades.
3. **Folklore:** (Folk: gente del pueblo, Lore: Sabiduría, experiencia o badaje de conocimientos). El folklore es todo lo que el pueblo hace manualmente de acuerdo a técnicas heredadas, desde la vivienda, los trajes y la comida hasta las artesanías (Folklore material o ergológico). Folklore es el comportamiento del pueblo frente a eventos particulares, religiosos y festivos, incluyendo su manera de expresión, hablada y musical y coreográfica, así como los juegos y pasatiempos (folklore social). Y son folklore también, las expresiones artísticas propias, la literatura oral y

el drama, así como el saber empírico y las creencias que emanan de un enfoque particular de la religión (folklore espiritual -mental) (OEA CICATUR, 1978). Folklore es toda costumbre que se transmite de generación en generación, adaptada y modelada por el medio ambiente en que vive la gente. Folklore es la comida, la bebida, el vestuario, las leyendas, las canciones, las danzas, la mitología; todas las manifestaciones artesanales. Como cerámica, cestería, tejidos, construcción de casas, talabartería, mueblería, los remedios caseros, la manera de sentir a los muertos, de celebrar los santos etc., etc. Es toda la vivencia de un pueblo (Portal del Folklore Chileno).

4. **Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas:** Abarca solo aquellas que por su singularidad o alguna característica excepcional tienen interés turístico.
5. **Acontecimiento Programado:** Comprende todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que puedan traer a los turistas como espectadores o como actores.
6. **Centro o Lugar de Esparcimiento:** Establecimientos creados para la diversión, recreación y esparcimiento de las personas. Tales como los casinos, parques de atracciones, otros.
7. **Rutas o Circuitos Turísticos:** Comprende todas aquellas rutas o circuitos que tengan carácter turístico (naturales, humanas, históricas, etc). Corresponden a tramos de gran relevancia a nivel sectorial debido a los flujos de visitantes que atraen, y además cuentan con infraestructura y servicios complementarios que dan soporte al turismo.

b. Planta turística

Este es uno de los elementos que posee una mayor cantidad de definiciones y que varía o cambiar según las diversas literaturas asociadas al estudio turístico. Boullón (Boullón, 1985) señala que esta se encuentra compuesta por el **equipamiento y las instalaciones**. El equipamiento lo define como: alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios. Sin embargo, también existe la literatura que señala que todos estos elementos mencionados se denominan “servicios turísticos”. En este aspecto, el Registro de Sernatur los identifica como **Prestadores de Servicios Turísticos** -en adelante **PST**- y que comprende a todos aquellas empresas o personas que entregan un servicio asociado a 17 tipos de actividad (ACT).

Para efectos de esta consultoría se trabajará con la clasificación de Boullon (establecida en las bases técnicas) y se irán generando las especificaciones en caso de ser necesarias, ya que el autor no consideró (sus análisis son más bien desde la una metodología estructurada en base a elementos tangibles) la importancia de la tour operación local o los guías en la conformación de productos turísticos, ya que los pondera en un mismo lugar que las casas de cambio, guarderías o estacionamientos.

Para el inventario y análisis del equipamiento de la planta turística se considerarán las Actividades Características del Turismo -ACT- que "corresponde a las actividades en las cuales se ofrecen bienes y servicios cuya oferta dejaría de existir en cantidades significativas en ausencia de visitantes" (INE, 2023). Las doce actividades características del turismo se enumeran a continuación.

1. Alojamiento turístico
2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Transporte de pasajeros por agua
6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Alquiler de equipos de transporte
8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Actividades culturales
10. Actividades deportivas y recreativas
11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo
12. Actividades relacionadas con segundos hogares y multipropiedades

El trabajo realizado en torno a las bases de dato existentes de empresas y prestadores de servicio han permitido estandarizar y normalizar los registros, aun cuando existe la posibilidad de duplicar información debido a que pueden tener más de un "GIRO" que es la manera de identificar desde el departamento de patentes de la Municipalidad. Asimismo, existen prestadores que ofrecen más de un servicio y tienen más de una "CLASE" y esto duplica la información en el registro de Sernatur.

Las bases de dato utilizadas para la obtención de un registro con toda la información y a partir del que es factible ir tomando datos específicos e irlos trabajando para los fines que se estimen pertinentes son los siguientes:

- Bases de dato Municipalidad de Viña del Mar (OIT, 2023): 834 registros;
- Registro Nacional de Servicios Turísticos – Actualización octubre 2024 (Sernatur, 2024): 602 registros;
- Registro de patentes municipales asociadas a ACT (Municipalidad Viña del Mar): 1.959 registros.

Esta estandarización de registros se entrega en ***Anexo N° 5*** y será utilizada para la elaboración de distintos catastros, inventarios y análisis de datos e información relvante para el cumplimiento de los productos asociados al informe en elaboración.

c. Infraestructura de apoyo

Se entiende por infraestructura a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones y la energía (Boullón, 1985). Asimismo, Goeldner y Ritchie definan lo siguiente: "La infraestructura de un destino turístico es otra dimensión más que no se ha puesto en marcha principalmente para servir al turismo. Cosas tan básicas como carreteras, sistemas de alcantarillado, redes de comunicación y muchas instalaciones comerciales (supermercados y tiendas minoristas) se han creado para satisfacer las necesidades de los residentes locales. Aunque estos componentes de la infraestructura también pueden ser importantes para los visitantes, sus funciones principales están relacionadas con las necesidades diarias continuas de los residentes" (Ritchie, 2012).

De acuerdo a lo anterior y a la experiencia y conocimiento aplicado de parte del equipo consultor, la infraestructura corresponde a todos aquellos elementos que se encuentran dentro del sistema turístico y que permiten y facilitan el consumo de la oferta. Por lo general, esta infraestructura no está en función de la actividad turística si no que se dispone como soporte para la realización de las diversas actividades económicas y productivas. Sin embargo, en la actualidad cada vez más se establecen diálogos con los encargados del levantamiento de infraestructura a nivel nacional, el Ministerio de Obras Públicas, para gestionar que las obras a ser realizadas incorporen la variable turística en su génesis. Además, de las grandes obras como carreteras, caminos, puentes, muelles, rodoviarios, aeropuertos, comunicaciones, entre otros, también se cuentan dentro de este componente las instalaciones de salud, bancos (cajeros automáticos), policías y todos aquellos elementos que permitan que el viaje se de en condiciones apropiadas y con seguridad.

II. Demanda turística

Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos mientras que la demanda la componen los turistas actuales y los potenciales (OMT, 1998).

De acuerdo con Boullon (Boullón, 1985), la demanda se divide en los siguientes tipos: demanda real, turista real–consumidor potencial, histórica, futura y potencial, los que se exponen a continuación:

Demanda real: indica la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado, y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía.

Turista real—consumidor potencial: se refiere a los gastos adicionales que puede realizar la demanda real durante su estadía, en el consumo de bienes y servicios que no fueron pagados antes de salir de viaje o que no son los obligados de alojamiento para el turista que viaja por su cuenta. El concepto de turista real—consumidor potencial debe tomarse en cuenta para diseñar las campañas publicitarias de cada centro turístico, de modo que lleguen a los visitantes durante el tiempo de su estadía para motivarlos a que visiten el mayor número posible de lugares y aumenten el gasto en cosas que desconocían antes de viajar a ese sitio.

Demanda histórica: es el registro estadístico de las demandas reales ocurridas en el pasado, y el análisis de sus variaciones y tendencias para deducir el ritmo de su evolución.

Demanda futura: es el resultado del cálculo que habrá que realizar, tomando como base las series cronológicas de la demanda histórica de un lugar dado, para proyectar, a partir del presente y mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, su probable crecimiento, estancamiento o decremento durante un periodo de tiempo determinado a partir del presente.

Demanda potencial: es la que podría obtenerse desde una plaza de mercado emisor no conquistada, hacia otra plaza de mercado receptor (un centro o un conjunto de centros turísticos) y también los incrementos adicionales que podrían conseguirse de la demanda futura (la que se origina en las plazas de mercado emisor tradicionales) como consecuencia del mejoramiento de los servicios y del aumento de la capacidad de alojamiento o por el efecto de los sistemas de publicidad que, para corregir una oferta sub aprovechada, apuntan a nuevos segmentos de mercado en esas mismas plazas.

III. Superestructura o marco regulatorio

Corresponde a toda la institucionalidad que rige a la industria turística y es la base principal para que exista una planificación, ordenamiento y gestión de los territorios con el objetivo de que se transformen en destinos turísticos sostenibles.

En Chile la institucionalidad asociada a la actividad turística se encuentra al alero del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, desde el que se desprenden los dos organismos cuya función principal es elaborar y ejecutar planes, programas y políticas públicas para el fomento, promoción y desarrollo del turismo en Chile: Subsecretaría de Turismo y Sernatur. Desde este mismo ministerio existen otros servicios de su dependencia

y que atañen a la actividad turística debido a la ejecución de iniciativas, disponibilización de información, entre otros. Entre estos se encuentran: Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), Instituto Nacional de Estadísticas (INN) y Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).

Desde el año 2010, en que se promulga la Ley de Turismo 20.423, existe un comité de ministros, que corresponden a todos aquellos ministerios que tienen relación con el sector turismo y deben ser parte de la fijación de lineamientos para la política pública. Estos ministerios son los siguientes:

1. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, quien lo preside.
2. Ministerio de Obras Públicas.
3. Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
4. Ministerio de Agricultura.
5. Ministerio de Bienes Nacionales.
6. Ministerio de Medio Ambiente
7. Ministerio de las Culturas, Las Artes y el Patrimonio

A su vez, existen otros servicios o dependencias de estos ministerios que son muy relevantes para la actividad turística: dirección de vialidad (MOP), Indap (Agricultura), Subsecretaría de Telecomunicaciones (Transportes), Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Interior), Sence (Trabajo), Fundación Imagen de Chile (RREE), Invest Chile, entre otros.

Otros modelos de gobernanzas que aportan a la actividad turística y que dependen de la institucionalidad pública son Transforma Turismo y las Zonas de Interés Turístico. Desde el primero se desprenden programas estratégicos regionales e interregionales que promueven la actividad turística en base a un núcleo de atracción en función de experiencias.

Finalmente, pero muy relevantes, se encuentran las municipalidades, que tal como se expuso en el apartado anterior corresponden a la unidad jerárquica menor dentro del territorio y es la única gobernanza que trasciende a administraciones del Estado.

Las definiciones del sistema turístico entregadas (y las que se incorporarán a lo largo de este documento) están sujetas a modificaciones de acuerdo con distintos autores y publicaciones, así como también a la institucionalidad que va actualizando metodologías para la identificación de los elementos del sistema. Sin embargo, estas representan la base del sistema turístico y sirven como un inicio para el análisis, ya que se presentan como elementos tangibles dentro de este marco y que se manejan de manera aislada en términos de catastro.

En la medida que se agregan nuevos elementos, que complejizan el análisis, se abordan conceptos que llevan a nuevas definiciones dentro del espacio turístico. Esta oferta y demanda se mueven dentro de un territorio que en la medida que posea un valor agregado, puede ser definido como **destino turístico**, el que se refiere principalmente a la **integración de los distintos elementos de la oferta con una propuesta de valor, generando productos y servicios** que tiendan a enriquecer la experiencia y memorabilidad entre la demanda.

Según el Decreto 30 sobre la Declaración de Zonas de Interés Turístico (BCN, 2016), un destino turístico es:

> "Un espacio geográfico, delimitado física y administrativamente, conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales, culturales; servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas".

El último documento emanado desde la institucionalidad y que se denomina "Índices territoriales de definición de destinos turísticos" -IDDT- (Sernatur, 2024), describe la nueva propuesta metodológica que vincula diversas variables de oferta y demanda para la construcción del índice que establece si una comuna es un **destino** o un **territorio con potencial turístico.**

Esta definición y priorización de destinos turísticos a nivel país consideró la comuna como *"la unidad territorial básica para cuantificar la actividad turística"* lo que implicó la obtención de un índice que se determina por las variables asociadas para cada una de estas. La siguiente tabla muestra las comunas de la Región de Valparaíso que alcanzaron un índice superior y que se sitúan por encima del percentil definido para ser consideradas en la clasificación de destino.

Tabla N° 6. Destinos Región de Valparaíso de acuerdo con el IDDT

N°	COMUNA	NOMBRE DESTINO	CLASIFICACIÓN	IDDT
1	Valparaíso	Valparaíso	Destino	0,78885
2	Casablanca	Valle de Casablanca	Destino	0,17902

N°	COMUNA	NOMBRE DESTINO	CLASIFICACIÓN	IDDT
3	Concón	Litoral Viña del Mar - Concón	Destino	0,14088
4	Viña del Mar	Litoral Viña del Mar - Concón	Destino	0,65300
5	Juan Fernández	Robinson Crusoe	Destino	0,07436
6	Isla de Pascua	Rapa Nui	Destino	0,35048
7	Puchuncaví	Litoral Ritoque-Los Molles	Destino	0,17282
8	Quintero	Litoral Ritoque-Los Molles	Destino	0,11661
9	La Ligua	Litoral Ritoque-Los Molles	Destino	0,09042
10	Papudo	Litoral Ritoque-Los Molles	Destino	0,10493
11	Zapallar	Litoral Ritoque-Los Molles	Destino	0,08950
12	Quillota	Reserva de la Biosfera Parque Nacional La Campana.	Destino	0,09072
13	Hijuelas	Reserva de la Biosfera Parque Nacional La Campana.	Destino	0,02696
14	Quilpué	Reserva de la Biosfera Parque Nacional La Campana.	Destino	0,10472
15	Olmué	Reserva de la Biosfera Parque Nacional La Campana.	Destino	0,17844
16	San Antonio	Litoral de los Poetas	Destino	0,13883
17	Algarrobo	Litoral de los Poetas	Destino	0,28041
18	Cartagena	Litoral de los Poetas	Destino	0,13518
19	El Quisco	Litoral de los Poetas	Destino	0,24536
20	El Tabo	Litoral de los Poetas	Destino	0,21422
21	Santo Domingo	Litoral de los Poetas	Destino	0,08280
22	San Felipe	Valle del Aconcagua	Destino	0,08775
23	Panquehue	Valle del Aconcagua	Destino	0,04111
24	Putaendo	Valle del Aconcagua	Destino	0,04965
25	Los Andes	Valle del Aconcagua	Destino	0,12891
26	San Esteban	Valle del Aconcagua	Destino	0,03893

Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a “Índices territoriales de definición de destinos turísticos” -IDDT- (Sernatur, 2024),

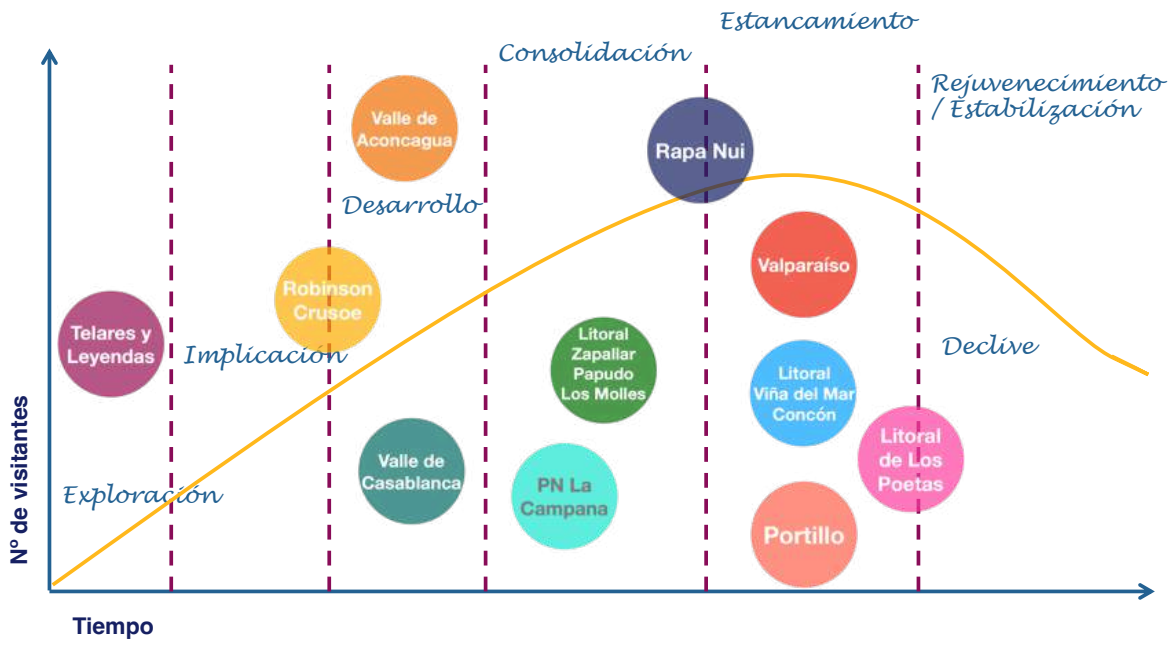
De la tabla se desprende que **Viña del Mar tiene el segundo más alto IDDT**, luego de la comuna de Valparaíso. También es importante señalar que todas las comunas evaluadas de la región se clasifican como “destino” no existiendo ningún “territorio con potencial turístico”. El nombre del destino al cual se encuentra asociada Viña del Mar y que comparte con la comuna de Concón es “**Litoral Viña del Mar – Concón”** lo que implica que en conjunto son capaces de atraer demanda y poseen una oferta consolidad, lo que, además, en este caso hace referencia a un corredor turístico utilizado por viajeros tanto nacionales

como internacionales. Según la definición del documento “Cartografía índice de Intensidad Turística por Región y Destinos Priorizados” (Sernatur, 2021) la tipología del destino Litoral Viña del Mar – Concón corresponde a “**borde costero marino**” y se le asocian las **experiencias: aventura y deportivo, gastronómico, sol y playa y MICE**. Asimismo, este destino es considerado dentro de los programas de turismo social Vacaciones Tercera Edad (VTE) y Gira de Estudios.

Otro análisis derivado de esta clasificación regional es que, de las 38 comunas de la Región de Valparaíso, 26 logran situarse en la posición de “destino turístico” lo que implica la **posibilidad de crear oferta conjunta, potenciando los atractivos y recursos más valorados de cada uno y fomentando estadías más largas y desestacionalización de la demanda**.

El documento Plan Estratégico de Desarrollo Turístico 2021 – 2025 de la Región de Valparaíso -PEDTRV- (GORE, 2021) contiene un análisis del ciclo de vida de los destinos turísticos de esta región y que muestra la fase en la que se encuentra cada uno de estos y ciertas definiciones que aportan al análisis de la comuna de Viña del Mar y su posición competitiva dentro de la región.

Esquema N° 1. Ciclo de vida de los destinos turísticos Valparaíso Región



Fuente: DTS Consultores en base a (Butler, 1980) y (SERNATUR, 2018).

La figura muestra el ciclo de vida de los destinos (de acuerdo con la terminología establecida en el Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos del año 2018) de la Región de Valparaíso, donde la Comuna de Viña del Mar se muestra en una

fase de estancamiento al igual que Valparaíso y Portillo. Al respecto, el PRDTRV sostiene lo siguiente: "*El litoral de Viña del Mar y Concón ha cedido a la industria inmobiliaria, han dejado de ser ciudades de hotelería y se han transformado en segundas residencias, lo que implica que la actividad turística cambia en su motivación y se comienza a ofrecer sobre la base de servicios de alojamiento ilegales donde calidad de servicio no es parte de la temática"*. Este análisis es relevante por cuanto se suma a la información emanada en las bases técnicas de la consultoría, donde se reconoce que: "*(Viña del Mar) ésta se encuentra en riesgo de avanzar hacia etapas de estancamiento y declive en su ciclo de vida dado su bajo nivel de planificación turística estratégica y desigualdad territorial, lo que puede limitar y reducir su competitividad y sustentabilidad turística frente a destinos similares".*

Dentro de la definición de destino turístico aparecen cuatro conceptos no descritos con anterioridad y que corresponden a **actividades turísticas, recursos humanos, imagen e identidad local**. Estos elementos son parte fundamental en la planificación turística sostenible de un territorio, hoy no es factible desarrollar procesos de desarrollo sin considerar de manera consciente y profunda las implicancias de las personas, tanto aquellas que trabajan en el sector, como aquellas que pertenecen a los lugares en que se realiza la actividad turística y que muchas veces deben ceder su espacio para que la oferta logre instalarse.

Las **actividades turísticas** corresponden al: **"Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios"** (Guido, 2006). Las actividades turísticas se presentan como un eje articulador de la oferta turística, la existencia de tour operadores locales que puedan vincular atractivos, servicios, instalaciones, etc… y que coordinen los productos es parte esencial del turismo. Asimismo, la innovación es un tema fundamental al generar actividades turísticas, esto puede significar la construcción de un destino más o menos sofisticado, de mayor o menor poder adquisitivo, de alcance interno, nacional o internacional, siempre y cuando existan los atractivos turísticos, que motiven la llegada y las actividades que agreguen valor a la visita. Como consecuencia, estas acciones permite generar estadías más largas y desestacionalizar las temporadas.

El recurso humano se encuentra conceptualizado, desde la institucionalidad, como "**Capital Humano" y se define como todas aquellas personas que cumplen un rol y tienen alguna responsabilidad directa o indirecta en la prestación del servicio turístico**. Este ámbito es fundamental, ya que la experiencia de servicio se ve influida por cada una de estas personas que acompañan el viaje de un turista, ya sea al atenderlo en el restaurante, en la recepción de un alojamiento o como guía turístico, por lo que es necesaria la

preparación y calificación permanente del personal en cada uno de los servicios que se prestan.

La identidad local se encuentra completamente asociada a la **comunidad local**, por lo que es este último término el que se empleará en los análisis. La identidad local no se encuentra en el ambiente, esta es producto de un patrimonio, tangible e intangible, que va siendo moldeado por la vivencia, evolución y proyecciones de un espacio territorial. Por tanto, para que exista una identidad local, es necesario este devenir de personas que han habitado un territorio y cuyos efectos pueden ser transformados en un atractivo o servicio turístico. De acuerdo con lo anterior, **la comunidad local se define como aquellas personas que habitan un espacio que está siendo utilizado en función del consumo turístico y que deben ser parte de los beneficios de la actividad, ya sea de manera directa, pudiendo ofrecer servicios y productos, o de manera indirecta al ser receptora de mejoras en el entorno y que permiten elevar su calidad de vida**.

La imagen del destino responde a distintos elementos que lo destacan, habitualmente reflejados en una frase (slogan) y/o símbolo (Sernatur, 2016). Si bien esta imagen se representa con una gráfica, proviene de una serie de elementos que han sido considerados y que debiesen **representar fielmente las visiones, valores y filosofía de todos los actores involucrados en la actividad turística.** Por esto, la imagen es el resultado de un trabajo de planificación y gestión que debiese dar cuenta de cada uno de los eslabones de la cadena de valor y representar a la mayoría de las actorías involucradas en los procesos. Otro elemento clave en la conceptualización de un sistema y destino turístico sostenible es el concepto de "**gestión del destino"**, siendo este definido como: *"la gestión coordinada de todos los elementos que constituyen un destino turístico. La gestión de destinos adopta un enfoque estratégico para vincular estos elementos, en ocasiones muy dispares, para una mejor gestión del destino. Una gestión conjunta puede ayudar a evitar el solapamiento de funciones y la duplicación de esfuerzos con respecto a la promoción, los servicios de visitantes, la formación, el apoyo empresarial y la identificación de lagunas de gestión que no están abordándose"* (ONU, s.f.).

Una de las buenas prácticas más utilizadas en la actualidad para la gestión de destinos es la "gobernanza" que se define como: *"Gobernanza turística es una práctica de gobierno susceptible de medición, orientada a dirigir eficientemente al sector turístico en los distintos niveles de gobierno, mediante formas de coordinación y colaboración entre ellos para realizar las metas compartidas por redes de actores que inciden en el sector, con el fin de lograr soluciones y oportunidades, con base en acuerdos sustentados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas*" (Sernatur, 2016).

Si bien la institucionalidad a nivel país trabaja en función de "destinos turísticos" la unidad administrativa menor a nivel territorial es el municipio, lo que implica que la gran mayoría de las decisiones y soluciones a problemas en torno a la actividad turística tenga relación

directa con esta gobernanza local y las unidades internas que dan soporte al sector. Por esto, el **actor clave en la gestión del turismo comunal es el municipio de Viña del Mar**, que a través de la elaboración de este PLADETUR da comienzo a una planificación fundamental para su competitividad y sostenibilidad. Teniendo como base la importancia del municipio en establecer una gobernanza para la gestión eficiente y sostenible del destino turístico Viña del Mar, este debe organizar el proceso de intervención que ya fue iniciado a través de una Mesa Técnica de Turismo conformada por diversas asociaciones y que será parte de los productos de esta consultoría.

Es importante destacar que las gobernanzas deben hacerse cargo de implementar las estrategias definidas y que, en el caso de un PLADETUR, corresponde a la cartera de iniciativas que dará cuenta de las necesidades de la actividad turística en un entorno determinado, por lo tanto, si esta se origina a partir de una planificación sostenible, además, del sector público y privado, también debiese estar representada la comunidad local.

Este marco teórico con respecto al sistema turístico, a la posición de Viña del Mar dentro de la región, la fase del ciclo de vida de la comuna y las definiciones establecidas que orientarán el proceso de elaboración del PLADETUR, deben contar con una línea base que releve los principales componentes de la oferta turística para luego generar análisis estratégicos que den cuenta del diagnóstico estratégico asociado a los principales resultados de la concatenación de las diversas variables que influyen en la actividad turística de la Comuna de Viña del Mar.

4. SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN PLADETUR SUSTENTABLE COMUNA DE VIÑA DEL MAR

4.1 Metodología y documentación consultada

Con el fin de acotar los alcances de sistematización y orientar la investigación, se delimitó el ámbito de estudio en función de las principales características turísticas de la comuna y de acuerdo con los acápites propuestos por la contraparte, considerando tanto los recursos disponibles como el entorno que influye en su desarrollo. El análisis se centró en aspectos relacionados con: Calidad y cultura turística, Competitividad en las empresas turísticas, Regulación de la actividad turística, Crisis climática e Inversión turística.

Para la revisión bibliográfica se consideraron los documentos atingentes a la comuna de Viña del Mar, excluyendo algunos documentos que: 1. No se relacionaran directamente con la comuna y 2. No se relacionaran directamente con los acápites, con la intención de sintetizar el análisis y acotar la bibliografía.

En la tabla siguiente se muestra el listado de la documentación utilizada en la sistematización. Algunos documentos fueron solicitados en el listado inicial de planes, programas y proyectos referenciales de las bases técnicas de la consultoría y otros fueron aportados por el equipo con el fin de generar información válida y pertinente para los análisis posteriores y sobre todo para el FODA sectorial.

Tabla N° 7. Documentos analizados en la sistematización de información

N°	BASES TÉCNICAS
1	Estrategia Nacional de Turismo. Actualización al 2035 (Subsecretaria de Turismo de Chile, Servicio Nacional de Turismo SERNATUR, 2023).
2	Ley de Turismo 20.423 del sistema institucional para el turismo (Ministerio de Economía, fomento y turismo, 2010).
3	Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de la Región de Valparaíso 2021 – 2025 (Gobierno regional de Valparaíso, 2021).
4	Plan de Desarrollo Comunal PLADECO Viña del Mar 2023 (Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, agosto de 2023).
5	Plan Regulador Comunal PRC Viña del Mar (en proceso de actualización).
6	Organización Mundial del Turismo OMT y Organización de los Estados Americanos (2018), El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas, OMT, Madrid.
7	Organización Mundial del Turismo OMT y Organización de los Estados Americanos (2016), El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Turismo responsable un compromiso de todos, OMT, Madrid.
8	Plan Chile Accesible. Bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad (Servicio Nacional de Discapacidad, 2017).

N°	BASES TÉCNICAS
9	Hoja de Ruta del Turismo Accesible para Chile 2022 – 2026
10	Plan de adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo en Chile 2019 (Ministerio de Medio Ambiente, Subsecretaria de Turismo de Chile, Servicio Nacional de Turismo SERNATUR, 2019).
11	Plan de Acción Comunal de Cambio Climático para la Comuna de Viña del Mar 2024.
12	Estrategia Regional de Desarrollo Región de Valparaíso 2020 (Gobierno regional de Valparaíso, 2012).
13	Informe de Intensidad y Definición de Destinos Turísticos 2019 (Subsecretaria de Turismo de Chile, Servicio Nacional de Turismo, 2023).
14	Mapa nacional de Destinos Turísticos según Tipología 2018 (Subsecretaria de Turismo de Chile, Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, 2018).
15	Plan especial de infraestructura MOP de apoyo al turismo sustentable a 2030 (Subsecretaria de Turismo de Chile, Dirección de planeamiento del Ministerio de Obras Públicas, 2017).
16	Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2011).
17	Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2010).
18	Plan Estratégico de Departamento de Turismo 2024.

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

Los siguientes acápites entregan la sistematización de la información revisada, estudiada e incorporada al análisis.

4.2 Sistematización de información

4.2.1 Regulación de la actividad turística

4.2.1.1 Iniciativas internacionales para el desarrollo turístico sostenible

El Sector Turístico y Los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos (Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas; Organización Mundial del Turismo, 2016)

En marco de las directrices mundiales para el turismo sostenible, la Red Española del Pacto Mundial junto con la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otras entidades del sector han analizado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) destacando el potencial del sector turismo para contribuir a los 17 objetivos, especialmente en la generación de empleo, el consumo y producción sostenibles, y el uso responsable de los recursos naturales. El documento enfatiza que el turismo puede ser una herramienta efectiva para el desarrollo sostenible cuando se gestiona adecuadamente, promoviendo el crecimiento económico inclusivo, la protección ambiental y el desarrollo social. Además, destaca la importancia de la colaboración entre los sectores público y privado para implementar prácticas sostenibles en la industria turística, señalando que el turismo responsable debe ser un compromiso compartido entre todos los actores del sector, incluyendo empresas de turismo, gobernanzas, turistas y visitantes, y comunidades locales, para alcanzar las metas propuestas en la Agenda 2030.

El Turismo y Los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Buenas Prácticas en las Américas (Organización Mundial del Turismo; Organización de los Estados Americanos, 2018)

De la misma forma, la OMT junto con la Organización de los Estados Americanos (OEA) han elaborado otra herramienta que busca promover el desarrollo económico y su diversificación de manera sostenible, con la misma finalidad de cumplir con los ODS pero desde un plano adaptado a los estados americanos, reconociendo la importancia de la mitigación de la pobreza mediante el turismo, de proteger le diversidad biológica y del patrimonio cultural, y la relevancia del desarrollo sostenible de las comunidades.

A través del documento se dan a conocer una serie de casos de estudio que demuestran la importancia y el potencial del turismo sostenible para lograr un desarrollo sostenible y con ello, un crecimiento inclusivo.

A nivel nacional, se da a conocer el caso de estudio del Programa para Fortalecer la Gestión de Turismo Municipal el cual promueve el desarrollo del turismo sostenible en el ámbito local mediante la implementación de planes de gestión estratégicos. Este programa reconoce que, a través de la asociatividad entre municipalidades, es posible mejorar tanto

la coordinación intermunicipal como la aplicación efectiva de las políticas turísticas nacionales en los territorios locales.

Dentro de las iniciativas del programa, se promueve la difusión del sello “S” con la finalidad de aumentar la competitividad de los prestadores de servicios turísticos; se reconoce el diseño e implementación de los PLADETUR; los manuales de Buenas Prácticas del Turismo Municipal, entre otros aspectos que apuntan a robustecer la gestión turística de las municipalidades.

4.2.1.2 Marco legal nacional

Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (BCN, 2010)

La Ley 20.423, promulgada en 2010, establece el marco institucional para el desarrollo del turismo en Chile, creando la Subsecretaría de Turismo y definiendo sus atribuciones para formular políticas, coordinar y promover el desarrollo del sector. La ley introduce el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, y establece las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) como instrumentos de gestión para territorios con potencial turístico. Además, define el rol del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) en la implementación de planes y programas de desarrollo turístico, y establece mecanismos para la promoción y resguardo de la calidad de los servicios turísticos. Esta normativa es fundamental para el desarrollo del PLADETUR, ya que proporciona el marco legal que regula la actividad turística, establece estándares de calidad y seguridad, y define los instrumentos de planificación y gestión turística a nivel territorial.

Ley N°20.422 Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad (BCN, 2010)

Por otra parte, y con relación a la accesibilidad, la Ley 20.422, promulgada en 2010, establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Esta ley define la accesibilidad y el diseño universal como principios fundamentales, estableciendo que los espacios, edificaciones y servicios de uso público, incluidos los turísticos, deben ser accesibles y utilizables por todas las personas. Además, determina que el Estado debe impulsar y aplicar medidas de acción para fomentar la eliminación de barreras arquitectónicas y promover la accesibilidad universal. En el contexto turístico, la ley es particularmente relevante ya que exige que las nuevas edificaciones y espacios públicos, así como los servicios de atención al público, cumplan con las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, lo que impacta directamente en el desarrollo y planificación de la infraestructura y servicios turísticos.

Decreto Supremo N°50 modifica Decreto Supremo N°47, de vivienda y urbanismo, de 1992, ordenanza general de urbanismo y construcciones en el sentido de actualizar sus normas a las disposiciones de la Ley N°20.422, sobre igualdad de oportunidades e inclusión social con discapacidad (BCN, 2016)

El Decreto Supremo N°50, publicado el 2016, modifica la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (Decreto Supremo N°47 de 1992) para adaptarla a las disposiciones de la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Este decreto refuerza la accesibilidad universal en edificios y espacios públicos mediante normas técnicas que garantizan el uso autónomo y seguro de instalaciones para personas con discapacidad, incluyendo rampas, rutas accesibles, baños adaptados, estacionamientos exclusivos y ajustes en el diseño urbano. Además, establece plazos y directrices específicas para adecuar gradualmente las edificaciones existentes a estos estándares, promoviendo la eliminación de barreras arquitectónicas y mejorando la calidad de vida en el entorno construido.

4.2.1.3 Planificación territorial y estratégica

Estrategia Regional de Desarrollo Región de Valparaíso 2012 – 2020 (GORE Valparaíso, 2012)

En relación con la planificación estratégica del territorio, la Región de Valparaíso cuenta con una Estrategia Regional de Desarrollo, que entró en vigor en 2012 y abarca un periodo de ocho años. Su objetivo es posicionar a Valparaíso como una región diversa y sostenible, enfocada en el bienestar de sus habitantes. La estrategia busca mejorar la calidad de vida, fomentar una estructura económica diversificada con un crecimiento sostenido, y crear un entorno social, cultural y medioambiental favorable. Además, promueve la innovación mediante la colaboración entre universidades, la comunidad, el sector público y las empresas.

Dentro de este marco, se reconoce que Viña del Mar concentra una gran parte de las instituciones de educación superior y de la población regional. También se destacan desafíos importantes, como la alta concentración de poblaciones vulnerables y la ocupación irregular en zonas como los campamentos, que representan el 78,7% de los campamentos de la región, concentrándose principalmente en las comunas de Valparaíso y Viña del Mar. Esta situación no solo afecta la ocupación irregular, sino que también implica riesgos asociados a la topografía accidentada, espacios degradados o en desuso, que se transforman en focos de peligro debido a remociones en masa o incendios forestales.

La estrategia reconoce a "El Gran Valparaíso" como un área metropolitana integrada por Valparaíso, Viña del Mar y Concón, que alberga una amplia variedad de actividades

económicas. En esta área se concentran los servicios, empresas, población, así como las actividades portuarias e industriales. También se destaca la relevancia del turismo, ya que estas tres comunas constituyen los destinos turísticos más visitados por santiaguinos y argentinos.

En cuanto a las iniciativas propuestas, la Estrategia subraya la importancia de poner en valor el patrimonio cultural de la región. En el caso específico de Viña del Mar, se contempla la conservación de inmuebles emblemáticos como el Teatro Municipal, la Sala Aldo Francia del Palacio Rioja y el Palacio Vergara, que representan importantes puntos de conexión tanto para la comunidad como para el turismo. Además, se plantea la revitalización urbana del Estero Marga Marga, con el objetivo de mejorar su infraestructura, reducir los riesgos de inundaciones y potenciar su atractivo turístico. Otros proyectos incluyen el fortalecimiento de la red vial estructurante, la mejora del equipamiento de áreas naturales y parques intercomunales, como el Parque Intercomunal de Reñaca Alto, y la ampliación de la red de metro regional, especialmente hacia el norte de Viña del Mar, para atender el crecimiento de proyectos inmobiliarios en Reñaca y Concón.

Actualización del Plan Regulador Comunal de Viña del Mar (Secretaria Municipal de Viña del Mar, 2022)

En cuanto al documento base para la planificación territorial, el Plan Regulador Comunal (PRC) actual de la comuna de Viña del Mar fue aprobado por el Decreto Alcaldicio N°10.949 el 4 de diciembre de 2002, por lo que, hasta la fecha, se han realizado múltiples modificaciones con el objetivo de resolver asuntos relacionados con los conflictos urbanos de los barrios, tales como la regulación de los coeficientes de altura de edificación y densidad residencial, el reconocimiento de nuevas edificaciones o áreas de interés patrimonial como también establecer áreas de restricción para el desarrollo urbano.

Con lo anterior, la actualización del PRC adopta una visión que se enfoca en crear un instrumento de planificación que refleje la realidad actual de la comuna de forma equitativa y sustentable, apuntando al desarrollo sostenible a través del reconocimiento de sus atributos ambientales y naturales, promoviendo la equidad socio – espacial, considerando los riesgos del territorio y la puesta en valor de sus recursos de valor patrimonial cultural y natural.

Desde el punto de vista del turismo, la actualización del PRC de Viña del Mar influye directamente en la actividad turística de la comuna, ya que al regular aspectos clave como la altura de las edificaciones, la densidad residencial y el reconocimiento de áreas patrimoniales, se logra un equilibrio entre el desarrollo urbano y la preservación de los recursos naturales y culturales, y consigo, la correcta elaboración de medidas de adaptación y mitigación. Este instrumento de planificación promueve un crecimiento ordenado y sostenible, garantizando que el crecimiento turístico se realice sin afectar

negativamente el patrimonio local ni el medio ambiente. Además, la identificación de zonas de interés turístico y la protección de áreas de valor patrimonial pueden aumentar el interés y la atracción del destino, fomentando un turismo que respeta el entorno y contribuye al desarrollo económico local de manera equitativa.

Cabe destacar que se hace indispensable elaborar instrumentos que se armonicen entre sí, por lo que se reconoce que el PRC es uno de los planes basales que aportan directamente a las futuras directrices y líneas de acción, las que serán consideradas para la elaboración de futuros programas que tengan incidencia directa en el territorio de la comuna de Viña del Mar.

Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de la Región de Valparaíso 2021 – 2025 (CORE Valparaíso; DTS Consultores, 2021)

En cuanto a la planificación estratégica referente a la actividad turística, durante el año 2021 se publica el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de la Región de Valparaíso, con el objetivo de disponer los lineamientos y acciones multisectoriales que permitan posicionar a sus comunas y región en conjunto, como un destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional. La idea central del Plan es dinamizar la actividad turística con un enfoque sostenible a través de directrices que permitan adaptarse a los cambios, las tendencias y a las personas (visitantes y comunidad local).

Dentro del Plan, se reconoce el Litoral de Viña del Mar – Concón (comunas de Viña del Mar y Concón) como uno de los destinos turísticos consolidados de la región, clasificado dentro de la tipología de destino urbano y litoral; asimismo, se destaca que el destino posee una totalidad de 555 prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR, sobrepasados solo por el Litoral de Los Poetas (comunas de Algarrobo, El Quisco, El Tabo, Cartagena, San Antonio y Santo Domingo) y Rapa Nui.

Otro aspecto destacado en el Plan es que la región de Valparaíso alberga la mayor cantidad de Establecimientos de Alojamiento Turístico del país. Además, en 2019, los destinos de Valparaíso, Viña del Mar y Concón ocuparon el segundo lugar a nivel nacional en términos de llegadas y pernoctaciones.

Una de las fortalezas reconocidas dentro del FODA del Plan, corresponde a que *"El destino Valparaíso-Viña del Mar, es considerado uno de los principales destinos para visitar en Chile, junto con la Región Metropolitana, San Pedro de Atacama, Rapa Nui y Torres del Paine"*, y de la misma forma, se reconoce como un problema o déficit la *"Falta trabajo asociativo para difundir el destino región completo y no solo Valparaíso y Viña del Mar"*, por lo que el Plan reconoce brechas asociadas a la inexistencia de estrategias de marketing representativas de la región o a la carencia de experiencias turísticas que diversifiquen la

oferta permitiendo poner el valor el patrimonio y descentralizar las temporadas de mayor flujo de visitantes.

Es por lo anterior, que se plantea que la baja asociatividad entre los actores, ya sean privados, organismos de formación y su entorno social y económico, provoca una alta centralización en la toma de decisiones desde la capital regional y las comunas “más importantes” como lo son Valparaíso y Viña del Mar. Sin embargo, dentro de las mismas debilidades identificadas en la comuna de Viña del Mar, ha sido posible reconocer el problema de la centralización, el cual deja a la vista un conflicto que se extiende también a la gestión interna del territorio, en menor escala.

Otro asunto importante que identifica el Plan tiene que ver con la carencia en la generación y ejecución de instrumentos de planificación turística, en donde se hace notar que una de las consecuencias es la notable saturación de los destinos, los cuales funcionan sin una estrategia validada ni normativas que regulen la homogenización identitaria de cada territorio. Hasta la fecha de elaboración del Plan, sólo 10 de las 38 comunas de la región de Valparaíso tenían PLADETUR.

En resumen, el destino Litoral de Viña del Mar – Concón es un destino consolidado y bien reconocido a nivel nacional e internacional, debido a su equipamiento, accesibilidad y consigo el número de llegadas y pernoctaciones, por lo que se hace indispensable sostener instrumentos validados y de calidad que permitan adecuarse a la realidad de la comuna en la actualidad, aportando a la asociatividad entre actores en pro de la descentralización de la actividad turística. Resulta necesario, además, reforzar la necesidad de crear redes que homogenicen la actividad turística en todo el territorio, lo cual puede ser una importante oportunidad para detener el estancamiento y declive del destino, y fortalecer iniciativas en pro de su rejuvenecimiento con vistas hacia un turismo sostenible.

4.2.1.4 Ordenanzas municipales, ordenamiento territorial y armonización con la actividad turística

La regulación de la actividad turística desempeña un papel clave en el desarrollo ordenado y sostenible de los destinos, destacando la importancia de la gobernanza y el ordenamiento territorial como ejes centrales para la planificación estratégica. La implementación de instrumentos de planificación como las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y la Distinción de Municipalidad Turística fortalecen la capacidad de los territorios para atraer flujos turísticos, además de fomentar la colaboración entre actores locales y regionales. Este enfoque no solo permite optimizar los recursos disponibles, sino que también asegura que el turismo se desarrolle de manera alineada con las características y necesidades específicas de cada región, como lo establece la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035. La gobernanza liderada por los Gobiernos Regionales, con la participación de municipios, gremios y programas estratégicos, resulta fundamental para consolidar un modelo turístico inclusivo, equilibrado y en armonía con el entorno (Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024).

Actualmente, la Estrategia identifica 43 Zonas de Interés Turístico (ZOIT), 78 destinos turísticos priorizados y 34 municipalidades con la Distinción de Municipalidad Turística. En este contexto, la comuna de Viña del Mar destaca al integrar el destino turístico prioritario Litoral Viña del Mar – Concón y contar con la mencionada distinción municipal. En alineación con la Línea de Acción N°22, enfocada en la Planificación Territorial con Enfoque Turístico, se busca que las instituciones y organismos vinculados al turismo trabajen de manera coordinada para garantizar que el ordenamiento y la planificación territorial, tanto urbana como rural, contribuyan a minimizar los impactos negativos y promuevan un desarrollo turístico sostenible en los destinos.

Sin embargo, la dependencia excesiva de sectores económicos específicos, como el turismo, plantea desafíos significativos para el desarrollo económico local. Eventualidades como la crisis sanitaria han demostrado el impacto directo que esta dependencia puede tener sobre la estabilidad económica de la comuna. Además, la falta de actualización del Plan Regulador Comunal (PRC) dificulta la atracción de nuevas inversiones y la diversificación hacia otros sectores económicos, limitando el potencial de crecimiento equilibrado de Viña del Mar.

Otro factor importante mencionado en la Estrategia tiene que ver con fortalecer las capacidades institucionales para una evaluación y gestión del territorio, con la finalidad de apoyar a través de sistemas de monitoreo que analicen el impacto de las actividades productivas, como el turismo, en el uso del suelo. Es así como, a través de una planificación estratégica integrada (Línea de Acción N°21), se busca guiar la elaboración de planes de acción a nivel regional, comunal y de destinos, con un enfoque hacia las tendencias de viaje, comportamiento de los visitantes y sus impactos socioeconómicos y ambientales,

destacando la importancia del desarrollo sostenible y de la implementación de políticas coherentes entre los distintos territorios y niveles de gobernanza.

Para lo anterior, se hace necesario contar con información de calidad que permita ejecutar y disponer de investigaciones y estudios actualizados y accesibles, por lo que la Línea de Acción N°20 de la Estrategia destaca la importancia de generar iniciativas orientadas a fortalecer la investigación turística mediante la colaboración intersectorial y académica, lo cual permitirá mejorar la calidad de los instrumentos de planificación y el fortalecimiento en la toma de decisiones.

En relación con recursos y herramientas disponibles para la ejecución de planes y programas acorde a las realidades territoriales, el 2018 se realizó la última actualización del Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos (Subsecretaría de Turismo; SERNATUR, 2018), el cual entrega un indicador (Índice de Intensidad Turística IIT) para clasificar y distinguir los destinos turísticos, permitiendo medir el comportamiento turístico mediante la evaluación conjunta de diversas variables a nivel comunal, incluyendo el número de llegadas y pernoctaciones en Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT), la cantidad y categoría de atractivos turísticos, el número de servicios de alojamiento turístico y la población flotante.

Esta clasificación se basa en el Reglamento que fija la declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), que define un destino turístico como un *"Espacio geográfico, delimitado física y administrativamente, conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales, culturales; servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas"*.

En este contexto, el destino turístico Litoral Viña del Mar – Concón se reconoce como un destino de tipo litoral los cuales se caracterizan por estar ubicados en zonas de borde costero, ofrecer condiciones para actividades turísticas relacionadas directamente con el mar, ofrecer turismo de "sol y playa" (segmento que atrae mayor flujo de turistas), por presentar un alto dinamismo turístico, urbanístico y demográfico y por enfrentar riesgos de declive cuando el crecimiento excede la capacidad del destino.

Según el IIT, la comuna de Viña del Mar ocupa el cuarto lugar a nivel nacional, siendo superada únicamente por Santiago, Las Condes y Providencia. El destino Litoral Viña del Mar – Concón está clasificado como un destino consolidado. Esta clasificación, junto con el Índice y las herramientas cartográficas asociadas, permite no solo evaluar la concentración de la actividad turística, sino que también permite planificar medidas correctas para la descentralización de la oferta, como también gestionar el desarrollo turístico y sus recursos tanto patrimoniales como naturales, de manera más eficiente y sostenible.

Bajo esta misma línea, el actual PLADECO de Viña del Mar incluye lineamientos estratégicos orientados a la recuperación de espacios públicos y naturales. Entre sus iniciativas destacan la elaboración y promulgación de una Ordenanza de Humedales Urbanos, la actualización del Plan Regulador Comunal (PRC) y la implementación de herramientas digitales como el “Observatorio Urbano”, una plataforma diseñada para el análisis geográfico estratégico de la comuna que busca facilitar el acceso a información clave para la gestión territorial.

En cuanto al desarrollo económico local sostenible, el PLADECO propone acciones destinadas a mejorar los servicios y la infraestructura turística pública de la comuna. Dentro del Plan de Acción, se reconocen diversos planes, programas e iniciativas asociados a los objetivos estratégicos, como el Plan de restauración de infraestructura patrimonial, el Programa de Cultura Murales para Viña, Programa Memoria territorial, histórica y patrimonial, un Catastro patrimonial territorial, un Operativo de recuperación y resguardo de espacios públicos, un Plan de infraestructura de base para el desarrollo económico sostenible y un Programa de recuperación de barrios e infraestructura patrimonial emblemática, asociados directa o indirectamente a la mejora de la infraestructura turística, mientras que, asociados a la mejora directa o indirecta de los servicios turísticos, se reconocen el Programa Temporada anual de exposiciones, Pasantías Socioculturales y Socioambientales, un Programa de Capacitación para el Rubro Gastronómico, Programa de apoyo y fortalecimiento para artesanos, emprendedores, cooperativas y PYMES, Programa para el desarrollo de las industrias creativas en Viña del Mar y el Plan Integral Gestión del Borde Costero.

Consecutivamente, existen otros planes considerados para la ejecución del Plan de Acción, los cuales están estrechamente vinculados al desarrollo de una actividad turística sustentable en la comuna. El Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local establece lineamientos y objetivos claros que garantizan una planificación integral y el uso eficiente de recursos financieros. Por su parte, el primer Plan de Desarrollo Turístico Sostenible (PLADETUR) abordará el turismo desde una perspectiva participativa y de equidad territorial, sentando las bases para un crecimiento inclusivo y equilibrado. Adicionalmente, el Estudio de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) busca delimitar áreas prioritarias para el desarrollo turístico sostenible, mientras que el Plan de Marketing "Visita Viña del Mar" busca reposicionar la ciudad como un destino que pone en valor su patrimonio cultural y natural. En conjunto, estos instrumentos buscan no solo fortalecer el sector turístico, sino también diversificar la economía local y reducir la dependencia exclusiva del turismo, afrontando así los problemas identificados y promoviendo un desarrollo más equilibrado y sostenible.

Existen otras importantes iniciativas para fortalecer el patrimonio y el turismo, como las impulsadas por el Consejo de Monumentos Nacionales. En el caso de Viña del Mar, destaca la declaratoria del Valparaíso Sporting Club y su pista de carreras como Monumento Nacional en las categorías de Monumento Histórico y Zona Típica y Pintoresca. Esta

distinción resalta su relevancia histórica y cultural como uno de los hipódromos más antiguos de América Latina, así como su infraestructura emblemática, que incluye edificios de estilo Tudor Inglés, jardines y pistas de césped y arena, únicas en el país junto con el Club Hípico de Santiago. Desde su fundación en 1882, este espacio ha sido un punto de encuentro social, deportivo y cultural, conservando su integridad arquitectónica y funcionalidad. Declarar estos espacios como Monumento Nacional y Zona Típica no solo garantiza su protección, sino que también refuerza el valor del patrimonio cultural de la comuna, convirtiéndolos en atractivos turísticos que promueven el desarrollo local y fortalecen su identidad.

En la misma línea, existen normas generales y obligatorias aplicables exclusivamente dentro del territorio de la comuna, como las ordenanzas. Estas permiten establecer condiciones, limitaciones, restricciones y prohibiciones relacionadas con diversos servicios. Un ejemplo destacado es la “Ordenanza sobre instalación de mobiliario destinado al uso de terrazas en Bienes Nacionales de Uso Público”, que regula el ordenamiento del espacio público asociado al mobiliario de terrazas. Esta ordenanza detalla aspectos como la terminología, requisitos para otorgar permisos, condiciones de funcionamiento, revocación de permisos y sanciones, entre otros. Además, para fomentar el turismo, la municipalidad contempla en la ordenanza la posibilidad de otorgar descuentos en el costo total de los permisos si los titulares adoptan medidas en favor del turismo. Entre estas medidas se incluyen: promocionar la página web www.visitavina.cl mediante un código QR del local, implementar medidas de seguridad como ganchos para bolsos en las mesas, crear un protocolo de “Espacio de Ocio Seguro” y declarar el local como Pet Friendly. En total, los permisionarios pueden acceder a una rebaja de hasta un 30% en el valor del permiso según la normativa.

Por otra parte, el Plan Estratégico de Turismo del Departamento de Turismo de Viña del Mar señala que, a pesar de las diversas iniciativas de planificación turística, como campañas de promoción, participación en eventos nacionales e internacionales y programas de conciencia turística, la ausencia de un PLADETUR representa una importante limitación. Esta carencia impide contar con un marco de referencia adecuado que sirva como hoja de ruta para orientar, proyectar y evaluar de manera efectiva dichas iniciativas, afectando su coherencia y sostenibilidad a largo plazo.

A pesar de lo anterior, el Departamento se encuentra en proceso de mejora en la articulación otros departamentos y organismos a nivel local y regional, que inciden en la actividad turística, con la intención de subsanar brechas y mejorar la ejecución de los planes, programas y proyectos en curso y potenciales.

Puntualmente, respecto a las debilidades reconocidas dentro del FODA del Plan en cuestión, se destaca la *"Falta de un manual o guía de procedimientos para que las unidades coordinen decisiones en materia de turismo sustentable"* y la *"Inexistencia de un*

instrumento de planificación turística estratégica que establezca a corto, mediano y largo plazo estrategias para el desarrollo y modelo de gestión de la actividad turística a nivel comunal" , las cuales están asociadas directamente a la ausencia de un PLADETUR y otros planes más específicos como el Plan de Promoción y Marketing Turístico; la *"Insuficiencia de ordenanzas turísticas municipales que orienten y regulen el comportamiento de la oferta y demanda"* la cual limita el control de la calidad y formalización de las empresas de turismo, junto con otros asuntos importantes como los estándares de seguridad, infraestructura, medidas ante emergencias o contingencias en catástrofes y/o riesgos naturales; y la *"Escasa articulación del Departamento del Turismo con otras unidades del municipio integrada al menos por las unidades/Departamentos de Turismo, SECPLA, Fomento Productivo, Cultura, Asesoría, Jurídica, ingresos, Medio Ambiente y Obras, las cuales tienen incidencia en la actividad turística"*.

Por último, el Plan Estratégico reconoce amenazas como la *"Falta de armonización de instrumentos de planificación territorial de la comuna con la actividad turística. Dicha situación provoca una baja vinculación del ordenamiento territorial con el desarrollo de la actividad turística*" y *"Que el posicionamiento actual de la actividad turística en la Agenda de Desarrollo Nacional, no logre que el diseño de los Instrumentos de Planificación y Regulación Territorial (urbana-rural) generen un crecimiento y desarrollo territorial acorde con un enfoque de país turístico (Por ejemplo las actuales Políticas y Proyectos de Inversión Inmobiliaria, industrial, usos de suelos, entre otros)"*.

En conclusión, el Plan Estratégico de Turismo destaca la importancia de abordar las limitaciones que enfrenta el Departamento de Turismo debido a la ausencia de un PLADETUR y otros instrumentos de planificación específicos. Estas carencias, que incluyen la falta de un marco estratégico, manuales de procedimientos y ordenanzas turísticas municipales, dificultan la articulación entre actores y la gestión eficiente de la actividad turística, afectando tanto la calidad como la sostenibilidad del sector. Además, amenazas como la desarmonización de los instrumentos de planificación territorial con el desarrollo turístico demuestran la necesidad de integrar un enfoque estratégico que vincule el ordenamiento territorial con la actividad turística a nivel local y nacional. No obstante, los esfuerzos actuales del Departamento por fortalecer la coordinación con otros organismos y subsanar estas brechas representan un avance hacia una gestión más estructurada y efectiva, fundamental para el desarrollo turístico sostenible de la comuna.

4.2.2 Calidad y cultura turística

4.2.2.1 Hospitalidad

La Estrategia Nacional de Turismo Sustentable 2035 (Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024) reconoce la hospitalidad como un pilar fundamental para fortalecer la calidad y cultura turística del país. En este marco, se han definido líneas de acción clave que abordan diferentes aspectos relacionados con la experiencia de los visitantes y el rol de las comunidades anfitrionas.

La Línea de Acción N°14 destaca la importancia de estimular el turismo interno, promoviendo un turismo inclusivo y continuo durante todo el año, donde los anfitriones locales desempeñen un papel activo en la creación de experiencias memorables. Asimismo, la Línea de Acción N°6 subraya la necesidad de instalar una cultura y conciencia turística en toda la comunidad, fortaleciendo la hospitalidad y fomentando actitudes responsables tanto en residentes como en visitantes. Finalmente, la Línea de Acción N°11 enfatiza la preparación de destinos y empresas para garantizar un turismo seguro y resiliente, aspectos que también influyen en la percepción de la hospitalidad.

En este contexto, la comuna de Viña del Mar aborda la calidad de los servicios turísticos dentro de distintos instrumentos de planificación, como lo es el PLADECO (Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, 2024), que apunta a su profesionalización y fortalecimiento de las labores preexistentes mediante cursos, capacitaciones y diversas oportunidades formativas.

Dentro del PLADECO no se especifican iniciativas directamente relacionadas con la gestión de la hospitalidad. Sin embargo, dentro del Lineamiento de Desarrollo Económico Sostenible se enfatiza en *"Ampliar las oportunidades formativas para desarrollar trayectorias que permitan una adecuada inserción en el mercado laboral y el emprendimiento para una mayor competitividad de la actividad económica local"* e *"Incentivar mediante estrategias de asesoramiento y capacitación la modernización de las empresas y productos turísticos comunales"*. Lo anterior enfatiza en uno de los eslabones principales para ahondar en la formalización de las competencias laborales, y así mismo, en la profesionalización de las actividades relacionadas con la actividad turística.

El Lineamiento resalta diversos programas orientados al desarrollo económico local, incluyendo iniciativas para fortalecer espacios dedicados a la formación de emprendedores y artesanos/as. Estos programas contemplan capacitaciones específicas para el rubro gastronómico, con talleres de acompañamiento que buscan potenciar a los emprendedores y ayudarlos a regularizar su actividad. Además, se promueve el apoyo a PYMES de diferentes sectores, incentivándolas a participar en ferias, encuentros y convenciones, como también destacan programas dirigidos al fortalecimiento de las industrias creativas

locales, mediante instancias de formación, capacitación, difusión y espacios destinados a la comercialización de sus productos y servicios.

Estos esfuerzos por fortalecer el desarrollo económico local y profesionalizar las actividades relacionadas con el turismo impactan directamente en la calidad de la experiencia turística. La capacitación de emprendedores, artesanos/as y trabajadores del sector gastronómico contribuye a mejorar los servicios ofrecidos a los visitantes, mientras que el apoyo a PYMES e industrias creativas enriquece la diversidad y autenticidad de la oferta turística. Estas acciones, aunque no se enfoquen exclusivamente en la hospitalidad, sientan las bases para un turismo más competitivo y sostenible, donde tanto los residentes como los turistas se beneficien de un entorno más profesional y culturalmente atractivo.

En concordancia con la necesidad de fortalecer la calidad de las experiencias turísticas, el Plan Estratégico de Turismo de Viña del Mar (Departamento de Turismo Municipalidad Viña del Mar, 2024) establece acciones orientadas a proyectar el turismo mediante la valorización de los recursos históricos, culturales, patrimoniales y turísticos de la comuna. En este contexto, el Departamento realiza un análisis FODA sobre el estado organizativo actual, tanto interno como externo, para posteriormente definir objetivos estratégicos y el respectivo plan operativo.

El diagnóstico realizado a través del análisis FODA identifica, como una debilidad relacionada con la hospitalidad, la *"Falta de implementación de un sistema de evaluación de la satisfacción del turista respecto del destino, gestión de reclamos y seguimiento de las soluciones implementadas"*. A esto se suma el impacto negativo del comercio informal en ámbitos como hospedaje, alimentación, transporte y comercio callejero, el cual genera insatisfacción e inseguridad entre los turistas. Estas carencias y desafíos resaltan la urgencia de establecer medidas integrales que no solo mejoren la calidad del servicio, sino que también regulen y ordenen las actividades relacionadas al turismo, contribuyendo a fortalecer la confianza y satisfacción de los visitantes.

En conclusión, la hospitalidad se presenta como un elemento central para el fortalecimiento del turismo sustentable. Si bien el PLADECO y el Plan Estratégico de Turismo identifican diversas acciones e iniciativas orientadas al fortalecimiento del capital humano, la profesionalización del sector y el desarrollo económico local, persisten desafíos significativos en términos de hospitalidad, como la ausencia de sistemas efectivos de evaluación de la satisfacción del visitante y la regulación del comercio informal. No obstante, las capacitaciones, el apoyo a emprendedores y PYMES, y la promoción de las industrias creativas y gastronomía local representan oportunidades concretas para enriquecer la experiencia turística.

4.2.2.2 Competencias laborales, capacitación y formación

Nuevamente, según la Estrategia, *"el turismo contribuye con el crecimiento económico ya que es una actividad económica que forma parte de la matriz productiva del país, genera empleo y fomenta el emprendimiento y su formalización. Es el sector donde más fácil se genera empleo para perfiles sin formación"*, por lo que uno de los desafíos más relevantes dentro de la industria es desarrollar empleos de calidad y formalizar los diversos perfiles que la industria convoca.

Los instrumentos y programas promovidos por SECOTEC y CORFO se destacan por su enfoque en el sector turístico, especialmente en el impulso y desarrollo de nuevas PYMES. Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la competitividad y la innovación a través de programas como el Programa de Apoyo a la Reactivación (PAR), Programa de Formación para la Competitividad (PFC), Programas Territoriales Integrados (PTI), Programas Transforma y Programas de Difusión Tecnológica.

La Línea de Acción N°24 de la Estrategia pone énfasis en el desarrollo de un capital humano especializado y en la promoción de empleo de calidad como pilares para garantizar un turismo sostenible. Este enfoque busca no solo elevar los estándares de los servicios turísticos, ofreciendo experiencias únicas y de calidad, sino también generar oportunidades laborales que contribuyan a la formalización del empleo y la reducción de brechas de desigualdad y seguridad laboral. En este marco, se prioriza la inclusión de jóvenes, mujeres y personas LGBTIQA+, promoviendo un crecimiento equitativo en el sector.

Además, la Línea de Acción N°12 busca promover un turismo inclusivo y accesible, el cual pone énfasis en la importancia de que tanto actores públicos como privados incorporen la accesibilidad turística en todos los segmentos y experiencias, ya sean en actividades de turismo aventura, turismo en áreas protegidas, turismo urbano y turismo gastronómico, con la finalidad de asegurar el derecho de todas las personas para que tengan acceso a la recreación y al bienestar a través del turismo, impactando positivamente a la industria, considerando a todos los segmentos de la población.

Para lograr estos objetivos, la estrategia contempla una serie de iniciativas clave, como el fortalecimiento de competencias en línea con las necesidades del sector, la creación de estándares mínimos para mejorar la empleabilidad, y el uso de inteligencia de datos para impulsar la investigación. Estas acciones se articulan mediante la coordinación entre actores estratégicos, como la Mesa de Capital Humano, fomentando la recuperación de empleos y la equidad de género en el sector turístico.

En este contexto, es imprescindible analizar cómo la comuna de Viña del Mar enfrenta los desafíos relacionados con la formación y profesionalización en el ámbito turístico,

especialmente considerando las oportunidades y retos específicos que plantea su territorio como destino turístico.

De acuerdo con datos proporcionados por la Municipalidad de Viña del Mar, hasta abril del presente año se han identificado 10 instituciones educativas que ofrecen programas formativos vinculados a la actividad turística. Tal como indica la Tabla N°3, estas instituciones se distribuyen en 3 universidades, 6 institutos profesionales, 1 centro de formación técnica y 1 liceo técnico profesional. Este panorama evidencia la existencia de una oferta educativa variada, lo que representa una base significativa para la generación de capital humano calificado en el sector, aunque plantea interrogantes sobre su alineación con las necesidades reales del destino y las tendencias actuales del turismo.

Tabla N° 8. Instituciones de educación que imparten carreras relacionadas al turismo

INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN	CARRERA QUE IMPARTE
Universidad Andrés Bello	Ecoturismo
	Ingeniería en Turismo y Hotelería
Universidad de Valparaíso	Administración Hotelera y Gastronómica
Universidad de Playa Ancha	Administración Turística Multilingüe
Instituto Profesional DUOC UC	Administración en Turismo y Hotelería
	Técnico en Turismo
	Ecoturismo
Instituto Profesional INACAP	Técnico en Turismo
Instituto Profesional IPP	Administración y Gestión Turística
Instituto Profesional Instituto Internacional de Artes Culinarias y Servicios Culinary	Administración de Artes Culinarias
Instituto profesional Diego Portales	Técnico en Gastronomía
Centro de Formación Técnica Universidad Católica de Valparaíso	Técnico en Turismo y Hotelería
	Gastronomía Internacional
Liceo Benjamín Vicuña Mackenna (carrera Técnico Profesional)	Servicio de Turismo

Fuente: Elaboración propia en base a BBDD municipal (Municipalidad de Viña del Mar, 2024).

Además de la oferta educativa formal, es fundamental destacar el rol de los organismos públicos que impulsan iniciativas de formación complementaria. Tal como indica la Tabla N°2, a través de cursos, talleres y fondos concursables, estas instituciones fomentan la profesionalización y capacitación, facilitando el acceso de la comunidad a herramientas que promueven el desarrollo de un capital humano especializado. Estas acciones, alineadas

con los principios de un turismo sostenible, contribuyen a fortalecer las competencias necesarias para responder a los desafíos y oportunidades del sector en la comuna.

Tabla N° 9. Organismos públicos que ofrecen formación complementaria y/o financiamiento

NOMBRE DEL ORGANISMO	PROGRAMAS, CURSOS Y SUBSIDIOS
Fondo Solidario de Inversión Social FOSIS	Programas de fomento al emprendimiento (Capital Semilla, Programa Innova FOSIS, Programa Emprendamos Semilla, etc.)
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE	Cursos (herramientas digitales y computacionales, idiomas, asistencia y asesoramiento para oportunidades laborales, etc.) y subsidios (Mujer Trabajadora, Empleo Joven y Subsidio al Empleo)
Corporación de Fomento CORFO	Programas de apoyo a iniciativas y proyectos de inversión y de inversión productiva y fomento al emprendimiento e innovación (Semilla Expande, Consolida y Expande Innovación, Innova Alta Tecnología, Capital Humano para la Innovación, etc.)
Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC	Programas de apoyo financiero (Capital Semilla Emprende, Capital Abeja Emprende, Crece, Ruta Digital, MejoraNegocios, Barrios Comerciales, etc.) y cursos de capacitación (sustentabilidad e innovación, género, marketing digital, inteligencia artificial, economía circular, legislación laboral, etc.)
SERNATUR y Subsecretaría de Turismo	Cursos de Aprende Turismo (Chequeo Digital, Hospitalidad Turística, Catálogo de Experiencias, Conecta Turismo, Sigo Turismo, Turismo Accesible, etc.)

Fuente: Elaboración propia en base a (SENCE, 2024), (CORFO, 2024) y (SERNATUR, 2025).

La oferta de cursos y programas presentados en la tabla evidencia el compromiso de diversos organismos públicos en fortalecer las capacidades y competencias de la población en relación con el turismo y otros sectores estratégicos. Estas iniciativas abarcan desde el fomento al emprendimiento y la innovación hasta la capacitación en herramientas digitales, idiomas y temas específicos del ámbito turístico, como sostenibilidad, marketing digital y turismo accesible. Este enfoque integral no solo busca generar un capital humano más especializado, sino también fomentar la inclusión, la adaptabilidad a las nuevas demandas del mercado y el desarrollo sostenible en la comuna y en el país en general.

Finalmente, desde la mirada del Plan Estratégico de Turismo del Departamento de Turismo, se identifican, a través de su análisis FODA interno del mismo Departamento, diversos aspectos que impactan directamente en el fortalecimiento del capital humano dentro del área.

Por un lado, se destaca como fortaleza la diversidad profesional dentro del departamento, acompañada por un alto nivel de formación académica y el compromiso de sus integrantes con la formación continua para mejorar sus competencias, habilidades y actitudes profesionales. Sin embargo, también se identifican importantes debilidades, como la

"Insuficiencia de instancias de capacitación para el uso de herramientas tecnológicas", la limitada proporción del equipo con manejo del idioma inglés (solo el 50%), y la falta de instancias de perfeccionamiento acreditadas en áreas críticas para el turismo, como la sustentabilidad ambiental, sociocultural y económica, la prevención de la explotación sexual de menores en el ámbito de viajes y turismo, el turismo accesible, entre otras. Lo anterior evidencia la necesidad urgente de fortalecer las competencias del equipo en temas clave para el desarrollo de un turismo sostenible y responsable.

En síntesis, el desarrollo de un capital humano especializado y la promoción de empleos de calidad emergen como pilares fundamentales para avanzar hacia un turismo sostenible y competitivo. La oferta educativa en Viña del Mar, complementada por los programas impulsados por organismos públicos, representa una base sólida para responder a los desafíos del sector, aunque persisten importantes brechas en cuanto a la formación y preparación profesional de los y las trabajadores de organismos e instituciones de turismo, evidenciadas, por ejemplo, en las debilidades reconocidas dentro del Departamento de Turismo. Es por esto que la articulación entre actores públicos y privados, sumada a una planificación estratégica centrada en la inclusión, la innovación y la sostenibilidad, será esencial para posicionar a Viña del Mar como un destino turístico preparado para la demanda actual y potencial, capaz de ofrecer experiencias únicas y responsables tanto a sus visitantes como a su comunidad anfitriona.

4.2.3 Participación ciudadana comunitaria

4.2.3.1 Equilibrio territorial, involucramiento y participación en la actividad turística

La Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, promulgada en 2011, establece un marco regulatorio que fortalece la participación de la sociedad civil en las políticas públicas, reconociendo el derecho de las personas a participar en políticas, planes, programas y acciones del Estado. La ley exige a los municipios contar con una ordenanza de participación ciudadana y establece los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) como órganos consultivos. Además, define modalidades formales de participación como el acceso a información relevante, consultas ciudadanas, cuentas públicas participativas y consejos consultivos, facilitando también la constitución de organizaciones sin fines de lucro.

Esta normativa es especialmente relevante para el desarrollo del PLADETUR, ya que proporciona el marco legal que garantiza la participación de diversos actores del sector turístico y la comunidad local en su elaboración e implementación.

En relación al equilibrio territorial referido a la participación ciudadana en la actividad turística, uno de aspectos fundamentales mencionados en la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible tiene que ver con la Línea de Acción N°2 respecto a la Planificación territorial con enfoque turístico, la cual hace referencia a la importancia de garantizar la planificación territorial tanto en zonas urbanas como rurales, incentivando la participación ciudadana y su descentralización, respetando las características de cada destino y fomentando el desarrollo armónico de las actividades productivas que se alinean con su propia vocación turística. En este sentido, el primer Principio Transversal de la Estrategia apunta a la descentralización, a través del cual se establece la existencia de Gobernanzas Sectoriales que incorporen con mayor fuerza una mirada turística en el diseño de políticas públicas, considerando así al turismo como un motor de desarrollo sostenible en conjunto con todos los actores claves para su ejecución, como lo son el sector privado, las comunidades y la sociedad civil. Asimismo, considera que una gobernanza robusta y representativa es clave para orientar un desarrollo turístico más sostenible, inclusivo y con pertinencia local (Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024).

En la comuna de Viña del Mar, uno de los enfoques principales para la elaboración del PLADECO tuvo que ver con “mejorar la calidad de la democracia”, por lo que, para su elaboración, fue utilizada la plataforma digital “Viña Decide”, la cual corresponde a un espacio virtual que promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la gestión, planificación y elaboración de políticas públicas comunales. En este este sentido, la elaboración de la Imagen Objetivo Comunal y, por consiguiente, los Lineamientos y Objetivos Estratégicos, fueron estructurados a través de una consulta ciudadana mediante

la plataforma, la cual también permite informar sobre el estado de ejecución de otras iniciativas en curso, como la actualización del Plan Regulador Comunal, Plan de Seguridad Pública, Plan Municipal de las Culturas, Plan de Inversión en Movilidad y Espacios Públicos y Plan de Desarrollo Turístico.

Entre los programas e iniciativas del PLADECO que impactan directamente en la actividad turística y fomentan la participación ciudadana, destaca el Lineamiento Estratégico de Recuperación de Espacios Públicos y Naturales. En éste, se menciona el desarrollo del Festival Medioambiental de Viña del Mar (FAV), cuyo objetivo es crear un espacio de intercambio de conocimientos y articulación comunitaria en torno a la conmemoración del Día del Medio Ambiente. Asimismo, se espera implementar el Programa de Limpieza de Playas el cual busca generar conciencia y educar a la comunidad sobre la importancia de preservar los ecosistemas marino-costeros, fortaleciendo la sostenibilidad ambiental en la comuna.

Junto con lo anterior, el Departamento de Turismo también busca impulsar la gobernanza local, buscando *"potenciar el turismo comunitario local más allá del turismo costero, unificando emprendedores del turismo local de la comuna, junto con proyectos turísticos de revalorización de barrios y cerros, relevando la cultura e historia de nuestros barrios, y desarrollando turismo de base comunitaria"*. La idea central de enfocar una visión al turismo comunitario se relaciona con fomentar la participación ciudadana de forma activa en la toma de decisiones, junto con los actores públicos y privados, quienes son los que intervienen de diversas formas en territorios con vocación y aptitudes turísticas (Departamento de Turismo Municipalidad Viña del Mar, 2024).

Dentro de las oportunidades identificadas en el FODA del Plan Estratégico de Departamento de Turismo que pueden fomentar el involucramiento de la comunidad, se destaca la *"Consolidación de eventos programados tales como el Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar, El Festival Internacional de Cine FIC, el Concurso Dr. Luis Sigall, Feria de Artesanos de Parque Potrerillos, Año nuevo chino, Pesebre humano, Año nuevo en el mar, la Maratón Viña del Mar, entre otros"* como también el *"Acceso gratuito a Palacios y Museos como parte de la oferta turística cultural permanente de la comuna de Viña del Mar"* (Departamento de Turismo Municipalidad Viña del Mar, 2024).

La participación constante y activa de la comunidad local en la toma de decisiones es fundamental para un desarrollo turístico sostenible y con identidad territorial. En Viña del Mar, herramientas como "Viña Decide" permiten integrar a los habitantes en la planificación de políticas públicas, promoviendo un enfoque participativo que trasciende el acceso gratuito a actividades culturales y patrimoniales. Iniciativas como el turismo comunitario y programas medioambientales buscan empoderar a la población, incentivándola a involucrarse activamente en la gestión y valorización de sus barrios y espacios naturales.

Este compromiso de la comunidad es clave para fortalecer la gobernanza, generar un turismo más inclusivo y asegurar que las decisiones reflejen las necesidades y aspiraciones locales.

4.2.4 Competitividad de las empresas turísticas

4.2.4.1 Tecnología

La baja competitividad de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional está estrechamente relacionada con la limitada incorporación de herramientas digitales en la gestión y promoción de sus actividades. Según la Línea de Acción N°16 sobre la Diversificación y Sofisticación de Experiencias de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035, existe la necesidad de digitalizar las MIPYMES como un paso crucial para cerrar brechas entre la oferta actual y las expectativas del mercado, especialmente en términos de experiencias innovadoras y culturalmente enriquecedoras (Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024). Asimismo, Transforma Turismo ha facilitado herramientas para fortalecer la digitalización de las empresas de turismo, poniendo a disposición de estas una "Guía de transformación digital para Empresas de Turismo", la cual facilita la comprensión de los pasos a seguir para la transformación digital, a través de una guía práctica que busca mejorar su competitividad e innovación, demostrando todas los recursos públicos a disposición de las empresas para un desarrollo integral de diversas iniciativas y emprendimientos de turismo (Transforma Turismo, 2022).

En relación con el Lineamiento de Desarrollo Económico Local Sostenible del PLADECO, apunta a la necesidad de aumentar la competitividad y sostenibilidad del destino Viña del Mar como un sector estratégico que permita establecer estrategias de gestión y administración de nuevos atractivos, de la infraestructura, del equipamiento turístico, la mantención y mejora de la calidad ambiental y de la base productiva local. Además, menciona la necesidad de generar nuevas oportunidades de inversión y empleos que contribuyan a disminuir las brechas socio territoriales y al fomento del desarrollo económico sostenible.

En este contexto, Viña del Mar enfrenta desafíos significativos para diversificar su oferta turística y posicionarla en segmentos de alto potencial competitivo, como el turismo cultural, gastronómico y de naturaleza. La digitalización permitiría no solo mejorar la gestión interna y el acceso a nuevos mercados, sino también fortalecer la visibilidad de los prestadores locales en campañas de marketing nacional e internacional, posicionando la comuna como un destino más atractivo y competitivo.

Desde el Departamento de Turismo se reconoce un desafío significativo relacionado con la falta de información territorial georreferenciada sobre recursos, atractivos, planta e infraestructura turística. Actualmente, no existen productos cartográficos que permitan desarrollar planos, mapas y materiales destinados a la promoción y marketing del destino. En este contexto, durante 2022 se estableció un Convenio Específico de Colaboración Académica con la Universidad de Valparaíso, que incluyó entre sus objetivos la creación del "Observatorio Turístico". Este proyecto busca realizar investigación, análisis y gestión

del conocimiento sobre la oferta y demanda del sector turístico, con el fin de facilitar la planificación y la toma de decisiones por parte de los organismos competentes. De esta manera, se espera atender las necesidades del Departamento de Turismo y de otras instituciones, generando información de calidad que sirva como base para futuros planes, programas, iniciativas de innovación y proyectos vinculados al turismo.

4.2.4.2 Gestión organizacional de las empresas turísticas

La diversificación de la oferta turística y el aumento de la competitividad de las empresas dependen en gran medida de su capacidad para garantizar estándares altos de calidad, sostenibilidad y buenas prácticas a través de certificaciones reconocidas. Estas certificaciones no solo actúan como un sello de confianza para los turistas, que cada vez demandan experiencias responsables y de calidad, sino que también permiten a las empresas acceder a mercados más exigentes y diversificados. Además, fomentan una gestión más eficiente, reducen impactos ambientales y mejoran la percepción de los destinos turísticos al alinearse con las tendencias globales de sostenibilidad y excelencia. En este sentido, las certificaciones representan un factor clave para posicionar a las empresas turísticas en una economía más competitiva y sostenible.

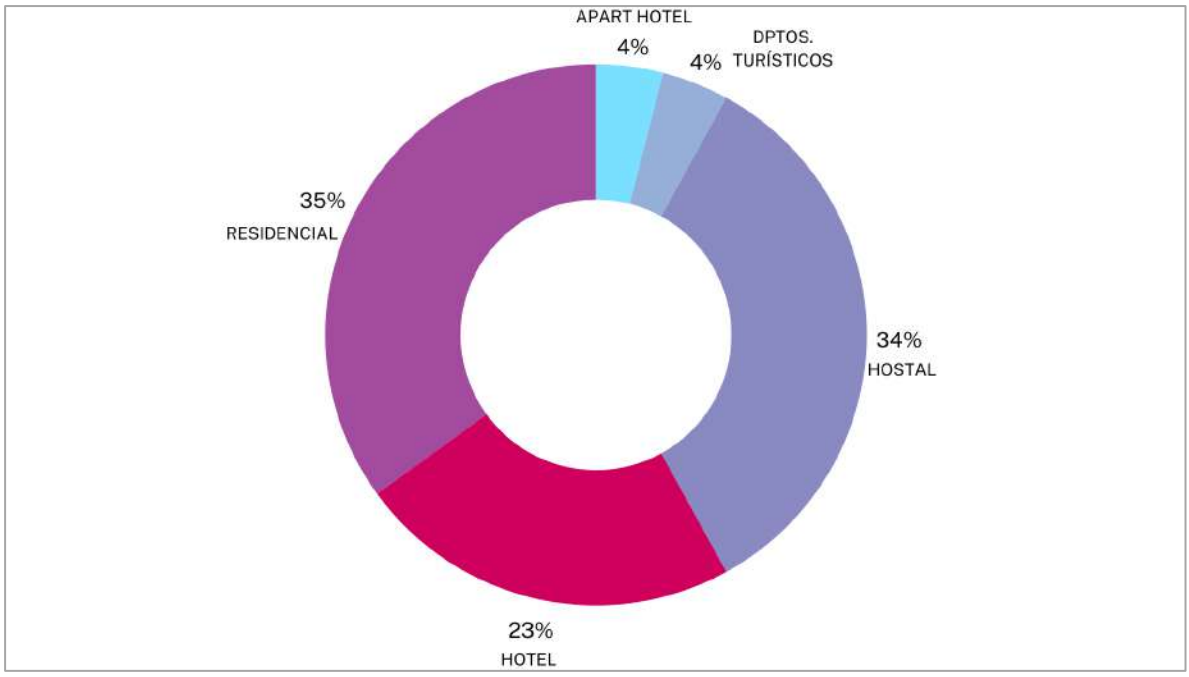
Actualmente, los prestadores de servicios turísticos tales como Alojamiento turístico, Agencias de viajes, Tour operadores, Guías de turismo y Actividades de turismo aventura pueden acceder voluntariamente a Sellos y Certificaciones que garantizan el cumplimiento ya sea de normativas o criterios específicos respecto a los servicios entregados.

Tanto los servicios de Alojamiento Turístico como Turismo Aventura tienen la obligación de registrarse en el Sistema, y así poder formar parte de la oferta turística nacional reconocida y oficializada por SERNATUR.

Los siguientes análisis y gráficos han sido elaborados en base al catastro de la OIT Viña del Mar (OIT, 2023) el que presenta diferencias con respecto al Registro de Prestadores de Servicio turístico de SERNATUR. Una vez que los análisis hayan sido realizados se generará la corrección metodológica pertinente para que el resultado final muestre la realidad más actualizada de la comuna.

Para el caso de los Alojamientos Turísticos de la comuna de Viña del Mar, el Gráfico demuestra que existe un total de 113 establecimientos abiertos al público, de los cuales, 87 se encuentran registrados actualmente en SERNATUR, mientras que del resto no se tiene información. De los 87 alojamientos, casi la mitad corresponde a hoteles, seguidos por residenciales y hostales.

Gráfico N° 1. Tipos de Alojamientos Turísticos de Viña del Mar registrados en SERNATUR

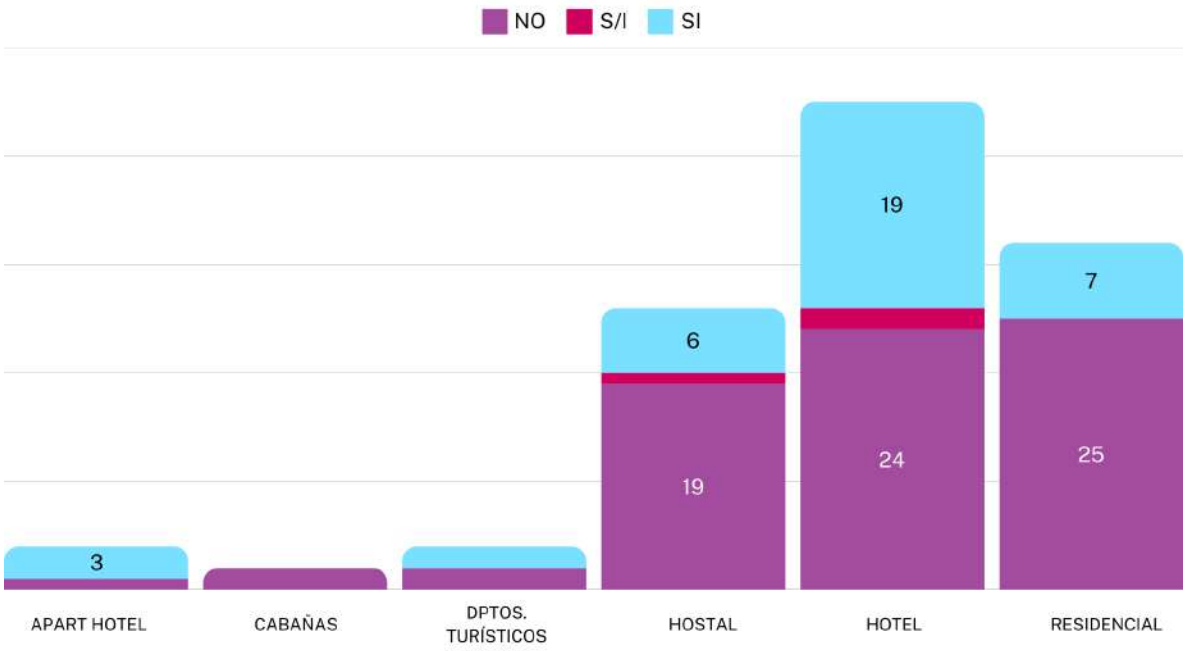


Fuente: Elaboración propia en base al Catastro de Alojamientos Turísticos de SERNATUR (Departamento de Turismo Viña del Mar, 2024).

En el Gráfico siguiente se observa que un alto porcentaje de alojamientos no cuenta con el **Certificado de Confianza Turística**, aunque los hoteles destacan como los principales en obtener esta certificación.

La iniciativa para la implementación de este distintivo nace en respuesta a la situación sanitaria post pandemia, el cual fue otorgado de forma gratuita para los servicios registrados en SERNATUR que implementasen y cumpliesen con los protocolos y guías de buenas prácticas sanitarias.

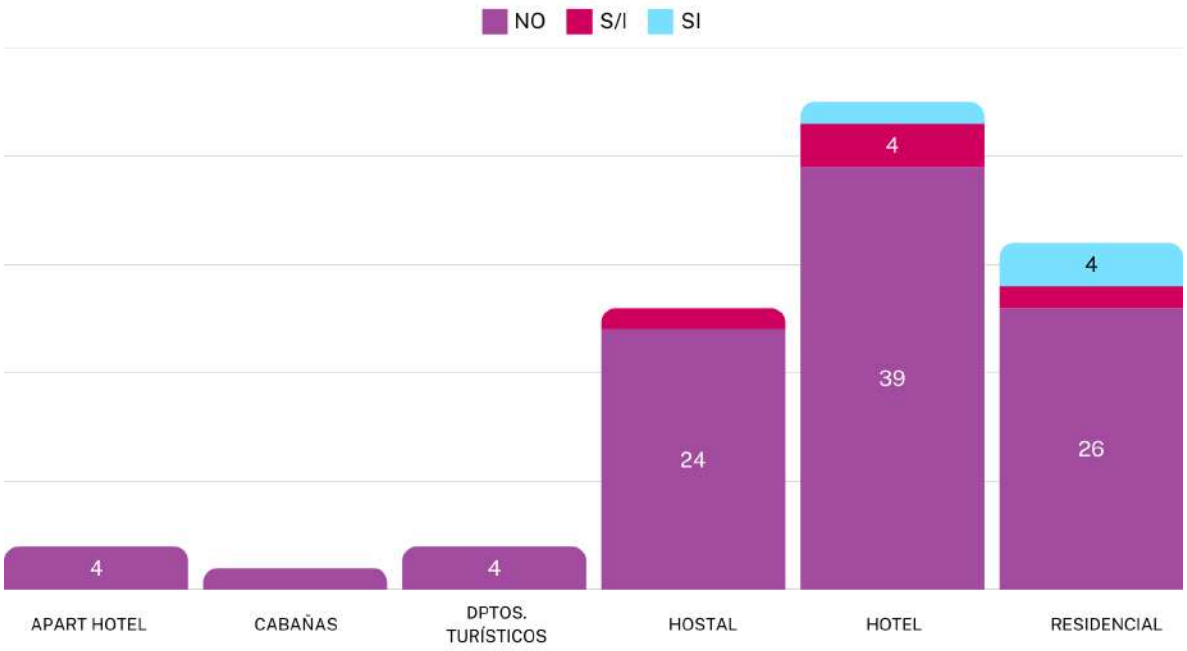
Gráfico N° 2. Tipos de Alojamientos Turísticos con Certificado de Confianza Turística



Fuente: Elaboración propia en base al Catastro de Alojamientos Turísticos de SERNATUR (Departamento de Turismo Viña del Mar, 2024).

El **"Sello S" Sustentable** es una distinción otorgada a los prestadores de servicios turísticos que cumplen con criterios de sustentabilidad en diversos ámbitos, contando además con el reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS). Para obtener este sello, el servicio debe tener al menos un año de operación, completar un autodiagnóstico, participar en una consulta regional, someterse a una auditoría y recibir la aprobación final. Una vez adquirido, el sello puede ser utilizado en los canales de comunicación y difusión del servicio. Sin embargo, a pesar de ser un proceso gratuito, según el Gráfico N°3, solo 2 hoteles y 4 residenciales cuentan con esta distinción en prácticas sustentables.

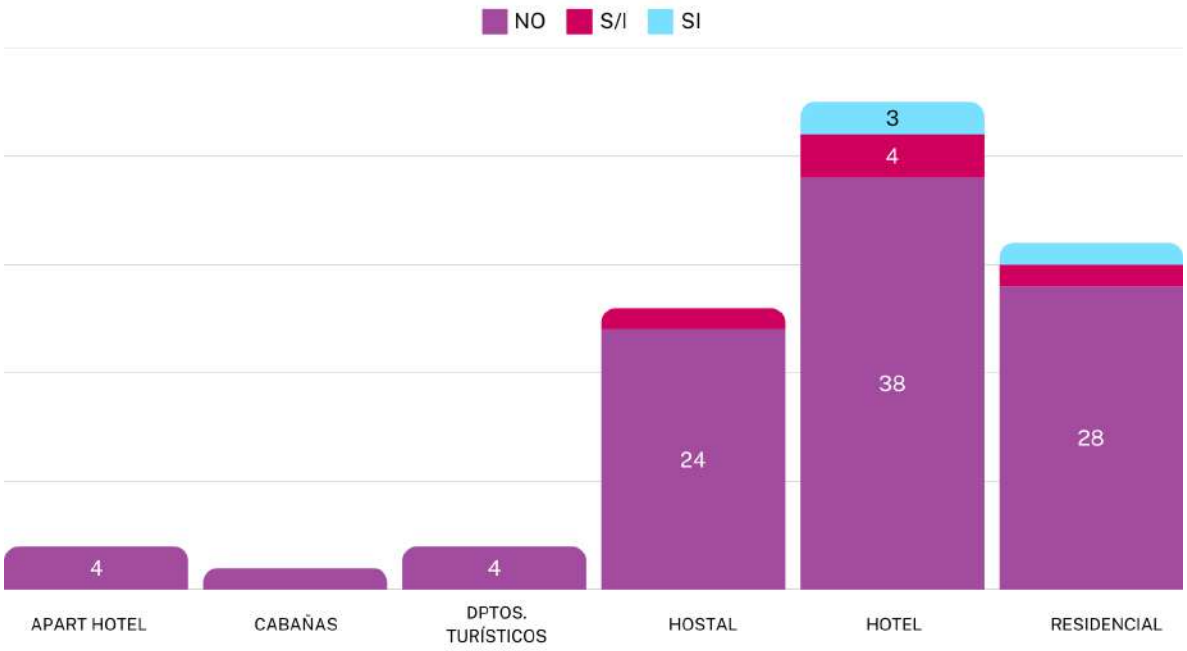
Gráfico N° 3. Tipos de Alojamientos Turísticos con "Sello S"



Fuente: Elaboración propia en base al Catastro de Alojamientos Turísticos de SERNATUR (Departamento de Turismo Viña del Mar, 2024).

Finalmente, según el Gráfico N°4, solo 3 hoteles y 2 residenciales cuentan con el **"Sello Q" de Calidad Turística**. Al igual que el Sello de Sustentabilidad, su obtención requiere formalización, implementación de normas técnicas, auditoría realizada por un organismo certificador, aprobación de SERNATUR y la certificación final. Sin embargo, a diferencia del Sello de Sustentabilidad, se recomienda que las empresas cuenten con el apoyo de un consultor experto que las asesore en los procesos y la preparación de la documentación necesaria para la auditoría externa. El Sello Q garantiza y distingue a los prestadores de servicios turísticos que cumplen con procesos orientados a la calidad, asegurando estándares mínimos en equipamiento, servicios e infraestructura para la satisfacción del cliente.

Gráfico N° 4. Tipos de Alojamientos Turísticos con "Sello Q"



Fuente: Elaboración propia en base al Catastro de Alojamientos Turísticos de SERNATUR (Departamento de Turismo Viña del Mar, 2024).

La adopción de certificaciones y sellos de calidad y sustentabilidad es crucial para que los prestadores de servicios turísticos, como los alojamientos, puedan diferenciarse y posicionarse en un mercado cada vez más competitivo y exigente. Con 113 alojamientos registrados oficialmente en la comuna, pero con una baja proporción que cuenta con distintivos como el Sello S o el Sello Q, queda en evidencia la necesidad de un mayor compromiso con estos estándares. Estas certificaciones no solo son una herramienta de confianza para los visitantes que valoran experiencias responsables y de calidad, sino también un motor para el desarrollo de un turismo sostenible, diferenciado y sofisticado. La implementación de sellos permite a los prestadores optimizar su gestión, acceder a mercados internacionales y elevar la percepción del destino. De esta forma, Viña del Mar podría consolidarse como un referente de turismo responsable y de alto nivel, fortaleciendo su competitividad mientras promueve la conservación ambiental y la excelencia en el servicio.

4.2.5 Inversión turística

4.2.5.1 Representatividad comunitaria, diversidad territorial y descentralización

Uno de los aspectos clave de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible es su enfoque en promover la descentralización y generar valor local. Esta meta busca alcanzar a través de políticas regionales, planes, programas y proyectos que favorezcan a todas las regiones del país, buscando consolidar al turismo como un motor de desarrollo sostenible. El primer principio transversal de la Estrategia se centra precisamente en la descentralización, con el objetivo de fortalecer los Gobiernos Sectoriales y otorgar protagonismo a las diversas regiones, permitiendo que el turismo impulse el desarrollo en conjunto con el sector privado, las comunidades y actores de la sociedad civil.

Para que este proceso de descentralización sea efectivo, es esencial abordar la estacionalidad en la actividad turística. Romper con la estacionalidad no solo facilita la distribución de los flujos turísticos de manera más equitativa durante todo el año, sino que también permite generar un impacto más significativo y estable en las economías locales. Esta medida ayuda a evitar la sobrecarga de los destinos más populares en temporada alta, promoviendo una mayor diversificación geográfica y temporal de los beneficios del turismo. Asimismo, la Línea de Acción N°29 de la Estrategia, referente a la gestión de la estacionalidad, destaca que la concentración de la demanda en períodos específicos genera presión sobre las infraestructuras y los recursos naturales de los destinos más visitados. Esta dinámica perjudica no solo la sostenibilidad de los ecosistemas, sino también el potencial económico de áreas menos visitadas, que enfrentan una caída en el flujo de turistas durante la temporada baja.

Romper con la estacionalidad también facilita la creación de empleo más estable y mejora la economía local, al extender los beneficios del turismo a lo largo del año. Esto contribuye directamente a la descentralización, beneficiando tanto a los destinos más consolidados como a los emergentes. Un enfoque equilibrado en la distribución de los flujos turísticos promueve un desarrollo más inclusivo y sostenible, lo que es clave para la estabilidad económica de las comunidades.

Desde otra perspectiva, el PLADECO también aborda la necesidad de descentralizar el turismo mediante el impulso a la infraestructura y el equipamiento en la comuna. El Lineamiento de Desarrollo Económico Local Sostenible propone *"impulsar el mantenimiento y la construcción de infraestructura que facilite la materialización de inversión público-privada y la revitalización de centros y espacios turísticos comunales"*. A través de planes como el de Infraestructura de Base para el Desarrollo Económico Sostenible y el Programa de Recuperación de Barrios e Infraestructura Patrimonial Emblemática, se busca crear condiciones favorables para el desarrollo de actividades económicas a escala local,

utilizando el patrimonio como herramienta para dinamizar la actividad comercial y cultural. Esto resulta especialmente relevante para los destinos menos frecuentados, ayudando a reducir los efectos negativos de la estacionalidad.

Finalmente, el Plan Estratégico de Turismo del Departamento de Turismo también subraya las oportunidades que presenta la descentralización del turismo, especialmente a través de la diversificación de productos y experiencias turísticas. La infraestructura de Viña del Mar es considerada apta para el desarrollo del turismo urbano, lo que abre la posibilidad de crear nuevos productos que permitan aliviar la saturación de los destinos tradicionales durante el verano. Además, la comuna cuenta con variados espacios de áreas verdes, como el Jardín Botánico, el Parque Natural Gómez Carreño, el Tranque Forestal y la Laguna Sausalito, que pueden ser aprovechadas para promover el ecoturismo, la educación ambiental y la interpretación de flora y fauna. El fomento de nuevas experiencias turísticas en estos lugares menos concurridos no solo contribuye a la descentralización del turismo, sino que también facilita la gestión más equitativa y sostenible de los recursos turísticos, contribuyendo a la mitigación de los efectos de la estacionalidad.

4.2.5.2 Inversión en infraestructura habilitante

Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030, Región de Valparaíso (MOP, 2017)

La Subsecretaría de Turismo junto con la Dirección de Planeamiento del Ministerio de Obras Públicas (MOP) han elaborado el Plan de Infraestructura de Apoyo al Turismo Sustentable al año 2030, el cual tiene por objetivo impulsar una cartera de proyectos de inversión en infraestructura de competencia del MOP, para impulsar el desarrollo del turismo sustentable de la región de Valparaíso.

Este Plan incorpora únicamente tres intervenciones directas sobre el turismo en Viña del Mar, sin embargo, otras obras de mejoramiento en comunas como Concón o Valparaíso pueden afectar al desarrollo turístico en la zona costera de Viña del Mar, además intervenciones en Casablanca, Villa Alemana o Quilpué podrían afectar elementos como la articulación territorial o la conectividad.

El Plan contempla iniciativas como la construcción de una ciclovía Viña del Mar – Valparaíso, el mejoramiento y desarrollo de un Plan Maestro del Estero Marga Marga y el mejoramiento de la caleta turística Caleta Montemar. Lo anterior permite mejorar la conectividad a través de medios de transporte no contaminantes y mejorar la belleza escénica de atractivos turísticos actuales y potenciales, lo que ayuda a fortalecer la identidad cultural y turística del destino.

Plan Chile Accesible. Bases metodológicas para la gestión de un Plan Territorial de Accesibilidad (SENADIS, 2017)

Desde el punto de vista de la accesibilidad, el Plan Chile Accesible se crea con la finalidad de sentar bases metodológicas para la elaboración de planes territoriales de accesibilidad, con la finalidad de aportar a la inclusión, a través de intervenciones específicas, proponiendo ver a la accesibilidad como una oportunidad que contribuye de manera tangible y concreta a la inclusión de personas con discapacidad. De esta forma, el documento se orienta hacia el diseño universal, hacia la participación y coordinación intersectorial respondiendo a distintas escalas del territorio y realidades del país.

El Plan cuenta con 5 ejes de gestión, de los cuales, dentro del Eje de Gestión 4 respecto al Plan de Inversiones, se hace referencia a la necesidad de implementación de programas con permanencia en los territorios, como lo es un Programa de Accesibilidad al Turismo, el cual debería focalizarse a las adecuaciones de condiciones accesibles para prestadores de servicios de alojamiento turístico. Lo anterior toma especial relevancia considerando que la región de Valparaíso posee casi un 15% de prevalencia de discapacidad (concentración de personas en situación de discapacidad), esto sin considerar a turistas y visitantes correspondientes a población flotante que concurre al destino Viña del Mar.

Hoja de Ruta del Turismo Accesible para chile 2022 – 2026 (SERNATUR, 2022)

De forma más específica, se elabora una Hoja de Ruta del Turismo Accesible impulsada por SERNATUR, la cual, siguiendo las recomendaciones de la OMT, propone estrategias y reconoce los beneficios del turismo accesible, como:

- Contribuye a aumentar los niveles de rentabilidad y seguridad empresarial.
- Los productos con enfoque accesible e inclusivo mejoran la cadena de valor.
- Aporta al quiebre de la estacionalidad.
- Aporta a la desconcentración de la oferta ya que permite distribuir la demanda en destinos no tradicionales generando desarrollo en economías locales y desconcentrando los destinos tradicionales.
- Creación de empleo a través del aumento de la demanda, existiendo la posibilidad de incorporar a personas con discapacidad en nuevos puestos de trabajo dentro de los servicios de turismo.
- Se transforma en una oportunidad para diseñar nuevos productos, a la medida del cliente, adquiriendo una cultura de innovación, mejora y adaptación continua.

Si bien, existen directrices para implementar la accesibilidad para personas con discapacidad en la actividad turística, Viña del Mar no ha incorporado dentro de sus planes de turismo, hasta la fecha, iniciativas que promuevan tanto el reconocimiento como el mejoramiento de la calidad de vida de grupos de especial protección a favor de la inclusión,

por lo que se espera que el PLADETUR considere los beneficios del turismo accesible como oportunidades de mejora para el desarrollo sostenible.

Plan de Revitalización de Barrio "Barrio Fundacional Viña del Mar", Programa de Revitalización de Barrios e Infraestructura Patrimonial Emblemática (Secretaría de Planificación Comunal Estretégica Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, 2020)

Finalmente, el año 2020 se publica el Plan de Revitalización del Barrio Fundacional de Viña del Mar, el cual tiene como objetivo principal la recuperación y valorización del casco histórico de la ciudad, destacando su importancia arquitectónica, cultural y patrimonial. Este documento establece estrategias para mejorar la infraestructura urbana, fortalecer el desarrollo económico y cultural, y promover la participación ciudadana. En cuanto a la infraestructura turística, el plan busca potenciar espacios emblemáticos, mejorar áreas públicas y conservar inmuebles patrimoniales, lo que incrementa directamente la atracción del barrio como destino turístico. En general, este enfoque integral contribuye a revitalizar la imagen de turística a nivel comunal, generando un impacto positivo en su oferta turística, fortaleciendo la identidad cultural y mejorando la experiencia de residentes y visitantes.

Dentro de los Ejes Estratégicos del Plan se reconocen líneas de acción enfocadas al mejoramiento de espacios públicos y construcción de áreas verdes, el mejoramiento de las calzadas, mejoramiento de luminarias, renovación de inmuebles como el Palacio Carrasco, el Palacio Rioja o el Castillo Wulff, la construcción e implementación de equipamiento e infraestructura urbana, considerando proyectos como una consultoría y de diseño e ingeniería para la cubierta del anfiteatro Quinta Vergara y construcción de cafetería y sala de exposiciones del Palacio Vergara, planes de fortalecimiento al desarrollo estratégico de la red de comercio en pro del fortalecimiento de la asociatividad comercial, instalación de cámaras de televigilancia del espacio público en el Barrio Fundacional, entre otros.

4.2.6 Crisis climática

4.2.6.1 Vulnerabilidad del destino

El cambio climático representa una amenaza significativa para la actividad turística en Chile, que ya enfrenta vulnerabilidades debido a su geografía y demografía. El sector turismo, que contribuye con el 8,2% de las emisiones de CO2 en el país, es sensible a los efectos del cambio climático, como el aumento de eventos meteorológicos extremos, la variación de temperaturas y precipitaciones, la escasez de agua y la pérdida de biodiversidad. Estos fenómenos impactan directamente en los atractivos turísticos y su cadena de valor, generando un aumento de costos, afectando la seguridad, y dañando infraestructuras y equipamientos (Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024).

Asimismo, en respuesta a estos desafíos, la Línea de Acción N°7 sobre la Acción Climática Proactiva de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible, menciona el desarrollo de planes de adaptación, la actualización de diagnósticos de vulnerabilidad y la implementación de medidas para reducir la huella de carbono del sector, de esta forma, se busca aumentar la resiliencia de los destinos turísticos y fomentar la sensibilización sobre la importancia de la adaptación al cambio climático, contribuyendo así a la acción climática global y a la sostenibilidad del sector.

Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo 2020 – 2024 (Ministerio del Medio Ambiente; Subseccretaría de Turismo; SERNATUR, 2019)

Dentro de lo que respecta a acciones específicas del cambio climático, la Subsecretaría de Turismo junto con el Ministerio del Medio Ambiente y SERNATUR han elaborado el Plan de Adaptación al Cambio Climático para el sector turismo, el cual plantea un diagnóstico de vulnerabilidad del cambio climático junto con medidas de adaptación para el sector.

El objetivo principal del Plan es instalar las capacidades necesarias para adaptarse y enfrentar el dinamismo del cambio climático, considerando sus efectos actuales y potenciales, con la finalidad de orientar a la industria turística en la toma de decisiones y promover buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos, en visitantes y turistas, las comunidades y todos los actores involucrados en la cadena de valor.

Cambio Climático y Turismo: Guía de Adaptación y Mitigación para el Turismo Litoral (Subsecretaría de Turismo; SERNATUR, 2022)

Desde el punto de vista del turismo litoral específicamente, la Subsecretaría de Turismo junto con SERNATUR han desarrollado una guía con un conjunto de herramientas dirigidas a los prestadores de servicios turísticos de los destinos litorales del país, con la finalidad de

que puedan enfrentarse oportunamente ante los desafíos del cambio climático, conociendo sus efectos y potenciales adaptaciones y medidas de mitigación para la industria del turismo. La guía reconoce antecedentes que permiten identificar los territorios, los tipos de turismo que se desarrollan en el litoral, los principales peligros y riesgos y sus efectos en la cadena de valor, para después identificar correctamente los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector.

Alguno de los impactos que se identifican tienen que ver con el alza del nivel del mar en el litoral continental, variaciones en la altura del oleaje, el incremento de la temperatura, la disminución del oxígeno y acidificación del mar, cambio en la intensidad del viento, la disminución de las precipitaciones, entre otras. Todo lo mencionado anteriormente provoca efectos que afectan directamente a la actividad turística, como la pérdida del atractivo turístico del medio ambiente marino, pérdida del confort por la reducción de playas, pérdida del valor de las experiencias turísticas de los destinos debido a la calidad de la infraestructura y los servicios, y la pérdida del atractivo de las actividades turísticas relacionadas con el avistamiento de aves. Es por lo anterior que las estrategias para afrontar los desafíos y oportunidades de la emergencia climática se enfocan en:

- Establecer zonas de riesgo con estudios detallados para futuros proyectos
- Impulsar programas de concientización de gestores y técnicos en los diferentes ámbitos de la gestión pública
- Fomentar la puesta en marcha de iniciativas de Educación Ambiental con foco en el cambio climático litoral
- Favorecer la implementación de una Gestión Integrada de la Zona Costera en la que se incluya los potenciales efectos del cambio climático como un elemento importante a considerar
- Reevaluar la infraestructura en zonas de alta vulnerabilidad
- Diversificar el turismo de playa
- Entre otras

Plan de Acción Comunal de Cambio Climático de Viña del Mar 2024 (Centro de Acción Climática PUCV, 2024)

En cuanto a los planes específicos atingentes a la comuna, Viña del Mar ha trabajado activamente en materia de acción climática, en cumplimiento con la Ley Marco de Cambio Climático, la cual exige a las municipalidades elaborar un plan de adaptación en un plazo de tres años. Este proceso culminó con el desarrollo del Plan de Acción Comunal de Cambio Climático (PACCC), en colaboración con el Centro de Acción Climática de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). El plan se basa en metodologías internacionales como las del PNUD y el MMA, el cual tiene por objetivo abordar los riesgos

climáticos mediante la identificación de peligros como incendios forestales, marejadas, remociones en masa, inundaciones, olas de calor e inseguridad hídrica.

De acuerdo con el PACCC, los efectos del cambio climático de Viña del Mar se manifiestan principalmente en el aumento de temperaturas, lo que incrementa el riesgo de incendios forestales y eventos de calor extremo. También se observa una intensificación de las precipitaciones extremas, que aumenta la probabilidad de inundaciones y remociones en masa, así como una mayor recurrencia y magnitud de las marejadas. Además, se espera una disminución de las precipitaciones anuales, lo que afecta los caudales de las cuencas, generando riesgos de inseguridad hídrica. Las zonas periféricas de la comuna presentan un alto nivel de vulnerabilidad, especialmente en áreas con asentamientos informales, donde el acceso al agua potable es limitado y la cercanía a cerros y quebradas favorece la propagación de incendios forestales y remociones en masa. Las áreas más alejadas de la costa enfrentan mayores temperaturas, elevando el riesgo de calor extremo. En cuanto a las marejadas e inundaciones, las zonas cercanas a la costa o a ríos y quebradas son particularmente vulnerables, con el sector central de Viña del Mar siendo el de mayor riesgo debido a su topografía y cercanía a fuentes de agua.

En resumen, el calor extremo, los incendios forestales, la sequía, las inundaciones, la remoción en masa y las marejadas, son los principales efectos del cambio climático, los cuales afectan directamente al desarrollo de la actividad turística; el calor extremo, la sequía y los incendios forestales afectan directamente a la degradación ambiental por la modificación de los ecosistemas, y consigo, la pérdida de la biodiversidad; las inundaciones, la remoción en masa y las marejadas generan daños en la infraestructura crítica, productiva y patrimonial, junto con la modificación de las playas deteriorando el atractivo natural intrínseco de la comuna. Todos estos riesgos climáticos pueden aumentar los costos operativos del sector, generar interrupciones en los servicios turísticos y reducir la afluencia de turistas, lo que afecta negativamente a la economía local y la sostenibilidad del destino a largo plazo.

4.2.6.2 Medidas de adaptación y mitigación

Entendiendo la vulnerabilidad del destino, se hace necesario reconocer las diversas iniciativas que se relacionan con la prevención, adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.

El PLADECO de Viña del Mar, dentro de su Objetivo Estratégico 1 establece la importancia de recuperar y conservar los espacios públicos y áreas naturales, por lo que proponen dentro de sus iniciativas planes como “Plan de gestión de quebradas”, el “Plan de gestión de Humedales” y el “Diagnóstico integral de ecosistemas”, los cuales esperan desarrollar estrategias y estudios para el cuidado, manejo y protección de áreas naturales críticas, la

cuales, de ser manejadas correctamente, pueden evitar escenarios propicios para el efectos que favorezcan incendios y sequías.

Si bien, el Plan Estratégico de Turismo del Departamento de Turismo de Viña del Mar no reconoce planes específicos acorde al cambio climático, si reconoce dentro de su análisis FODA aspectos fundamentales atingentes a la pérdida de la biodiversidad en zonas naturales, como también la necesidad de implementar instrumentos de adaptación y mitigación ante el cambio climático. Se reconoce como debilidad la *"Falta de un sistema de monitoreo del impacto del turismo en sitios naturales y culturales de competencia municipal e implementa acciones para mitigarlos"*, y como amenazas el *"Aumento del volumen y densidad de la actividad turística veraniega en áreas de alta fragilidad y sin los controles necesarios"*, *"Inversiones a gran escala con instrumentos de regulación muy flexibles que no aseguran un desarrollo turístico durable o sustentable"* y la "*Disminución de la seguridad en emergencias y riesgos naturales para los turistas y comunidad local"*, todo aquello en relación a la falta de regularización de los impactos del turismo y a la ausencia de instrumentos que encausen directrices para el correcto desarrollo de la actividad turística.

Finalmente, el PACCC de Viña del Mar establece 8 programas clave que estructuran las medidas de adaptación y mitigación diseñadas a través de talleres participativos. Estos programas están orientados a mejorar la calidad de vida de la comunidad local y, a su vez, beneficiar directamente a los turistas y visitantes mediante diversas gestiones:

- Creación de áreas y corredores verdes, protección y recuperación de áreas de valor ambiental, masa forestal y vegetacional de la comuna, en particular en laderas y quebradas, aportando en la absorción de GEI.
- Gestión y eficiencia hídrica y energética: Implementación de estándares de eficiencia hídrica, eficiencia energética (EE) y de energía renovable (ERNC), con foco en lo local para el sector comercial, público y local.
- Gestión preventiva de interfaz urbano – forestal.
- Sistema de vigilancia alerta y capacidad de respuesta.
- Plan integrado de gestión de inundaciones.
- Fomento de la movilidad sostenible y eficiente a través de una cartera de proyectos del PIIMEP y actualización del PRC.
- Estrategia de gestión de residuos domiciliarios y asimilables, tanto orgánicos como inorgánicos.
- Programa Transversal

4.2.6.3 Herramientas de gestión y conservación

El PACCC también establece que debe existir una integración con otros instrumentos de planificación territorial, como el Plan Regulador Comunal (PRC) o el PLADETUR, para garantizar que la adaptación y mitigación del cambio climático sean considerados en los procesos de desarrollo sostenible. Solo mediante la integración de estos instrumentos de planificación se puede asegurar que las medidas climáticas sean efectivas y generen beneficios tangibles para la comunidad, la infraestructura y los ecosistemas.

Las herramientas de gestión y conservación ambiental son fundamentales para la correcta implementación del PACCC ya que su éxito depende de la coherencia con otros instrumentos de gestión ambiental, planificación territorial y gestión de riesgos. La integración del PACCC con estos instrumentos, tanto a nivel nacional como local, garantiza que las medidas de adaptación sean efectivas y cuenten con el apoyo técnico y financiero necesario. Además, la inclusión de criterios de cambio climático en planes de gestión de riesgos y en el PRC con evaluaciones ambientales estratégicas, refuerza la capacidad de respuesta frente a los impactos del cambio climático. La sinergia entre estos instrumentos asegura que la acción climática sea integral, promoviendo la sostenibilidad de la infraestructura, los ecosistemas urbanos y la calidad de vida de la población. Solo con esta integración, los beneficios de la mitigación y adaptación serán tangibles y duraderos.

5. INVENTARIO, CARACTERIZACIÓN Y VALORIZACIÓN ACTUALIZADA, ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO Y DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO DEL SISTEMA TURÍSTICO COMUNAL

5.1 Análisis cuantitativo y cualitativo del sistema turístico de la comuna de Viña del Mar

5.1.1 Catastro e inventario de la oferta turística de la comuna de Viña del Mar

5.1.1.1 Consideraciones previas

El catastro, como catálogo ordenado de los lugares, objetos y acontecimientos de interés turístico en un área determinada (Viña del Mar, 2023) y que implica el análisis de recursos y evaluación del potencial turístico, se constituye como un elemento clave para la definición de nuevos productos y estrategias de intervención.

Los siguientes apartados entregarán un registro de los distintos inventarios a desarrollar en el marco de este subcapítulo, para luego generar una valorización y evaluación de estos y de esta manera generar la información necesaria para la toma de decisiones en torno a la generación de la estrategia de turismo comunal.

Los inventarios por generar son los siguientes:

a) Atractivos y actividades turísticas;
b) Equipamiento turístico;
c) Instalaciones turísticas;
d) Infraestructura turística

La información relevada se entrega en los siguientes apartados y se presenta desde las definiciones establecidas en las bases técnicas de esta consultoría.

5.1.1.2 Catastro de recursos, atractivos y actividades turísticas

La información oficial de atractivos turísticos en Chile se da en el marco del catastro del Servicio Nacional de Turismo actualizado al año 2020. Este listado contiene 57 atractivos turísticos identificados en la comuna de Viña del Mar, de un total de 598 a nivel regional.

Por otro lado, la Oficina de Información Turística (OIT) de Viña del Mar entrega como base de trabajo un inventario con 97 atractivos turísticos.

Las actividades turísticas no es factible encontrarlas en un único inventario macro, solo aquellas asociadas con el turismo aventura tienen un catastro formal ya que la ley obliga a ser parte del resgistro de PST. Por esto, la caracterización de las actividades turísticas se realizará en base a los registros de turismo aventura del PST y la investigación de los servicios ofrecidos por tour operadores de la comuna.

La estandarización de la información en base a los dos archivos mencionados, se transforma en la base de sistematización para la elaboración del catastro de atractivos turísticos de la comuna de Viña del Mar, llegando a 108 hitos en total. A estos atractivos se suman 32 hitos que fueron recopilados en los talleres ciudadanos desarrollados en el marco de este PLADETUR y que fueron visitados y autenticados. Este listado se entrega en formato de BBDD en el ***Anexo N° 6*** de este documento, mientras que las fichas de identificación de atractivos se adjunta en ***Anexo N° 7***.

La clasificación de atractivos turísticos se ha elaborado en base a la metodología CICATUR – OEA, la que ha sido actualizada de acuerdo a la metodología del Servicio Nacional de Turismo (Sernatur). Esta clasificación se adjunta en ***Anexo N° 8***.

La siguiente tabla contine los 140 atractivos turísticos identidicados y se entrega con el fin de facilitar la comprensión de los gráficos siguientes. En esta se muestra el nombre, categoría, jerarquia y sector al que pertenecen.

Tabla N° 10. Listado de atractivos turísticos comuna de Viña del Mar

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
1	ANFITEATRO QUINTA VERGARA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	INTERNACIONAL	PLAN
2	AÑO NUEVO CHINO	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	REGIONAL	PLAN
3	AÑO NUEVO EN VIÑA DEL MAR	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN/REÑACA
4	AVENIDA LIBERTAD	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
5	AVENIDA PERÚ	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	INTERNACIONAL	PLAN
6	AVENIDA SAN MARTÍN	REALIZACIONES TÉCNICAS Y	NACIONAL	PLAN

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
		CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS		
7	BALNEARIO DE REÑACA	SITIOS NATURALES	INTERNACIONAL	REÑACA
8	CALLE VALPARAÍSO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
9	CAMPEONATO NACIONAL DE SURF	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	REÑACA
10	CASA ÁLVAREZ	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
11	CASA ASTORECA	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
12	CASA CONSIEGLIERE	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
13	CASA CROVETTO	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
14	CASA EDWARDS SUTIL	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
15	CASA FLORES	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	RECREO
16	CASA ITALIA	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
17	CASA MACKAY	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
18	CASA MASONICA PEDRO MASSAI BARRIOS	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
19	CASA PRAT	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
20	CASA ZABALA	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
21	CASINO DE VIÑA DEL MAR	CENTRO O LUGAR DE ESPARCIMIENTO	INTERNACIONAL	PLAN
22	CASTILLO BRUNET	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
23	CASTILLO ROSS	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
24	CASTILLO WULFF	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
25	CEMENTERIO SANTA INES	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	REGIONAL	SANTA INÉS
26	CLUB DE VIÑA DEL MAR	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
27	CONCURSO DE EJECUCIÓN MUSICAL DR. LUIS SIGALL	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
28	COPA JACKSON	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	NACIONAL	PLAN
29	DERBY DAY	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	NACIONAL	PLAN
30	DIEGO PORTALES	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
31	EL PENSADOR DE RODIN	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
32	ESTADIO SAUSALITO	CENTRO O LUGAR DE ESPARCIMIENTO	NACIONAL	SANTA INÉS
33	ESTERO DE REÑACA	SITIOS NATURALES	LOCAL	REÑACA
34	ESTERO MARGA MARGA	SITIOS NATURALES	LOCAL	PLAN
35	FERIA INTERNACIONAL DE ARTESANIA	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN
36	FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO VIÑA DEL MAR	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN
37	FERIAS DE DESARROLLO ECONÓMICO	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	NACIONAL	PLAN
38	FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE VIÑA DEL MAR	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN
39	FESTIVAL INTERNACIONAL DE LA CANCIÓN	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	INTERNACIONAL	PLAN
40	FIESTA CRIOLLA SPORTING	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	NACIONAL	PLAN
41	FRANCISCO SOLANO LÓPEZ	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
42	GABRIELA MISTRAL	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
43	GATO ALQUINTA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
44	GRUTA LOURDES	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	RECREO

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
45	GRUTA VIRGEN STELLA MARIS (VIRGEN NEGRA)	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	REÑACA
46	IGLESIA SANTO CRISTO DE PIEDRA	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	MIRAFLORES
47	INSTITUTO MONTEMAR DE BIOLOGÍA MARINA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	REÑACA
48	JARDIN BOTÁNICO NACIONAL DE VIÑA DEL MAR	SITIOS NATURALES	NACIONAL	CHORRILLOS
49	JOSÉ FRANCISCO VERGARA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
50	LA DEFENSA DE RODIN	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
51	LAGUNA SAUSALITO	SITIOS NATURALES	NACIONAL	SANTA INÉS
52	MARIA LUISA BOMBAL	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
53	MERCADO MUNICIPAL	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
54	MIRADOR 14 ASIENTOS	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
55	MIRADOR AV LA MARINA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	INTERNACIONAL	PLAN
56	MIRADOR COCHOA "LOBERIA"	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	REÑACA
57	MIRADOR JORGE ALESSANDRI	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
58	MIRADOR LA GAVIOTA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	REGIONAL	REÑACA
59	MIRADOR PABLO NERUDA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y	LOCAL	RECREO

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
		CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS		
60	MIRADOR PADRE ALBERTO HURTADO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	SANTA INÉS
61	MONUMENTO CAPITÁN ALBERTO LARRAGUIBEL	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
62	MUELLE VERGARA	SITIOS NATURALES	INTERNACIONAL	PLAN
63	MUSEO ARTEQUIN	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	REGIONAL	PLAN
64	MUSEO CAÑONES NAVALES	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	NACIONAL	PLAN
65	MUSEO DE LOS TECLADOS	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	RECREO
66	MUSEO FONCK	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	REGIONAL	PLAN
67	MUSEO PALACIO RIOJA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	NACIONAL	PLAN
68	PABLO NERUDA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
69	PADRE ALBERTO HURTADO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	SANTA INÉS
70	PALACIO ARIZTIA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	PLAN

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
71	PALACIO CARRASCO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
72	PALACIO PRESIDENCIAL DE CERRO CASTILLO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
73	PALACIO VALLE	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
74	PALACIO VERGARA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	NACIONAL	PLAN
75	PALMAR EL SALTO (SN)	SITIOS NATURALES	REGIONAL	EL SALTO
76	PARQUE BORDE COSTERO DE VIÑA DEL MAR	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	INTERNACIONAL	PLAN/REÑACA
77	PARQUE QUINTA VERGARA	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN
78	PARROQUIA MADRE DE DIOS	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	RECREO
79	PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	FORESTAL
80	PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE LOS DOLORES	FOLKORE Y TRADICIÓN	REGIONAL	PLAN
81	PARROQUIA NUESTRA SEÑORA INMACULADA CONCEPCIÓN	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
82	PARROQUIA SAN ANTONIO	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
83	PARROQUIA SAN BENITO	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	CHORRILLOS
84	PARROQUIA SAN MIGUEL PADRES CAPUCHINOS	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	RECREO
85	PARROQUIA VIRGEN DEL CARMEN	FOLKORE Y TRADICIÓN	LOCAL	PLAN
86	PLAYA ACAPULCO	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN
87	PLAYA BLANCA	SITIOS NATURALES	LOCAL	PLAN
88	PLAYA CALETA ABARCA	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
89	PLAYA COCHOA	SITIOS NATURALES	NACIONAL	REÑACA
90	PLAYA DEL DEPORTE	SITIOS NATURALES	LOCAL	PLAN
91	PLAYA EL ENCANTO	SITIOS NATURALES	LOCAL	REÑACA
92	PLAYA EL SOL	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN
93	PLAYA LAS SALINAS	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN
94	PLAYA LOS CAÑONES	SITIOS NATURALES	LOCAL	PLAN
95	PLAYA LOS MARINEROS	SITIOS NATURALES	NACIONAL	PLAN
96	PLAZA COLOMBIA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
97	PLAZA FORESTAL	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	FORESTAL
98	PLAZA JOSÉ FRANCISCO VERGARA	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
99	PLAZA LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
100	PLAZA LOS HÉROES	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
101	PLAZA MÉXICO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	PLAN
102	PLAZA RECREO	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	LOCAL	RECREO
103	RELOJ DE FLORES	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN
104	RUTA VÍA LAS PALMAS	RUTAS Y CIRCUITOS TURÍSTICOS	NACIONAL	LAS PALMAS
105	SEVEN DE VIÑA DEL MAR	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	NACIONAL	REÑACA
106	TEATRO MUNICIPAL	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	NACIONAL	PLAN

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
107	VALPARAÍSO SPORTING CLUB	CENTRO O LUGAR DE ESPARCIMIENTO	NACIONAL	PLAN
108	VIÑA DEL MAR	REALIZACIONES TÉCNICAS Y CIENTÍFICAS CONTEMPORÁNEAS	INTERNACIONAL	PLAN
109	PARQUE NATURAL GÓMEZ CARREÑO	SITIOS NATURALES	REGIONAL	GÓMEZ CARREÑO
110	MIRADOR ÍNDICO	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	GÓMEZ CARREÑO
111	MIRADOR CANTÁBRICO	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	GÓMEZ CARREÑO
112	MIRADOR 29 PONIENTE	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	GÓMEZ CARREÑO
113	CONSTRUCCIONES HISTÓRICAS	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	GÓMEZ CARREÑO
114	HUMEDAL INÉS DE SUAREZ	SITIOS NATURALES	LOCAL	SANTA INÉS
115	ESCALERA COVADONGA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	PLAN
116	CASTILLO O HOTEL MEDIEVAL	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	NACIONAL	PLAN
117	PLAYA POCA OLA	SITIOS NATURALES	REGIONAL	PLAN
118	ESCALERA DE ROJAS TRIGO	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	PLAN
119	COLISEO POPULAR DE VIÑA DEL MAR	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y	LOCAL	PLAN/REÑACA

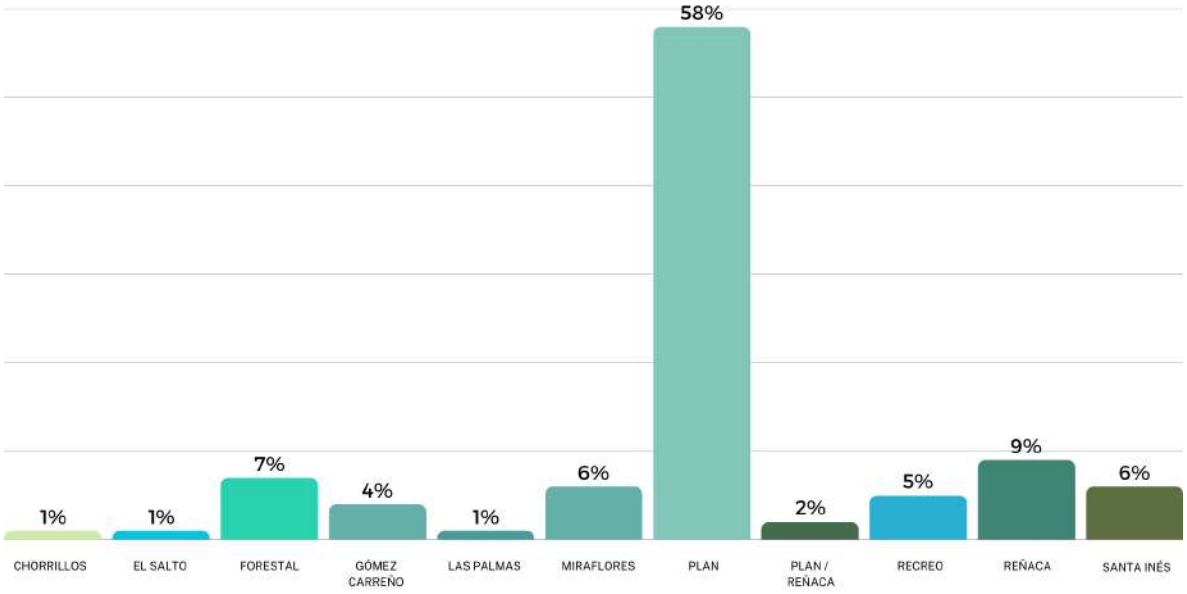
N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
		LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL		
120	BARRIO SANTA INES	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	SANTA INÉS
121	CERRO LA MINA	SITIOS NATURALES	LOCAL	SANTA INÉS
122	PARQUE INTERCOMUNAL DE REÑACA ALTO (PULMÓN VERDE)	SITIOS NATURALES	LOCAL	REÑACA
123	TRANQUE FORESTAL	SITIOS NATURALES	LOCAL	FORESTAL
124	7 HERMANAS	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	REÑACA
125	CANTERA Y SEDE DE JJVV DE PIEDRA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	FORESTAL
126	MIRADOR PARADERO 8	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	REÑACA
127	MIRADOR 7 HERMANAS	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	REÑACA
128	MIRADOR LA UNIDAD	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	REÑACA
129	MIRADOR VILLARICA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	REÑACA
130	IGLESIA DE PIEDRA	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	MIRAFLORES
131	AVENIDA LOS PLÁTANOS	MUSEOS, MANIFESTACIONES	LOCAL	MIRAFLORES

N°	NOMBRE	CATEGORÍA	JERARQUÍA	SECTOR
		CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL		
132	CONSTRUCCIONES EN MIRAFLORES BAJO	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	MIRAFLORES
133	PLAZA DE MIRAFLORES	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	MIRAFLORES
134	HUMEDAL ENTRE CERROS	SITIOS NATURALES	LOCAL	FORESTAL
135	HUMEDAL QUITEÑO	SITIOS NATURALES	LOCAL	FORESTAL
136	QUEBRADA CHAGUAL	SITIOS NATURALES	LOCAL	EL SALTO
137	VILLA DULCE NORTE	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	MIRAFLORES
138	VILLA EL OLIVAR	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	MIRAFLORES
139	PIEDRAS TACITAS	SITIOS NATURALES	LOCAL	FORESTAL
140	CENTRO CEREMONIAL MAPUCHE LOF RELMU RAYEN CHOD LAFQUEN	MUSEOS, MANIFESTACIONES CULTURALES Y LUGARES DE INTERÉS HISTÓRICO O CULTURAL	LOCAL	OLIVAR

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

La gráfica a continuación muestra los atractivos turísticos distribuidos en los diversos sectores de la comuna. De los doce sectores urbanos, ocho poseen atractivos turísticos, a los que se suman El Salto y Las Palmas que corresponden a áreas rurales.

Gráfico N° 5. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, por sector



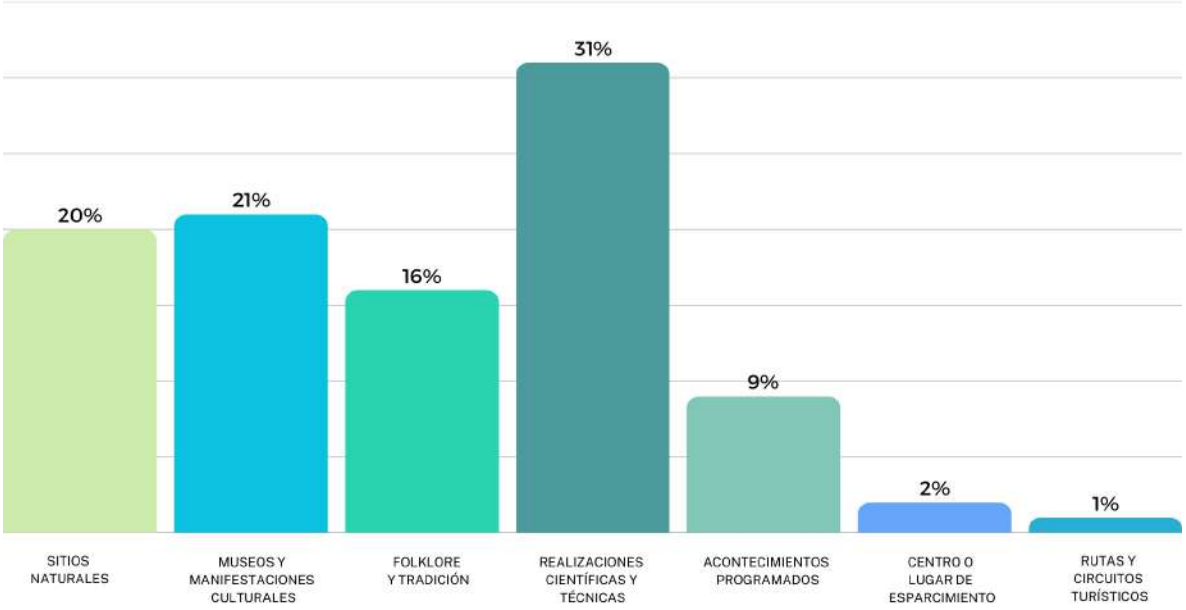
Fuente: elaboración propia DTS Consultores

La imagen muestra con claridad que el sector “Plan” es el que concentra la mayor cantidad de atractivos turísticos reconocidos y catrastrados, el 58% del total. Le sigue el sector de Reñaca con 9%, Forestal con 7%, Miraflores y Santa Inés con 6% y Recreo con 5%. Este resultado se entiende debido a la alta concentración de oferta en la zona baja de la comuna, lo que se revisará de manera más profunda en el inventario de equipamiento. Antes de la inclusion de los atractivos comunitarios, el Plan llegaba al 71% de atractivos, mientras que Forestal, Miraflores y Santa Inés tenían porcentajes más bajos, esto indica que la incorporación de la comunidad y las consultas ciudadanas permiten relevar el patrimonio y buscar su puesta en valor para la integración comunal en torno al turismo sostenible.

El siguiente gráfico refleja las categorías de atractivos turísticos existentes en la comuna, el que da cuenta que la mayoría corresponden a realizaciones técnicas (31%), esto es, aquellos que tienen alguna característica singular y/o excepcional y que expresan un carácter más actual que histórico. La siguientes categoría es aquella asociada a museos y manifestaciones cultturales con un 21%, categpría que elevó su nivel de participaicón luego de la incorporación de atractivos comunitarios, ya que corresponden a miradores, iglesias y plazas. La categoría sitios naturales (20%) se encuentra conformada, en su mayoría, por el subtipo “playa o balneario”, lo que es claro debido a la condición de borde costero de la comuna, no obsatnte también elevó su representatividad con el involucramiento de la comunidad ya que en los talleres se identificaron hitos asociados a parques, humedles y quebradas relevantes para los habitantes de barrios. La categoría folklore (16%) representa aquellas manifestaciones relacionadas con el acervo cultural del territorio. Los

acontecimientos programados (9%) son menores, sin embargo, como se verá más adelante, estos son eminentemente de atracción internacional. Al igual que la anterior, la categoría centros de esparcimiento (3%) son pocos, sin embargo, tienen una atracción internacional (Casino de Viña del Mar) y nacional (Estadio Sausalito y Sporting Club). La categoría rutas y circuitos tiene considerado un atractivo del catastro de Sernatur que es La Ruta Las Palmas.

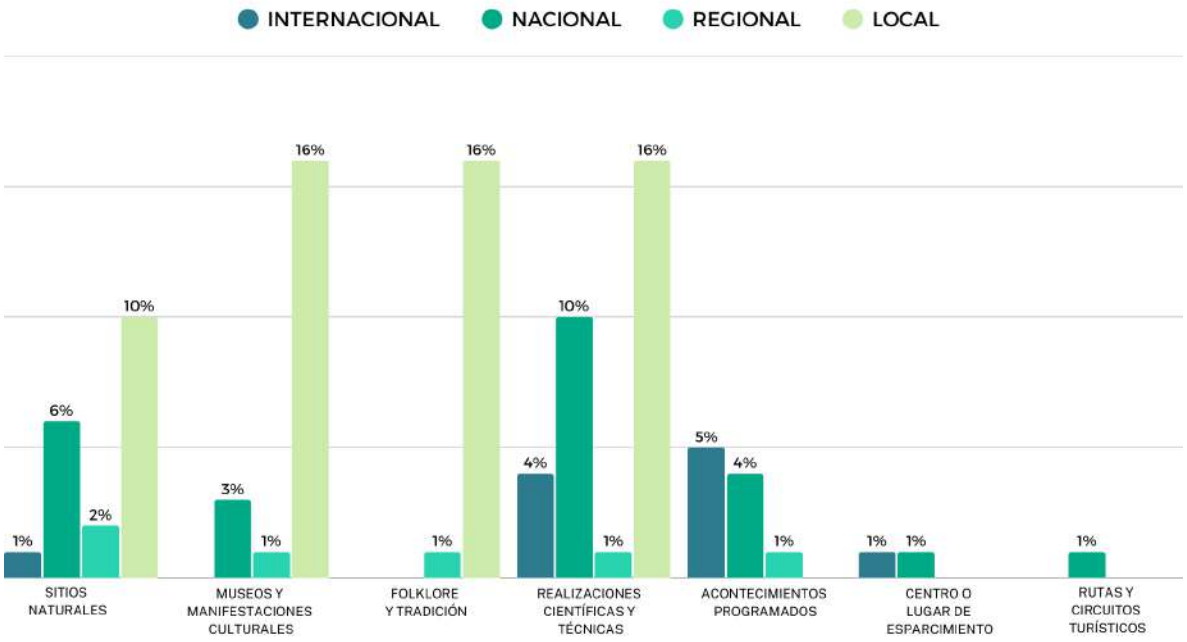
Gráfico N° 6. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, según categoría



Fuente: elaboración propia DTS Consultores

El gráfico a continuación muestra la jerarquía de los atractivos turísticos, ítem que indica la capacidad de estos para atraer mercados.

Gráfico N° 7. Atractivos turísticos comuna de Viña del Mar, según categoría y jerarquía



Fuente: elaboración propia DTS Consultores

La jerarquía internacional, que equivale a la atracción de turistas internacionales, esto es, que vienen a Chile motivados por la visita al lugar o hito, muestra su máxima expresión en los acontecimientos programados, entre otros se destacan los festivales: Internacional de la Canción, de Artesanía, del Libro y de Cine. Las realizaciones técnicas y científicas corresponden a la ciudad misma, las avenidas que la representan y su borde costero. Por el lado de los sitios naturales se encuentran el balneario de Reñaca y el Muelle Vergara.

La jerarquía nacional, que implica que los atractivos son capaces de motivar la visita de personas (chilenos o extranjeros) que se encuentren en el país, destaca en la categoría de realizaciones técnicas con sus avenidas, castillos, miradores, plazas y el Teatro Municipal. Los sitios naturales asociados a esta jerarquía son las playas, el Jardín Botánico, Laguna Sausalito y la Quinta Vergara. El Derby Day es el aconteciendo programado que se encuentra en esta categoría.

La jerarquía regional, que indica que el atractivo es visitado por personas que se viven o encuentran en la misma región corresponde al Cementerio Santa Inés y el Mirador La Gaviota en realizaciones técnicas y dentro de los sitios naturales están Palmar El salto y la Playa Las Cañitas.

Finalmente, la jerarquía local contabiliza a aquellos lugares o hitos que son más bien de esparcimiento comunal, como las casas tradicionales, los miradores y sobre todo, aquellas manifestaciones de la cultura local asociadas a la religiosidad: grutas e iglesias. El mercado municipal también se ubica en esta jerarquía, sin embargo, el año 2024 se comenzó el proceso para la remodelación de este, lo que si incluye aspectos de planificación turística (equipamiento, instalaciones, experiencia gastronómica) podría motivar la visita de turistas de la región o incluso nacionales. Esta jerarquía tuvo un aumento considerable al incluir los sitios comunitarios, ya que al no estar considerados en catastros oficiales anteriores (Sernatur – OIT) aún no cuentan con una clasificación formal por lo que se ubican en este ítem, no obstante su puesta en valor podría significar que su posicionamiento entre público regional o nacional.

Una de las categorías de análisis en la incorporación de atractivos son aquellos declarados por el Consejo de Monumentos Nacionales, que en el caso de Viña del Mar corresponden a 24 monumentos (CMN, 2024). La siguiente tabla entrega el listado de estos sitios.

Tabla N° 11. Listado de Monumentos Nacionales comuna de Viña del Mar

N°	NOMBRE	TIPOLOGÍA	CATEGORÍA
1	GIBRAN KALIL GIBRAN	BUSTO	MONUMENTO PÚBLICO
2	CEMENTERIO SANTA INÉS	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
3	CASA DE ITALIA	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
4	DOS SECTORES DEL CAMPO DUNAR DE LA PUNTA DE CONCÓN (SECTORES A1 Y A2)	GEOMORFOLOGÍA	SANTUARIO DE LA NATURALEZA
5	COLECCIÓN PICTÓRICA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	MUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
6	TEATRO MUNICIPAL DE VIÑA DEL MAR	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
7	PALACIO Y PARQUE VERGARA	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
8	CASTILLO BRUNET	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
9	PALACIO PRESIDENCIAL DE CERRO CASTILLO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
10	PALMAR EL SALTO	FLORA Y VEGETACIÓN	SANTUARIO DE LA NATURALEZA
11	CASTILLO WÜLFF	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
12	PALACIO CARRASCO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
13	PALACIO RIOJA	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
14	LA PISTA DE CARRERAS DEL VALPARAÍSO SPORTING CLUB DE VIÑA DEL MAR	INMUEBLE	ZONA TÍPICA
15	EDIFICIOS DE ADMINISTRACIÓN - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO

N°	NOMBRE	TIPOLOGÍA	CATEGORÍA
16	GRADERÍA DE SOCIOS - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
17	GRADERÍAS PADDOCK - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
18	GALERÍA - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
19	ÁREA DE BOXES - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
20	SERVICIOS HIGIÉNICOS Y SECTOR DE PASEO DE CABALLOS - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
21	CAJAS DE APUESTAS - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
22	EDIFICIO DE INSTALACIONES HÍPICAS - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
23	TROYA - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO
24	ÁREA DE JARDINES - ÁREA HISTÓRICA DEL SPORTING CLUB DE VALPARAÍSO	INMUEBLE	MONUMENTO HISTÓRICO

Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a (CMN, 2024).

En ***Anexo N° 6*** (pestaña MONUMENTOS VDM) se adjunta la BBDD del listado de Monumentos Nacionales de la comuna de Viña del Mar. La valorización y evaluación de los atractivos turísticos se entrega en el apartado asociado más adelante.

Las actividades turísticas por su parte, como se señaló con anterioridad, serán inventariadas a partir del PST y la investigación de los productos ofrecidos por tour operadores locales y nacionales. Esta última investigación solo mencionará aquellos que ofrecen actividades en la comuna y se complementará con la incorporación de actividades a zonas aledañas para comprender el comportamiento de los productos ofrecidos.

La tabla siguiente contiene los prestadores de servicio asociados a actividades desarrolladas en la comuna de Viña del Mar y aquellos que se encuentran registrado con matriz en la ciudad y que ofrecen alguna actividad de turismo aventura. En ***Anexo N° 6*** (pestaña ACTIVIDADES TURÍSTICAS VDM) se adjunta el listado de prestadores de servicio.

Tabla N° 12. Listado de prestadores de servicio que ofrecen actividades turísticas en la comuna de Viña del Mar

N°	NOMBRE	TIPO DE PRESTADOR	TIPO DE SERVICIO OFRECIDO
1	Actitud Soberana spa	Tour Operador Receptivo y emisivo	*City tour en la Región de Valparaíso. Destinos ofrecidos: Patagonia, San Pedro de Atacama, Valle de Elqui
2	Andes Trek	Tour Operador Receptivo	* Cabalgatas, Trekking, Experiencias personalizadas, Tours Cerro El Plomo, Marmolejo,Senderismo Costero acantilados de

N°	NOMBRE	TIPO DE PRESTADOR	TIPO DE SERVICIO OFRECIDO
			Mantencillo, trekking La Campana. Empresa dedicada al turismo de Naturaleza, enfocada a trekking en la cordillera. Excursionismo o trekking - Cabalgatas
3	Andesfly	Turismo aventura	Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza
4	ANDISUB BUCEO	Turismo aventura	Buceo recreativo autónomo
5	Baltazar	Agencia de Viajes minorista receptiva y emisiva	**City Tour Viña - Valparaíso (tarde):** recorrido por los cerros de Valparaiso, para luego visitar la Quinta Vergara y continuar con un recorrido por el borde costero viñamarino **Tour Viña del Mar - Valparaíso (mañana):** recorrido por los cerros de Valparaiso, para luego visitar la Quinta Vergara y continuar con un recorrido por el borde costero viñamarino
6	Bananos Aquamar	Turismo aventura	Paseos en banano
7	Bohemia Tour	No	* City tour Valparaíso, Viña del Mar y Concón, Viñedos, Ruta del Vino, Casablanca. **City Tour patrimonial por Valparaíso:** recorrido por los cerros y plan, visita Museo La Sebastiana, visita cerros y ascensores. **Ruta del Vino de Casablanca:** Tour y degustación en Viña de Casablanca Excursión a viñas artesanales: Tour y degustación en Viña del Valle de Aconcagua y Quillota
8	Chile Cóndor Expediciones	Turismo aventura	Excursionismo o trekking - Senderismo o hiking - Cicloturismo - Cabalgatas
9	CRISTIAN SERGIO HERMAN OSSANDON	Turismo aventura	Paseos en banano
10	Enlace	No	*City Tour Viña del Mar, Valparaíso, Ruta del Vino,Isla Negra, Delegaciones. **Hijuelas entretenido:** Día de piscina y todo incluido **Valle de Aconcagua:** recorrido con almuerzo y degustación de vinos.
11	Extremo Norte	Tour operador receptivo	*Tour de Cultura y naturaleza en Valparaíso y alrededores, Traslados **Graffitti Workshop Valparaíso:** recorridos centrados en el arte callejero de Valparaíso.

N°	NOMBRE	TIPO DE PRESTADOR	TIPO DE SERVICIO OFRECIDO
12	Faritour	No	*City Tour Viña del Mar, Valparaíso, Santiago, Ruta del Vino, Isla Negra, Zapallar **City Tour Viña del Mar:** Visita la Ciudad jardín y sus principales atractivos turísticos (Reloj de Flores, Caleta Abarca, Av. Marina, Castillo Wulff, Palacio Vergara y Quinta Vergara **City tour Valparaíso:** Visita a los principales cerros, miradores, Plaza Sotomayor y cerros Alegre y Concepción. **City tour Casablanca:** Visita ruta del vino Casablanca incluye visita a viñas y degustación
13	Formasub	Turismo aventura	Buceo recreativo autónomo
14	Franco Tour	Tour Operador Receptivo	* City Tour Valparaíso, Viña del Mar, Isla Negra, Ruta del Vino, Caminatas. **City tour por Valparaíso:** recorrido muelle barón, cerros y ascensores **City tour Viña del Mar:** Visita a sus principales hitos turísticos **Visita a Isla Negra** **Ruta del Vino de Casablanca**
15	Gem Tour	Tour Operador Receptivo	*City Tour Viña del Mar, Valparaíso, Santiago, traslados al aeropuerto. **Walking tour Viña Del Mar- Valparaiso**: tour caminando y locomocion colectiva, vivenciando la ciudad jardín. **City Tour Viña Del Mar Valparaiso Reñaca.:** Tour por los principales hitos turísticos de las ciudades de Viña del Mar, Valparaíso y Reñaca. **Mountain Bike:** Recorrido por Viña del Mar en bicicleta Mountain Bike + Kayak: recorrido borde costero con experiencia outdoor desde Reñaca a Concón. **Recorrido jardín Botánico y visitar lugares de la ciudad de Viña del Mar (Con Asado)** **Walking tour Valparaiso:** Recorrido caminando por Valparaíso Patrimonial, con todos sus recovecos. **El otro tour:** tour por el lado turístico y no turístico de Valparaíso
16	GENTEGEO TRAVEL CHILE	Turismo aventura	Cabalgatas
17	GeocachingChile	Turismo aventura	Excursionismo o trekking
18	Keltewe	Tour operador Domestico o interno	* City Tour Patrimonial, Casablanca y Quillota, Beer Tour, Tour del Vino, foodie tour **City Tour Patrimonial:** Recorrido por Valparaíso. **Beer Tour en Valparaíso:** Vista a tres bares cerveceros, walking tour histórico y degustación. **Wine Tours Quillota:** Cata de vinos , asado grupal en narbona wines
19	Mudcycles ltda	Turismo aventura	Cicloturismo

N°	NOMBRE	TIPO DE PRESTADOR	TIPO DE SERVICIO OFRECIDO
20	Namuntu E.I.R.L.	Turismo aventura	Excursionismo o trekking
21	Namuntu E.I.R.L.	Turismo aventura	Senderismo o hiking
22	Parapente Aventura	Turismo aventura	Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza
23	PATAGONIA EXPLORA	Turismo aventura	Excursionismo o trekking
24	Sailing & Tours	Tour Operador Receptivo	**Full day Bahía de Valparaíso:** travesía por la Bahía de Valparaíso, descubriendo desde el Mar: Valparaíso, Recreo, Viña del Mar, Reñaca, Concón **Cóctel en velero:** recorrido desde la bahía de Valparaíso hasta Concón por el mar. **Navegación y pesca:** travesía por la Bahía de Valparaíso, descubriendo desde el Mar: Valparaíso, Recreo, Viña del Mar, Reñaca, Concón (navegando en velero crucero), donde se implementan cañas para pescar. **Travesía simple por la bahía de Valparaíso:** Navegación durante la tarde por la bahía de Valparaíso **Valparaíso, tierra y mar :**recorrido por los cerros y rincones de Valparaíso, paseo en trolebus, posteriormente navegación en velero por Valparaíso, Recreo, Viña del Mar, Reñaca.
25	Silencioazul	Turismo aventura	Buceo recreativo autónomo
26	Terraventura Outdoor	Turismo aventura	Cabalgatas - Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas - Excursionismo o trekking - Cicloturismo - Montaña - Canotaje - Recorrido en vehículos todo terreno u off road
27	Turismo Lago Pehoe	No	* City Tours Viña del Mar, Valparaíso. Viñedos de Casablanca, Isla Negra. Servicios de transporte a turistas. City tour por la ciudad de Viña del Mar Tour Isla Negra, Pomaire, Los Andes, Portillo y Viña Indomita
28	Turismo Overland Chile Ltda	Turismo aventura	Senderismo o hiking
29	Turismo Valparaíso del Mar	Turismo receptivo	* Valparaíso (Baron, La Sebastiana, Cerro Alegre, Cerro Concepción, Paseo 21 de Mayo), Viña del Mar (Quinta Vergara, Reloj de Flores, Museo Fonk, Muelle Vergara, Reñaca, Cochoa, costa de Concón, dunas de Concón), Viñas de Casablanca, paseos a la nieve. Ofrecemos pasar a buscar y a dejar al hotel o el punto que nos indiquen los turistas. Valparaíso Patrimonial: miradores, ascensores y casco histórico Viña del Mar (principales hitos turísticos)
30	Turismo ZAHR	Agencia de viajes minorista receptiva y emisiva	**Escapada exprés a Viña Matetic:** tour de vinos y toda la gastronomía de su restaurante. **Escapada romántica en Hotel Bosque de Reñaca:** Escapada para parejas que incluye circuito de aguas.
31	Valpo Viña	Tour Operador Receptivo	* Tour Costa Pacífico, Viña & Valparaíso, Valparaíso Cerros y Miradores, Traslados **Tour Costa Pacifico:** Visita al centro de Viña del Mar, Reñaca y Concón

N°	NOMBRE	TIPO DE PRESTADOR	TIPO DE SERVICIO OFRECIDO
			Viña del Mar & Valparaíso: Recorrido por los principales hitos turísticos de estas ciudades. **Valparaíso al Atardecer con Cena en Viña:** Recorrido panorámico por Valparaíso y cena en Viña del Mar. **Valparaíso Patrimonial y Viña Ciudad Bella:** circuito costero a orillas del Océano Pacífico, visitando Valparaíso, Viña del Mar y Concón
32	Viajes Falabella	Agencia de viajes minorista receptiva y emisiva	**Tour por Valparaíso y Viña del Mar:** en la ciudad jardín se podrá conocer la Quinta Vergara, el Reloj de Flores y el Casino de Juegos, en Valparaíso sus ascensores, cerros y paseos.
33	Viajes Falabella	Agencia de viajes minorista receptiva y emisiva	**Tour por Valparaíso y Viña del Mar:** en la ciudad jardín se podrá conocer la Quinta Vergara, el Reloj de Flores y el Casino de Juegos, en Valparaíso sus ascensores, cerros y paseos.
34	Viña del Mar	Tour operador receptivo	* City tour a Valparaíso, Viña del Mar, Reñaca, Concón, Viñedos, Isla Negra, Santiago, recitales, paseos de fin de curso, traslados al aeropuerto, nieve (Farellones, Colorado, Portillo, La Parva) y alojamientos. City tour a Valparaíso, Viña del Mar, Reñaca, Concón, Viñedos, Isla Negra, Santiago, recitales, paseos de fin de curso, traslados al aeropuerto, nieve (Farellones, Colorado, Portillo, La Parva) y alojamientos.

Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a (OIT, 2023) y (Sernatur, 2024).

La tabla anterior muestra un total de 35 empresas/personas que realizan actividades turísticas en la comuna de Viña del Mar. Fundamentalmente, utilizan los atractivos asociados al borde costero de la ciudad y algunos elementos patrimoniales como edificaciones. La gran mayoría de circuitos incorporan la ciudad de Valparaíso, las rutas del vino de Casablanca y algunas actividades asociadas a la cordillera de la Región de Valparaíso, donde Viña del Mar es un complemento. También aparecen tours de navegación donde la comuna es parte de todo el circuito costero de este tipo de viajes.

5.1.1.3 Catastro de equipamiento turístico

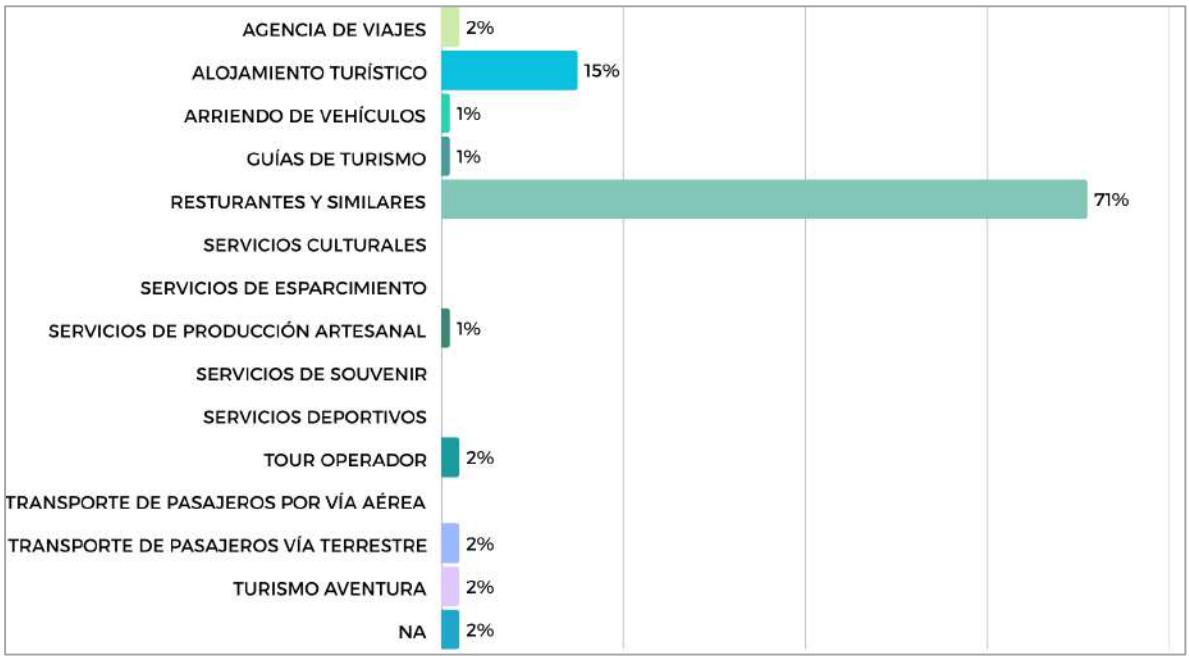
Para la realización del inventario de equipamiento turístico se utilizaron varias fuentes de datos, las que se enumeran a continuación.

- Bases de dato Municipalidad de Viña del Mar (OIT, 2023): 834 registros;
- Registro Nacional de Servicios Turísticos – Actualización octubre 2024 (Sernatur, 2024): 602 registros;
- Registro de patentes municipales asociadas a ACT (Municipalidad Viña del Mar): 1.959 registros.

Cada una estas BBDD fue estandarizada y generado un listado con la información que se encuentra en ***Anexo N°5*** y que dio un total de 1.606 registros. Este anexo cuenta con una disposición de casos que ayuda a entender la desagregación de los datos y acciones sugeridas para ir complementando los futuros levantamientos.

El gráfico siguiente revela la información primaria en torno a las características de los servicios que se ofrecen en la comuna de Viña del Mar.

Gráfico N° 8. Tipo de prestadores de servicio comuna de Viña del Mar



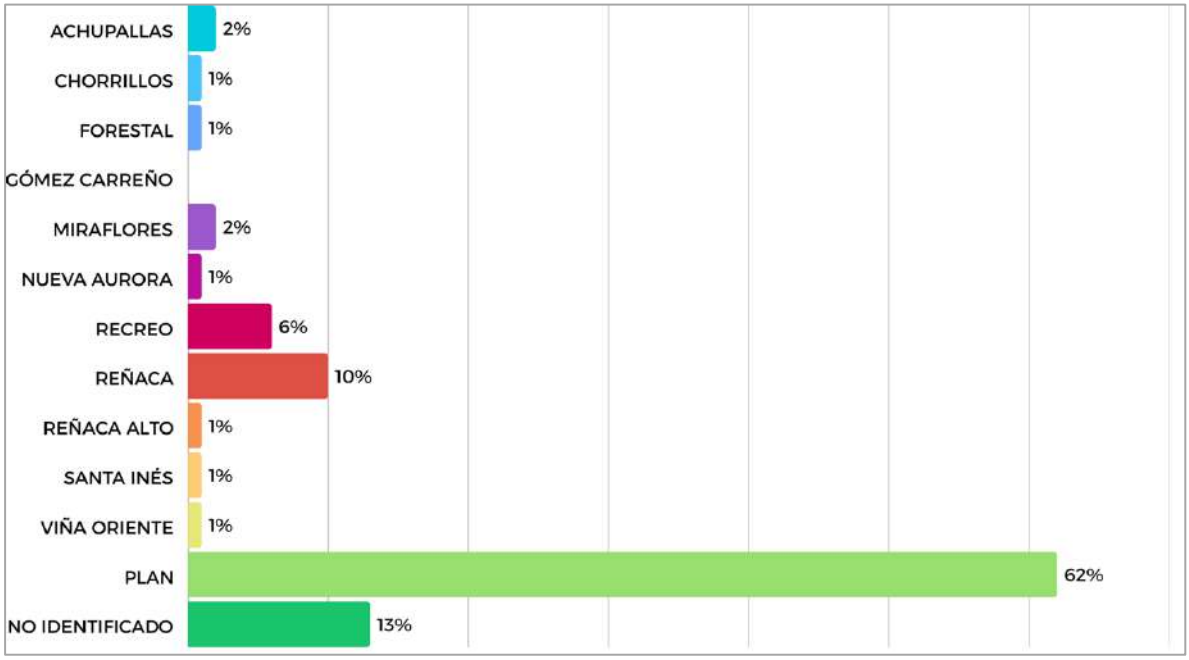
Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a (OIT, 2023), (Sernatur, 2024) y (Municipalidad Viña del Mar).

La mayoría de los prestadores de servicio corresponden a la categoría “restaurantes y similares” con un total de 1.158 registros (70.78%). En segundo lugar se encuentra la

categoría “alojamiento turístico” con un total de 253 (15,46%). El resto de las categorías se presenta de manera marginal frente a estos dos grandes elementos.
En cuanto al sector al que pertenece cada uno de estos prestadores de servicio, un 75% se ubica en la zona del “Plan de Viña”, lo que indica una alta concentración y monopolio de esta zona con respecto al resto de la comuna.

El siguiente gráfico muestra la preesencia mayoritaria de los PST en la zona del Plan, los que corresonden a 1.226.

Gráfico N° 9. Sector de los prestadores de servicio comuna de Viña del Mar



Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a (OIT, 2023), (Sernatur, 2024) y (Municipalidad Viña del Mar).

La zona de Reñaca (10%) representa la mayor cantidad de PST luego del Plan, seguido por Recreo (6%), Achupallas (2%), Miraflores (2%) y Forestal (1%).

Los análisis asociados a la calidad de los establecimientos propiamente tal se desarrollan en los capítulos de competitividad de este documento. Asimismo, en la valorización y evaluación de estos se presentará la información asociada al SII que da cuenta de números asociados a cantidad, ventas y trabajadores.

5.1.1.4 Catastro de instalaciones turísticas

Las instalaciones turísticas en este documento fueron definidas como todos aquellos elementos que aportan valor a la expericia turística y que se encuentran especificadas en las bases técnicas de esta consultoría.

El inventario de estas tendrá la siguiente información:

- Muelles de uso turístico;
- Miradores de uso turístico;
- Tours y rutas patrimoniales;
- Funiculares;
- Instalaciones de uso deportivo;
- Ciclovías.

Esta información coincide con la que será entregada en el marco del SIG Turístico de Viña del Mar en apartados más adelante.

Tabla N° 13. Listado de instalaciones turísticas en la comuna de Viña del Mar

N°	NOMBRE	TIPO	SECTOR
1	FUNICULAR VILLANELO	FUNICULAR	PLAN
2	TOUR CERRO CASTILLO	CIRCUITOS	PLAN
3	TOUR PARQUE QUINTA VERGARA	CIRCUITOS	PLAN
4	TOUR CASCO HISTÓRICO DEL CEMENTERIO SANTA INÉS	CIRCUITOS	SANTA INÉS
5	TOUR TEATRO MUNICIPAL	CIRCUITOS	PLAN
6	TOUR FUNDACIONAL	CIRCUITOS	PLAN
7	TOUR LA MARINA	CIRCUITOS	PLAN
8	MUELLE VERGARA	MUELLES	PLAN
9	MIRADOR 14 ASIENTOS	MIRADORES	PLAN
10	MIRADOR AV LA MARINA	MIRADORES	PLAN
11	MIRADOR COCHOA "LOBERIA"	MIRADORES	REÑACA
12	MIRADOR JORGE ALESSANDRI	MIRADORES	PLAN
13	MIRADOR LA GAVIOTA	MIRADORES	REÑACA
14	MIRADOR PABLO NERUDA	MIRADORES	RECREO
15	MIRADOR PADRE ALBERTO HURTADO	MIRADORES	SANTA INÉS
16	MIRADOR ÍNDICO	MIRADORES	GÓMEZ CARREÑO
17	MIRADOR CANTÁBRICO	MIRADORES	GÓMEZ CARREÑO
18	MIRADOR 29 PONIENTE	MIRADORES	GÓMEZ CARREÑO
19	MIRADOR PARADERO 8	MIRADORES	REÑACA
20	MIRADOR 7 HERMANAS	MIRADORES	REÑACA

N°	NOMBRE	TIPO	SECTOR
21	MIRADOR LA UNIDAD	MIRADORES	REÑACA
22	MIRADOR VILLARICA	MIRADORES	REÑACA
23	RUTA PATRIMONIAL VIÑA DEL MAR. JARDINES, CASTILLOS Y PALACIOS FRENTE AL MAR	CIRCUITOS	PLAN/REÑACA
24	CICLOVÍAS	CIRCUITOS	PLAN/REÑACA

Fuente: elaboración propia DTS Consultores en base a información SECPLA Municipalidad de Viña del Mar

La información que aparece en la tabla corresponde a aquellas instalaciones turísticas que se encuentran en la comuna y que se encuentran asociadas al SIG PLADETUR Viña del Mar. Se ha omitido en esta tabla la información referida a instalaicones deportivas, las que corresponden a 173.

5.1.1.5 Valorización y evaluación del equipamiento turístico

5.1.1.5.1 Actividades características del turismo -ACT-

La planta turística se encuentra clasificada en cuatro categorías: alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios (Boullón, 1985), a su vez, estas se dividen en "tipos" que permiten dar especificidad al inventario. En la actualidad en Chile, esta tipificación de la planta se encuentra definida dentro de la clasificación Actividades Características del Turismo – ACT- y se generan estadísticas de empresas ligadas a esta, las que son elaboradas por el Servicio de Impuestos Internos (SII) y luego trabajadas por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo.

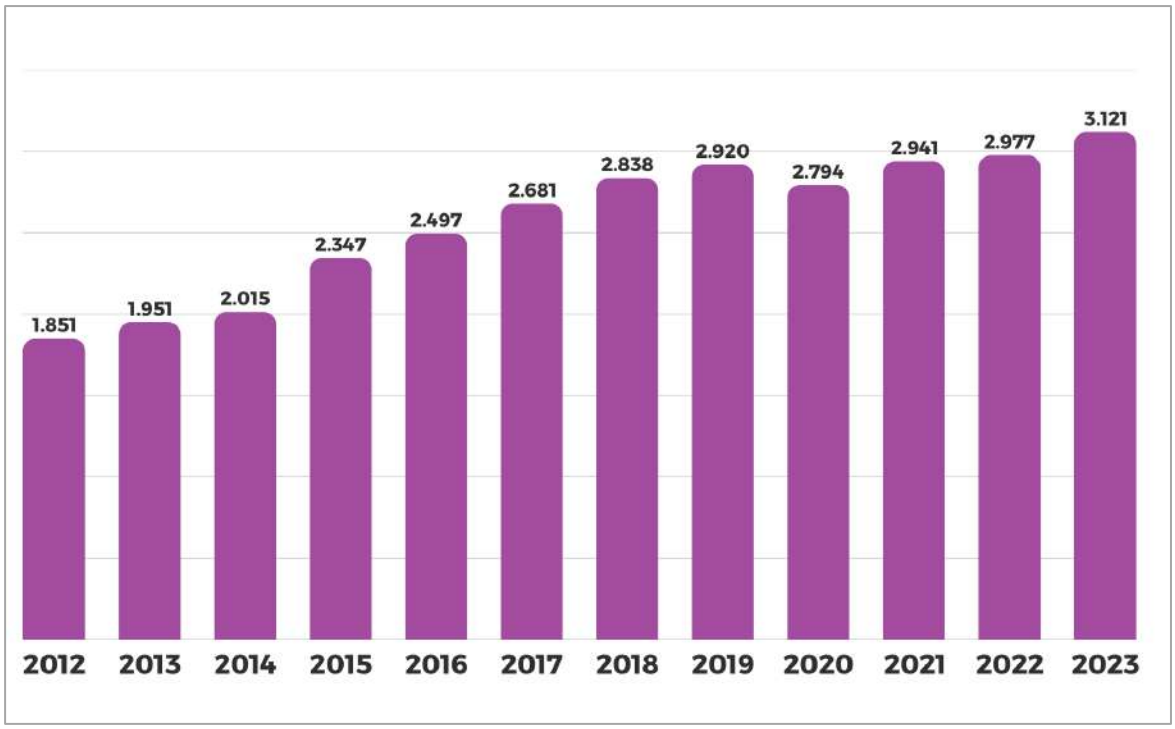
Para la elaboración de este apartado se utiliza la información derivada del documento Estadísticas de Empresas en las Actividades Características del Turismo (ACT) a nivel nacional, regional y comunal - Serie anual período comercial 2005-2022" (Sernatur S. d., 2024) y se considera la información procedente de los informes: Estadísticas de Empresas por Región y Actividad económica y Estadísticas de Empresas por Comuna y Actividad económica (SII, 2024) para el período 2023 a fin de contar con información más actualizada. A continuación, se expone el listado de las Actividades Características del Turismo, con el objetivo de ordenar la información que se entregará en las siguientes páginas.

1. Alojamiento turístico
2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Transporte de pasajeros por agua
6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Alquiler de equipos de transporte
8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Actividades culturales
10. Actividades deportivas y recreativas
11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo
12. Actividades relacionadas con segundos hogares y multipropiedades

En ***Anexo N° 9*** se adjunta la tabla completa con las ACT, el nombre y código de actividad económica y su priorización. Para efecto de los análisis posteriores, la información se ha relevado solo para aquellas ACT priorizadas, que son un total de 40 (siete ACT no han sido consideradas en los análisis).

El siguiente gráfico muestra el número de empresas pertenecientes a ACT entre los años 2012 y 2023, evidenciando un aumento de 1.270 (69%) empresas en dicho período.

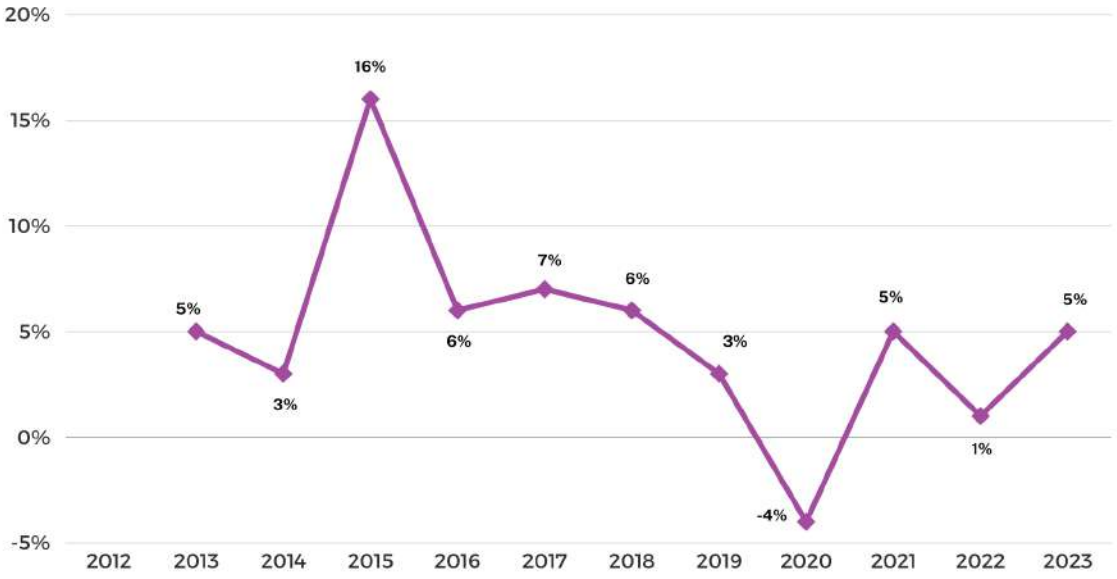
Gráfico N° 10. Número de empresas ACT Comuna de Viña del Mar, período 2012 - 2023



Fuente: elaboración propia en base a (Sernatur S. d., 2024) y (SII, 2024)

El siguiente gráfico visualiza la variación anual de la cantidad de empresas ACT de la comuna de Viña del Mar, mostrando que la mayor alza se dio en el período 2017 – 2018, para luego bajar a un -2,9% el año 2020 de la mayor crisis de pandemia y luego retomar una senda de crecimiento el año 2022, con un 7,2% lo que se traduce en 3.851 empresas.

Gráfico N° 11. Variación anual número de empresas Comuna de Viña del Mar, período 2012 - 2023



Fuente: elaboración propia en base a (Sernatur S. d., 2024) y (SII, 2024).

La tabla a continuación presenta la cantidad total de empresas según ACT de Viña del Mar, para el período 2012 – 2023. La mayor cantidad de empresas pertenecen a la ACT “Actividades de provisión de alimentos y bebidas” con un total de 1.196 el año 2023, le sigue “Actividades relacionadas con segundos hogares y multipropiedades” con 587, que es un 38% más que la ACT “Alojamiento turístico” lo que confirma la lata tasa de alojamientos no asociados a la hotelería tradicional. y “Transporte de pasajeros por carretera” con 476 empresas. Las empresas de transporte de pasajeros por tierra son 357, siendo el tercer registro más alto. La ACT “Actividades deportivas y recreativas” con 201 empresas ocupa el cuarto lugar.

Tabla N° 14. Número de empresas según ACT comuna de Viña del Mar, período 2012 – 2023

ACT	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Alojamiento turístico	137	147	146	150	147	161	189	205	191	200	219	221
Actividades de provisión de alimentos y bebidas	573	631	686	788	855	949	1.055	1.106	1.090	1.149	1.167	1.196
Transporte de pasajeros por ferrocarril	1	1										
Transporte de pasajeros por carretera	518	528	523	535	538	533	482	465	442	414	396	357
Transporte de pasajeros por agua	4	5	4	5	5	6	5	6	4	5	5	8
Transporte aéreo de pasajeros	2	1	1						1	2	3	2
Alquiler de equipos de transporte	50	57	63	130	155	179	141	121	129	147	119	134
Actividades de agencias de viajes	55	52	54	50	57	56	64	85	72	72	70	84

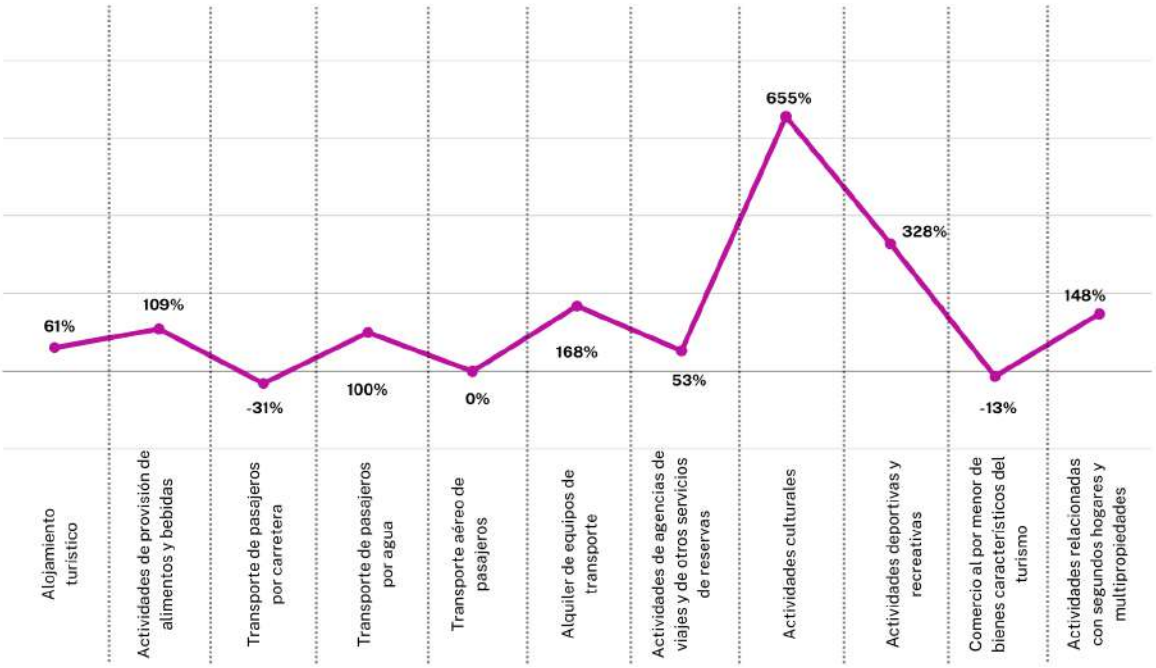
ACT	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
y de otros servicios de reservas												
Actividades culturales	20	22	22	42	48	49	64	85	69	89	118	151
Actividades deportivas y recreativas	47	51	62	134	162	200	201	187	153	165	159	201
Comercio al por menor de bienes característicos del turismo	207	196	189	190	198	189	222	214	188	175	167	180
Actividades relacionadas con segundos hogares y multipropiedades	237	260	265	323	332	359	415	446	455	523	554	587
TOTALES	**1.851**	**1.951**	**2.015**	**2.347**	**2.497**	**2.520**	**2.838**	**2.920**	**2.794**	**2.941**	**2.977**	**3.121**

Fuente: elaboración propia en base a (Sernatur S. d., 2024) y (SII, 2024).

El gráfico a continuación muestra la variación del número de empresas, por ACT en la comuna entre los años 2012 y 2023. Se aprecia que la mayor disminución se dio en el ítem transporte de pasajeros por carretera (31%), lo que se contrapone al aumento del 168% del alquiler de equipos de transporte que corresponde al arriendo de vehículos sin chofer, esto confirma la mayor autonomía de las personas en cuanto a transporte. La segunda mayor disminución la obtuvo el comercio al por menor con un 13%.

El aumento más considerable lo experimentó el ítem actividades culturales, con un 655% más de empresas entre ambos períodos, lo que le otorga un carácter eminentemente identitario a la comuna. Asimismo, el ítem actividades deportivas fue el segundo de mayor crecimiento lo que indica una fuerte vocación deportiva comunal. Estas dos grandes actividades deben ser foco en los futuros análisis con el fin de incorporar variables que puedan las potenciar.

Gráfico N° 12. Variación número de empresas Comuna de Viña del Mar, según ACT



Fuente: elaboración propia en base a (Sernatur S. d., 2024) y (SII, 2024).

El resto de ACT tienen un comportamiento que tiende al aumento en cada una de ellas. Se destaca el ítem agencias de viaje, donde los tour operadores han ido creciendo desde tener uno en el año 2017 hasta los 20 en el 2023, lo que implica que existan actores que podrían generar la coordinación de actividades en destino para turistas internacionales.

La siguiente tabla muestra un resumen de cinco antecedentes asociados a las empresas de la comuna, lo que permite visualizar la evolución de las ACT en el período informado.

Tabla N° 15. Datos empresas empresas según ACT comuna de Viña del Mar, período 2012 – 2023

AÑO	Ventas netas (UF)	N° trabajadores dependientes	Renta neta trabajadores dependientes (UF)	N° trabajadores a honorarios	Honorarios pagados (UF)
2012	6.646.442	4.889	733.417	1.325	153.751
2013	6.856.026	5.163	822.425	1.141	136.769
2014	6.699.172	5.707	995.969	1.340	180.318
2015	7.419.438	6.982	981.630	1.348	139.617
2016	9.652.799	8.414	1.369.615	1.613	172.106
2017	11.092.867	8.715	1.431.832	1.654	191.126
2018	12.830.700	9.738	1.517.566	2.159	208.331
2019	14.596.883	9.787	1.589.388	2.307	227.248
2020	12.616.122	5.913	1.004.940	1.348	126.837
2021	17.247.937	7.033	1.271.753	1.640	193.892
2022	19.385.467	9.340	1.634.861	2.064	253.693
2023	17.647.887	10.824	1.916.585	2.253	226.934

Fuente: elaboración propia en base a (Sernatur S. d., 2024) y (SII, 2024).

Las ventas netas muestran que el mayor aumento se dio entre los años 2020 y 2021, con un 36,7%, lo que se entiende como “normal” post pandemia. El año siguiente, 2022, se creció un 12,4% comparado con el 2021 y un 32,8% con respecto al año 2019.

El número de trabajadores dependientes ha tenido un aumento constante, salvo por el año 2020 en que estos disminuyeron en un 39,6%. El mayor aumento se da entre los años 2021 y 2022 con un 32,8%, mientras que el 2023 hubo un 15,9% más de trabajadores dependientes. La renta neta de los trabajadores dependientes también tuvo un comportamiento similar al número aumentando en un 17,2% el año 2023 con respecto al anterior.

Los trabajadores a honorarios disminuyeron en un 41,6% el año 2020 y aún cuando han ido subiendo los años siguientes aún no se alcanza el número del año 2019. Los honorarios pagados tuvieron un aumento del 30% el año 2022, sin embargo, el 2023 disminuyeron en un 10,5%.

5.2 Levantamiento de información territorial

5.2.1 Análisis territorial

5.2.1.1 PLADECO 2024 – 2028

Atmósfera (clima, meteorología, calidad del aire, ruido, luminosidad, otros)

Clima

El clima de Viña del Mar está determinado por su emplazamiento en la costa central del país, lo que conduce a un clima mediterráneo caracterizado por un bioclima costero, definido por la variabilidad de las temperaturas, precipitaciones y humedad. Las temperaturas son moderadas a lo largo del año y las precipitaciones bordean los 400 mm anuales. Los vientos se direccionan en sentido noroeste en invierno y sureste en verano, los que se determinan por la variabilidad estacional. Para ambas estaciones se generan jornadas de vientos intensos que aumentan el riesgo de daño de la infraestructura urbana por caída de árboles en invierno, se intensifica el riesgo de incendios en verano, y en ambas temporadas se presentan marejadas.

La influencia marina y las variaciones de presión atmosférica condicionan moderadas oscilaciones térmicas diarias y estacionales a través de la vaguada costera, representándose en niebla espesa desde el plan de la ciudad hacia el interior.

Se recalca que el cambio climático anuncia una disminución de las precipitaciones junto con una elevación de la temperatura, lo que puede implicar a una pérdida de la biodiversidad, puntualmente en la disminución de bosques y un aumento de los matorrales.

Otros aspectos ligados a la Dimensión Sostenibilidad Territorial del PLADECO:

- Viña del Mar tiene condiciones climáticas favorables junto con la abundancia de espacios recreativos y una variada oferta cultural y deportiva, lo que posiciona a la comuna en un destino turístico de renombre internacional.
- Existen problemas asociados a ruidos molestos a causa de locales comerciales nocturnos en el sector del plan de la ciudad, fuegos artificiales, disparos, y otros ruidos molestos asociados a construcciones y carreteras.
- También se reconoce el levantamiento de polvo y malos olores por lo que se sugiere la mantención de la limpieza y la protección del aire, especialmente de restaurantes e industrias.

Flora y fauna

El clima da origen a una vegetación del tipo matorral arborescente esclerófilo y bosque esclerófilo, el cual se ve representado por especies endémicas como la palma chilena (*Jubea chilensis*), el litre (*Lithreaea caustica*) y el peumo (*Cryptocarya alba*), además de otras especies como la doca, achupalla, el chagual, espinos y cactáceas. Cabe destacar que cuatro áreas del sector sur de la comuna, específicamente en el Palmar El Salto, fueron declaradas santuario de la naturaleza por la presencia de más de 6.000 ejemplares de palma chilena, la cual se encuentra en estado vulnerable según el libro rojo de la flora terrestre de Chile.

Por otra parte, la fauna se encuentra asociada a espacios del borde costero y humedales que resguardan insectos, aves, reptiles, roedores y algunos mamíferos. Dentro de las especies más comunes se reconocen la gaviota, garza chica, tagüita, yeco, carpinterito y algunas especies mamíferos como el conejo, el cururo y el quique.

Otros aspectos ligados a la Dimensión Sostenibilidad Territorial del PLADECO:

- La mayor problemática relacionada a la flora se relaciona con la destrucción de la flora nativa y el impacto que han tenido las inmobiliarias y las tomas ilegales en el territorio, sobre todo en sectores de alta vulnerabilidad como quebradas.
- Se reconoce la falta de protección a sitios con alto valor ecológico tales como el Palmar El Salto y el Campo Dunar.
- Se reconocen problemáticas como: falta de educación ambiental en temas de flora y fauna nativa; falta de reconocimiento del patrimonio cultural del territorio; falta del reconocimiento de organizaciones que aportan al territorio; falta de regulación del comercio ambulante que ensucia las calles; entre otras.
- La comunidad le otorga gran valor a la temática ambiental y al cambio climático, quienes reconocen que la situación medioambiental ha empeorado en los últimos 5 años, visualizándolo en la recurrencia de incendios forestales y en el desequilibrio general del ecosistema, por lo que urge la protección de las quebradas, de los corredores biológicos, humedales, miradores naturales, parques y reservas.

Litósfera (geología, geomorfología, suelo, otros)

La comuna de Viña del Mar se emplaza en el territorio divido en 2 por el estero Marga – Marga, el cual atraviesa la comuna de este a oeste dividiéndola en sector norte y sector sur. Por el sector norte se ubica la terraza de Reñaca la cual alcanza más de100 m.s.n.m., y hacia el oriente, una superficie litoral que abarca desde el sector Gómez Carreño hasta Miraflores, con altitudes entre los 200 y 240 m.s.n.m. Hacia el sector sur, Forestal, Viña del Mar Alto y Recreo alcanzan altitudes de hasta 450 m.s.n.m., sólo superados por cerros de

la Cordillera de la Costa como El Molle, alcanzando los 467 m.s.n.m. Por el lado occidental se reconoce una de las aptitudes características del paisaje de la comuna, evidenciando una planicie litoral la cual incluye playas, dunas, roqueríos y acantilados, formando un ecosistema frágil debido a la presión y ocupación humana.

Otro aspecto que modela el paisaje es la falla Marga – Marga, la cual corresponde a un elemento fundamental que configura la estructura de la comuna revelando eventos sísmicos históricos que reflejan que el sector con peor respuesta sísmica se ubica en el plan de la ciudad debido al daño estructural comprobable entre los terremotos desde el 1873 hasta el 2010, mientras que el sector con mejor respuesta se ubica en la parte alta de la comuna. Lo anterior, junto con el riesgo de marejadas y tsunamis, posiciona al plan de la ciudad y al borde costero como sectores que generan inseguridad en la población residente y flotante, implicando la reducción del ancho de playa, sugiriendo medidas de mitigación tempranas y su incorporación en los instrumentos de planificación territorial de forma transversal.

Las terrazas litorales y parte de los cerros de la Cordillera de la Costa de Viña del Mar están moldeados por la red hidrológica de la cuenca del Marga-Marga, creando laderas de alta pendiente en áreas como Las Palmas y Canal Beagle. El estero Reñaca, al norte, ha generado dunas en terrazas litorales de hasta 200 m.s.n.m., susceptibles a deslizamientos de suelos, remoción en masa, desprendimientos de rocas y erosión. Estas zonas, a pesar de los peligros inminentes, son atractivas para el turismo y la recreación, pero también enfrentan conflictos relacionados con el desarrollo turístico e inmobiliario por la fragilidad del ecosistema, ocasionando problemas entre la comunidad y la presión inmobiliaria.

El paisaje de terrazas se extiende desde Gómez Carreño hasta Miraflores, con suaves pendientes, áreas verdes y especies nativas y exóticas. Las quebradas, como El Olivar, desempeñan un papel clave en la conectividad y en la conservación del paisaje. Destacan sectores como Vista Hermosa y la quebrada que conecta Viña del Mar con Quilpué.

Al sur, una terraza más alta, que alcanza hasta 450 m.s.n.m., incluye áreas protegidas como Palmar El Salto, ricas en biodiversidad endémica, el cual se encuentra con problemas de conservación poniendo en peligro especies de flora y fauna endémica. Por otra parte, el paisaje costero muestra una interacción entre la influencia oceánica, tectónica, y procesos erosivos, destacando playas y afloramientos rocosos de gran atractivo turístico, como lo son los campos dunares del norte del estero de Reñaca, y playas reconocidas como la de Caleta Abarca, playa Acapulco, Los Marineros, balneario Las Salinas y la playa Reñaca.

Otros aspectos ligados a la Dimensión Sostenibilidad Territorial del PLADECO:

- Las dinámicas del desarrollo urbano han aumentado la escasez del suelo, elevando los precios y a su vez, aumentando las tomas de terrenos y la formación de asentamientos informales demostrando la presencia de campamentos en sectores

con alto riesgo de remoción en masa e incendios debido a su proximidad a la interfaz urbano – forestal.

Hidrología (esteros, ríos, mares y lagos)

El sistema de cuencas de Viña del Mar está conformado por esteros y quebradas que forman un sistema de microcuencas y humedales, que dan origen al estero Reñaca, el cual cruza desde Reñaca Alto hasta Glorias Navales, desembocando en el sector de la playa de Reñaca, y el estero El Olivar, el cual se distribuye de norte a sur desde el Jardín Botánico de Viña del Mar hasta el estero Marga – Marga.

El PLADECO destaca que la antropización de las áreas entorno a los afluentes de agua y quebradas han configurado consistentemente el paisaje, lo que, bajo las consecuencias del cambio climático, la intensidad de las precipitaciones ha provocado crecidas de ríos y esteros, desbordes y remociones en masa, lo que afectan directamente la seguridad y la actividad humana, por lo que se sugiere una red de evacuación de aguas lluvias que esté preparada para eventos similares.

Otros aspectos ligados a la Dimensión Sostenibilidad Territorial del PLADECO:

- La presencia de microbasurales en quebradas y espacios naturales provoca el deterioro de las quebradas y el incremento de los riesgos de incendios.
- Existe una tenencia irresponsable y abandono de mascotas.
- Existen problemáticas relacionadas al vertimiento de residuos líquidos y la contaminación de cuerpos de aguas naturales de la comuna, específicamente de aguas servidas.
- Existe, además, una necesidad por la protección, conservación y preservación de los humedales, cuerpos de agua y el recurso hídrico en general.
- No todos los patrimonios, tanto naturales como culturales, están totalmente registrados, ya que actualmente los que están oficialmente reconocidos corresponden a patrimonio cultural incluidos en la categoría de Monumento Histórico bajo la Ley de Monumentos Nacionales.
- Ausencia de un Plan de Gestión del Patrimonio Natural y Cultural que oriente y proponga lineamientos estratégicos para poner en valor los patrimonios existentes y no reconocidos; este instrumento no sólo ayudaría a reconocer los patrimonios, sino que también ayudaría a potenciar la sinergia entre actores de toda índole, ayudando a potenciar la identidad territorial y cultural.

Demografía

La ocupación de Viña del Mar se inició con la diversificación de los usos del suelo a partir del tercer periodo de ocupación del territorio, impulsado por su proximidad al puerto de Valparaíso y su ubicación estratégica en la ruta entre Valparaíso y Santiago. Este contexto llevó a la construcción del primer tramo del ferrocarril entre Barón y Viña del Mar a mediados del siglo XIX, facilitando el transporte de mercancías y personas, lo que impulsó el desarrollo económico y la expansión urbana.

El impacto del ferrocarril se reflejó en el aumento del valor del suelo y en el interés por la adquisición de terrenos, especialmente en las haciendas de Francisco Álvarez. Este interés marcó el inicio de la transformación del territorio, pasando de un uso agrícola a usos residenciales e industriales. A partir de la década de 1860, Dolores Pérez, heredera de Álvares, promovió la parcelación y arriendo de tierras para usos residenciales e industriales, consolidando así un proceso de urbanización en paralelo con el desarrollo industrial.

La fundación oficial de Viña del Mar en 1874, bajo la dirección de José Francisco Vergara, estuvo acompañada de una planificación urbana que incluía la provisión de infraestructura básica como escuelas, un matadero, un cementerio laico y servicios de agua. Esta planificación, junto con la ubicación de industrias y la construcción de viviendas para obreros, contribuyó al crecimiento demográfico y a la diversificación socioeconómica de la población.

A finales del siglo XIX y principios del XX, Viña del Mar se consolidó como un importante centro industrial y residencial, atrayendo a población trabajadora y clase acomodada. La expansión urbana hacia sectores como Caleta Abarca, el Cerro Santa Inés, Forestal y Chorrillos, reflejó un crecimiento sostenido impulsado por la industria y el comercio, como también a causa del desarrollo de políticas de vivienda para obreros de la época. Paralelamente, la ciudad se convirtió en un destino turístico de renombre, con la construcción de emblemáticas obras arquitectónicas como el Palacio Vergara, el Palacio Rioja y el Castillo Wulff, y, además, por su atractivo del tipo balneario, presentando oportunidades de negocios asociadas al ocio y descanso.

En cuanto a la ocupación específica en el plan de la ciudad, el primer periodo de desarrollo en Viña del Mar comenzó con un préstamo estatal para mejorar la ciudad y fortalecer su imagen turística, resultando en la construcción de obras emblemáticas como el Casino Municipal, el Hotel O'Higgins, y varios balnearios. Este desarrollo se regía por la Ley General de Construcciones y Urbanismo de 1931, que obligaba a destinar espacios para obras comunitarias.

El segundo periodo se caracterizó por un aumento en la demanda de vivienda de los sectores populares, lo que llevó a la expansión hacia los cerros y a políticas de viviendas

económicas. Al mismo tiempo, el desarrollo inmobiliario en el borde costero reflejó la orientación turística de la ciudad, con la construcción de torres como Las Palmas y Costa Azul, promovidas con beneficios fiscales bajo el DFL 2, incentivando el crecimiento turístico y residencial.

Por otra parte, entre 1930 y 1970, el poblamiento de los cerros de la comuna se caracterizó por una ocupación irregular que rompe con la planificación territorial. La baja de la actividad minera y el déficit habitacional lleva a la formación de cooperativas y a la autoconstrucción, formando nuevos núcleos poblacionales como Forestal, Reñaca Alto y Glorias Navales. En el sector de Achupallas, el proyecto fallido “La Confederación” provocó la subdivisión del fundo en distintos barrios, ocasionando la autoconstrucción comunitaria reflejando la urgencia de la vivienda, por lo que se autogestionó la creación de infraestructura básica como la Escuela Patricio Lynch. Esta dinámica de autoconstrucción fue replicada en sectores como Miraflores Alto y Nueva Aurora.

El cierre del poblamiento de los cerros de Viña del Mar se caracteriza por la consolidación de proyectos habitacionales y la intervención estatal para enfrentar el déficit habitacional persistente en las décadas de los 60 y 70. Se construyeron importantes complejos habitacionales con un enfoque moderno que integraba vivienda y equipamiento comunitario, como en Miraflores Alto y Gómez Carreño. Iniciativas como los edificios KPD y la subdivisión del fundo Las Salinas reflejan un intento de solución integral, aunque con limitaciones.

Sectores como Reñaca Alto y Glorias Navales muestran la mezcla de autogestión comunitaria y planes estatales, mientras que el crecimiento en Forestal y Nueva Aurora siguió un patrón similar, basado en la autoconstrucción y cooperativas. A partir de los años 80, nuevos desarrollos inmobiliarios como Jardín del Mar y Los Almendros marcaron un cambio hacia un patrón de ocupación más planificado, alineado con la Política Nacional de Desarrollo Urbano.

La expansión hacia Viña del Mar Oriente, con conjuntos habitacionales como Canal Beagle y proyectos de vivienda social en El Olivar y Vista Hermosa, evidencia un esfuerzo por controlar el crecimiento inorgánico y atender el déficit habitacional en la periferia. Este proceso de ocupación del territorio ha resultado en una ciudad con marcadas diferencias socio – espaciales, pero también con fuertes identidades locales.

A fines de la década de los 70 ocurre un cambio estructural en las políticas urbanas chilenas, lo que promovió la liberación del mercado del suelo transformando el acceso a la vivienda en función a la capacidad económica. En términos económicos, el fenómeno favoreció a inversionistas e inmobiliarias, pero excluyó a gran parte de la población, aumentando la ocupación ilegal y la autoconstrucción. Lo anterior, demostró las contraindicaciones entre la planificación urbana y la autogestión, evidenciando las

transformaciones estructurales en sectores como Santa Inés, Forestal, Achupallas y Miraflores, y, posteriormente, en Reñaca Alto.

El déficit habitacional aumenta en los años 90 y 2000, impulsando nuevas ocupaciones informales en zonas de cerros y quebradas, como en el sector Gómez Carreño, en donde la expansión urbana se limitó por factores geográficos dando paso a la densificación vertical. Este crecimiento urbano marca la escasez de suelo disponible para la adecuada implementación de viviendas sociales, demostrando un crecimiento gradual ocupando espacios de riesgo como quebradas y cerros, lo que fue transformado el paisaje urbano.

En síntesis, la ocupación de Viña del Mar ha sido un proceso dinámico influenciado por factores geográficos, económicos y sociales, los cuales han potenciado el desarrollo de actividades económicas ligadas al turismo y la recreación, y como un polo de atracción de proyectos de inversión. Desde su origen, la ciudad ha evolucionado a partir de su conexión con el puerto de Valparaíso, su desarrollo industrial y su valorización como destino turístico, configurando una estructura urbana compleja y diversa.

Las últimas transiciones demográficas de la población de Viña del Mar muestran claros signos de decrecimiento, pero no de forma homogénea. Sectores como Plan de la ciudad, Recreo, Nueva Aurora y Gómez Carreño muestran una tasa de crecimiento superior al promedio comunal, mientras que Reñaca Alto, Forestal y Achupallas tienen tendencias de crecimiento más bajas.

En cuanto a la población, se reconoce que Viña del Mar presenta un proceso de envejecimiento y una disminución de la fecundidad, sobre todo en sectores como Plan y Recreo, y menos notorio en sectores como Forestal, Achupallas y Reñaca Alto, en donde destaca una concentración de población más joven tanto en su tramo infantil como en el tramo de edad de trabajar.

En resumen, se reconoce que la comuna se sitúa en una segunda transición demográfica, caracterizada por un descenso de la mortalidad infantil, una tasa de fecundidad por debajo del nivel de reemplazo poblacional, una alta presencia de migrantes y un cambio en cómo se conforman los grupos familiares, los cuales, si bien se reconocen según los indicadores de fecundidad comparándolos al porcentaje regional y nacional, no se cuenta con estudios complementarios a nivel local que permitan establecer precisión sobre el comportamiento socio – demográfico y cultural actual.

Otros aspectos ligados a la Dimensión Desarrollo Social y Desarrollo Económico Sostenible del PLADECO:

- Viña del Mar ocupa una posición estratégica dentro del área Metropolitana lo que convierte a la comuna en un núcleo urbano fundamental y articulador en el sistema

regional; lo anterior genera una presión constante en la infraestructura urbana generando desafíos significativos en la calidad de vida de las personas, condicionando la preservación de las condiciones óptimas del desarrollo local.

- La configuración física de la ciudad presenta limitaciones y problemas que se han identificado con el crecimiento poblacional, provocando problemas de acceso a la vivienda, ocasionando consigo una saturación del sistema vial, una desregulación en el uso del suelo y un aumento desmedido del consumo de este.
- Existe un conflicto socioambiental por la consolidación del polo residencial – comercial en Av. Libertad – Benidorm, más conocido como el sector de ex petroleras Las Salinas, el cual pone en disputa un territorio a través de las demandas contrapuestas sobre los modelos de desarrollo urbano planteado en la década de los 2000 y los atributos/vocaciones ambientales que existen.
- Las áreas de alta concentración se enfocan en el Plan de la ciudad y en sectores hacia los cerros como el sur de Reñaca, Reñaca Alto, Achupallas, El Olivar, Recreo, Miraflores, Villa Dulce y Forestal. La concentración de la población genera una presión en el medio físico y sobre los servicios cuya dotación no se vincula directamente al ritmo de la expansión de las áreas pobladas.
- Los campamentos mantienen un problema permanente ligado a la falta de locomoción colectiva y mal estado de las vías que conforman el entramado de calles y pasajes, lo que dificulta la circulación de vehículos de emergencia u otros servicios municipales, provocando un riesgo permanente para la seguridad y la salud de las personas.
- La gestión de los campamentos es uno de los desafíos más relevantes para la gestión de la política pública en todos los niveles de administración. El tema más relevante por solucionar tiene que ver con proponer soluciones efectivas y definitivas a la situación legal de los sitios ocupados, y junto con eso, solucionar los problemas de acceso a los servicios básicos, mejora en la eliminación de excretas y la eliminación de otras aguas. Se debe priorizar la conexión formal a la red pública.

5.2.1.2 Plan Regulador Comunal de Viña Del Mar 2002

El instrumento normativo del año 2002 responde a la regulación de la normativa urbanística, el cual zonifica el suelo con los usos permitidos y prohibidos, el equipamiento comunal, la jerarquización de la estructural vial, la fijación de los límites urbanos, las densidades y prioridades de expansión de la ciudad. Es así como desde su promulgación, el Plan ha tenido múltiples modificaciones que responden a nuevas condicionantes respecto al uso del suelo.

Respecto al medio físico y a sus restricciones, las cuales que deben permanecer libres de edificación de cualquier tipo, permitiendo sólo áreas verdes y obras de protección de aguas lluvias e infraestructura vial, se reconocen los siguientes:

- Acueductos, colectores y otros
- Quebradas
- Líneas eléctricas
- Vía férrea
- Oleoductos, gasoductos y poliductos
- Esteros
- Campo dunar

En cuanto a áreas de construcción condicionada:

- Falla de Marga – Marga
- Miradores panorámicos (Las Cañitas, Los Sargazos, Gómez Carreño, Santa Inés, Villa Dulce, Miraflores Alto, Cerro Castillo, Recreo, Variante Agua Santa, Los Almendros, Camino Internacional, Variante Santa Inés)
- Protección de vistas
- Inmuebles de conservación (Muelle población Vergara, Castillo Wulff, Iglesia Capuchinos, Casas Vista Hermosa, Entre Viana e Iberia, Chalet Fontaine, Palacio Ariztía, Oficinas Parque El Salitre, Casa Astoreca e Iglesia de Piedra)

En cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado:

- Los planes de desarrollo de servicios sanitarios elaborados por ESVAL tienen un horizonte temporal de 20 años desde 1990, alineado con el Plan Regulador (10 a 15 años).
- Las proyecciones de población en los estudios del Plan Regulador son menores a las consideradas por ESVAL, asegurando que los sistemas de agua potable y alcantarillado previstos cubrirán holgadamente las futuras demandas.
- Existen recursos disponibles para la futura población de Viña del Mar según las proyecciones de población y consumo de ESVAL.
- Las áreas de expansión propuestas en el Plan Regulador coinciden en gran parte con las áreas de desarrollo de ESVAL, garantizando la viabilidad del suministro de agua potable y alcantarillado.
- ESVAL podría establecer convenios para ampliar la cobertura a áreas fuera de su territorio operativo, considerando la disponibilidad de agua proyectada.
- La puesta en marcha del colector intercomunal actualmente en construcción reducirá significativamente los niveles de contaminación en Viña del Mar.
- La solución a la descarga de residuos industriales al colector intercomunal está pendiente de la aprobación de la legislación reglamentaria y fiscalización por parte de organismos competentes.

Respecto al borde costero:

- Situación A: Corresponden a playas de arenas y sectores de roqueríos donde solo se puede asociar a actividades de playa y paseo y no existe la posibilidad de edificarlo debido a su superficie, morfología, accesibilidad y materialidad (playa El Encanto, Las Cañitas, Bahamas, Acapulco y Los Artistas).
- Situación B: son lugares que, además de tener playas, cuentan con características básicas que permiten edificar construcciones que contemplan las actividades de playa y paseo como balnearios, restaurantes fuentes de soda y otros (Cochoa, Reñaca, Salinas, Recta Salinas Jorge Montt, El Sol, Caleta Abarca).
- Situación C: Sectores con potencial escénico diferente al anterior en el borde, el cual acoge actividades de uso público como paraderos, cafeterías, miradores, fuentes de soda, restaurantes, etc. (Stella Maris, Puerto Madero, Mirador Cochoa, Roca Vial, Predio Rol 3001 – 5, Predio Rol 3001 – 4, Predio Rol 3001 – 3 Salinas, Cap Ducal, Castillo Wulff, Club de Pesca y Caza).
- Situación D: Zona con potencial que supera las condiciones anteriores las cuales cuentan con una influencia urbana sobresaliente respecto a su funcionalidad las cuales requieren estudios seccionales. Las principales preocupaciones son su impacto urbano, vial y ambiental (sistema Montemar, Punta Oceanic – Ex Curanurin, Punta Ossa – Playa Los Marineros y Playa Las Salinas, Sanatorio Marítimo, desembocadura Estero Marga – Marga – Muelle Ocho Norte, Miramar – Caleta Abarca – Playa Los Artistas, Recreo – Capuchinos, Curva Los Mayos – Club de Yates Recreo.)

5.2.2 Productos cartográficos mediante SIG

Los productos cartográficos corresponden a todos aquellos elementos que se encuentran en la comuna de Viña del Mar y que pueden ser identificados en formato mapa, con el fin de utilizar la información para la toma de decisiones.

Este SIG turístico de la comuna de Viña del Mar se encuentra organizado en carpetas que contienen información y done cada una de estas corresponde a diversos formatos para ser leída en función de las herramientas que posean los profesionales que trabajen con esta. Por ejemplo, la base original de un SIG se entrega en formato para ser leído con el programa ArcGIS 10.x al que solo pueden acceder los departamentos del municipio que manejan el programa como Secpla, sin embargo, estas también se entregan en formato KMZ para que tanto el departamento de turismo como otros tengan acceso a la información y a su utilización.

Todos los archivos se encuentran dispuestos en una carpeta en One Drive debido a su tamaño. Esta contiene los siguientes elementos:

- **Mpk**. Corresponde a los mapas comprimidos. Esta carpeta contiene todas las coberturas que se utilizaron en la elaboración de las cartografías, son archivos comprimidos de coberturas como vialidad, atractivos turísticos, hidrografía, limites. Etc. Solamente puede ser leído por ArcGIS 10.x

Esta carpeta se entrega en el siguiente enlace ara ser descargada:
https://terrasurvey365-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jromero_terrasurvey365_onmicrosoft_com/EoKFjul6Jb5GhtBKkRLqLTMBj5bNkwFC1uEF4oil7lev1w?e=d0I4ai

- **KMZ.** Se genera esta carpeta para subir todas las coberturas principales de cada cartografía con la finalidad de que puedan ser visualizadas por cualquier profesional.

- **Pdf**. Son las imágenes de las distintas cartografías en formato PDF.

Los archivos KMZ y PDF se entregan en ***Anexo N° 10*** de este documento.

5.3 Diagnóstico participativo, validación social y FODA

5.3.1 Análisis competitivo del sistema turístico de la comuna de Viña del Mar

5.3.1.1 Consideraciones previas

El presente capítulo tiene como objetivo analizar la competitividad del sistema turístico de la comuna de Viña del Mar a través de una revisión integral de los principales factores que inciden en su desarrollo sostenible. Viña del Mar, reconocida como uno de los destinos turísticos más emblemáticos de Chile, enfrenta importantes desafíos y oportunidades para consolidarse en el mercado nacional e internacional. En este contexto, se evalúan sus ventajas competitivas y las áreas de mejora relacionadas con la formación, mercados, sostenibilidad y accesibilidad.

El propósito de este apartado es identificar y analizar los factores clave que impactan en la competitividad del sistema turístico de Viña del Mar, proporcionando una base para el diseño de estrategias y acciones que promuevan el desarrollo integral, sostenible e inclusivo del sector.

A nivel metodológico, el análisis competitivo se desarrolló en cinco etapas principales:

1. **Recolección de datos**: Se utilizaron fuentes secundarias como informes, estudios previos, diagnósticos sectoriales y entrevistas con actores clave del sistema turístico, considerando expertos tanto del sector público como del sector privado.
2. **Sistematización de información**: Se categorizaron y analizaron los insumos recopilados, estableciendo relaciones entre los factores identificados.
3. **Diagnóstico interno y externo**: Se realizó un análisis del entorno y capacidades internas de Viña del Mar.
4. **Mapa de actores**: Identificación y análisis de stakeholders clave en el desarrollo turístico.
5. **Identificación de ventajas competitivas**: Elementos únicos de Viña del Mar que fortalecen su competitividad.

El análisis desarrollado se enfocará en aquellos elementos que entregan información válida y permitan generar conclusiones sobre la competitividad de las empresas de la comuna. Por esto, se utilizarán aspectos ya entregados en apartados anteriores, pero que entregan datos relevantes para el foco de este acápite.

5.3.1.2 Análisis de las Entrevistas con Expertos

Para esta etapa de diseñó una pauta de entrevista semiestructurada, ajustándola según el entrevistado fuese del sector privado (representante de gremios, corporaciones o academia) o del sector público (representante de las instituciones de fomento y promoción turística). La etapa de entrevistas se extendió entre el 9 y el 17 de enero 2025. Esta pauta se encuentra en ***Anexo N° 11***.

De las entrevistas realizadas surgieron temas clave que enriquecen el análisis, entre ellos:

- Falencias en la formación en idiomas, especialmente inglés y portugués, lo que limita la atención a turistas internacionales.
- Necesidad de fortalecer los conocimientos en diseño de experiencias turísticas innovadoras.
- Deficiencias en la atención al cliente y hospitalidad, particularmente en pequeños operadores turísticos.
- Baja articulación entre instituciones educativas y las necesidades específicas del mercado turístico local.
- Falta de formación y capacitación en transformación digital y uso de tecnologías como la inteligencia artificial para optimizar procesos en el sector turístico.

Los entrevistados fueron:

- **José Pakomio (Presidente CNC)**
- **Carla Cuneo (Presidenta de la Mesa de Turismo de la CRCP y representante regional en FEDETUR)**
- **Javier Torrejón (Presidente CRCP Valparaíso)**
- **Ivo Sandoval (Director de ProChile Valparaíso)**
- **Pamela Venegas (Directora (S) SERNATUR Valparaíso)**
- **Felipe Mellado (Subdirector CORFO Valparaíso)**

A partir de las entrevistas realizadas con estos seis expertos vinculados al sistema turístico de Viña del Mar, tanto del sector público como del privado, se identificaron las siguientes percepciones clave.

Principales brechas detectadas

1. **Planificación y gobernanza turística:**
    - Falta de una gobernanza robusta a nivel comunal y regional que permita potenciar el turismo en coordinación entre todos los actores públicos y privados vinculados con el mismo.
    - Déficit en la planificación estratégica a largo plazo y en la integración de sectores clave para la gestión del destino.
    - Falta de datos actualizados en torno al turismo, que sean de utilidad para la planificación sostenible del mismo y para mejorar los niveles de satisfacción de los turistas que visitan el destino.
2. **Infraestructura turística y accesibilidad:**
    - Escasez de infraestructura adecuada en playas y espacios públicos (duchas, baños, señalética).
    - Insuficiente accesibilidad universal para personas con movilidad reducida o necesidades especiales, tanto a nivel de los servicios turísticos como de atractivos como playas, edificios patrimoniales y otro tipo de instalaciones.
3. **Capacitación y competencias en el sector:**
    - Deficiencias en idiomas (inglés y portugués) y atención al cliente.
    - Brechas en competencias digitales y uso de herramientas de marketing digital concentradas principalmente en Pymes y/o comercio pequeño y que son además la mayoría de las empresas presentes en la comuna.
4. **Oferta turística limitada:**
    - Dependencia de productos tradicionales (sol y playa) y falta de diversificación hacia experiencias culturales, patrimoniales y de intereses especiales.
    - Escasa integración de actividades fuera de temporada alta.
5. **Sostenibilidad y certificaciones:**
    - Baja adopción de prácticas sostenibles por falta de incentivos y conocimiento.
    - Escasa promoción de certificaciones de calidad y sostenibilidad entre los prestadores turísticos.
6. **Promoción y articulación débil:**
    - Estrategias de marketing fragmentadas y sin integración entre el sector público y privado.
    - Falta de herramientas digitales para mejorar la promoción y la experiencia del visitante.
7. **Falta de visión de negocios de las PYMES turísticas:**
    - Dificultades para definir segmentos objetivos y desarrollar propuestas de valor claras.
    - No se realizan evaluaciones en torno a la satisfacción del turismo una vez consumido el servicio o producto.

- Escasa asociatividad y redes colaborativas entre empresarios turísticos.

Principales propuestas entregadas por los entrevistados

1. **Fortalecimiento de la gobernanza:**
   - Crear una instancia de gobernanza público-privada comunal que articule a los actores clave en la planificación y ejecución de estrategias turísticas.
   - Diseñar un plan de desarrollo turístico integral con sostenibilidad como eje transversal.
2. **Mejora de la infraestructura turística:**
   - Invertir en infraestructura básica para playas y espacios públicos, incluyendo elementos de accesibilidad universal.
   - Mejorar la conectividad logística y la señalización turística.
3. **Capacitación y profesionalización del sector:**
   - Diseñar e implementar programas de formación en idiomas, atención al cliente, diseño de experiencias turísticas, sostenibilidad y marketing digital.
   - Impulsar la educación continua para empresarios y trabajadores del sector.
4. **Innovación y diversificación de la oferta:**
   - Promover productos turísticos innovadores y experiencias no estacionales, integrando cultura, patrimonio y naturaleza.
   - Incentivar el desarrollo de productos orientados a mercados internacionales (turistas brasileros, europeos y asiáticos).
5. **Promoción y marketing conjunto:**
   - Crear estrategias de marketing integradas entre la municipalidad y los privados.
   - Usar herramientas digitales, como códigos QR y plataformas multilingües, para mejorar la promoción y la experiencia del visitante.
6. **Fomentar la sostenibilidad:**
   - Implementar un sello municipal para empresas comprometidas con la sostenibilidad y accesibilidad.
   - Promover la capacitación en sostenibilidad y la adopción de buenas prácticas.
7. **Apoyo a las PYMES y asociatividad:**
   - Incentivar la formación de cooperativas y redes colaborativas para mejorar la competitividad.
   - Proveer herramientas y acompañamiento para que las PYMES definan sus segmentos objetivos y propuestas de valor.

La información recopilada ofrece una perspectiva crítica y estratégica sobre las oportunidades y desafíos que enfrenta Viña del Mar. Se destacan áreas clave como la innovación, la asociatividad, la sostenibilidad y el fortalecimiento del capital humano. Estos

elementos se integran en el análisis general para formular estrategias que impulsen la competitividad del destino.

Entrevistas No Realizadas

Aunque se intentó entrevistar a otros actores clave, algunos no pudieron participar debido a conflictos de agenda. Entre ellos se encuentran:

- **Joussen Arteaga** (Director de SERCOTEC Valparaíso).
- **Etienne Choupay** (Director de CORFO Valparaíso, sin embargo, gestionó la entrevista con Felipe Mellado, Subdirector de CORFO Valparaíso, en su reemplazo)
- **Francisco Godoy** (Gerente de Corporación Turismo Valparaíso).
- **Verónica Baquedano** (ASCC).
- **Rodrigo Figueroa** (PUCV-SOCIETUR).
- **Verónica Castillo** (Fesetur).
- **Patricia Urrutia** (Encargada de desarrollo de SERNATUR).

En ***Anexo N° 12*** se entrega una ficha por cada entrevistado en el marco del análisis de competitividad turística de la comuna de Viña del Mar.

5.3.1.3 Sistematización y análisis de la información

Los principales insumos para este análisis provienen de datos sectoriales, diagnósticos previos y entrevistas con expertos. La información fue estructurada en torno a cinco dimensiones clave: formación y competencias, mercados, sostenibilidad, accesibilidad y asociatividad. Este enfoque permitió identificar y relacionar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que impactan la competitividad del destino.

I. Definición, interpretación y relación entre los principales insumos para el análisis de competitividad

El análisis de competitividad turística requiere identificar, evaluar e interpretar una serie de elementos clave que interactúan para determinar el desempeño de un destino como Viña del Mar. Estos insumos son fundamentales para diseñar estrategias que impulsen el desarrollo sostenible, la innovación y la calidad del sistema turístico local. A continuación, se analizan los principales componentes:

1. Formación y competencias

Se refiere al nivel de capacitación y habilidades de los actores involucrados en la cadena de valor turística. Incluye tanto la formación académica como la capacitación continua en aspectos técnicos y prácticos.

En Viña del Mar, la existencia de instituciones de educación superior que ofrecen formación en esta industria es una fortaleza significativa. Sin embargo, las debilidades relacionadas con la falta de formación en idiomas, competencias digitales y hospitalidad en las empresas pequeñas y medianas limitan la capacidad del destino para satisfacer las demandas del mercado global.

Este componente afecta directamente la calidad del servicio, la innovación en la oferta turística y la competitividad del destino, ya que un capital humano mejor preparado puede generar experiencias más atractivas y sostenibles.

- **Fortalezas**:
  - Existencia de instituciones de educación superior que ofrecen programas relacionados con el turismo en Viña del Mar.
  - Alto nivel de formación académica en el equipo del Departamento de Turismo.
- **Debilidades**:
  - Falta de formación en idiomas como inglés y portugués, fundamentales para atender a turistas internacionales.
  - Escasez de conocimientos en diseño de experiencias turísticas innovadoras.
  - Limitada capacitación en atención al cliente y hospitalidad.
  - Baja articulación entre instituciones educativas y las necesidades del mercado local.
  - Brechas significativas en transformación digital y en el uso de tecnologías como la inteligencia artificial.
- **Oportunidades**:
  - Incrementar programas de capacitación en tecnologías emergentes y sostenibilidad.
  - Posibilidad de articulación entre academia y sector turístico para adaptar la oferta educativa.
- **Amenazas**:
  - Escasa priorización de la formación turística en políticas públicas.
  - Dependencia de perfiles laborales poco calificados.

2. Cadena de producción, comercialización y mercados

Comprende los procesos y actores involucrados en la creación, promoción y distribución de los productos y servicios turísticos, así como la relación del destino con sus mercados meta.

Viña del Mar cuenta con una posición consolidada como destino nacional e internacional, lo que representa una base sólida para su promoción. No obstante, la baja digitalización de las MIPYMES locales y la saturación de algunas zonas turísticas durante la temporada alta limita la capacidad de diversificar y captar nuevos mercados.

Este elemento interactúa con la formación y competencias, ya que la falta de habilidades digitales afecta la capacidad de las empresas para utilizar herramientas tecnológicas y acceder a mercados emergentes.

- **Fortalezas**:
  - Posición consolidada como destino nacional e internacional.
  - Diversidad de prestadores de servicios registrados.
- **Debilidades**:
  - Falta de digitalización de MIPYMES locales.
  - Saturación de las zonas turísticas más visitadas durante la temporada alta (playas, estacionamientos y servicios asociados).
  - Baja incorporación de herramientas tecnológicas para gestionar y promover servicios.
- **Oportunidades**:
  - Creación de nuevas experiencias turísticas que aprovechen recursos naturales y culturales.
  - Desarrollo de campañas de marketing digital integradas.
- **Amenazas**:
  - Competencia creciente de destinos emergentes en Chile y el extranjero.
  - Vulnerabilidad económica de prestadores turísticos frente a crisis sanitarias o económicas.

3. Asociatividad y redes empresariales

Se refiere a la colaboración entre diferentes actores del sistema turístico, tanto públicos como privados, para desarrollar proyectos conjuntos y fortalecer la competitividad del destino.

La presencia de gremios y redes de cooperación representa un potencial para generar paquetes turísticos integrados. Sin embargo, la baja colaboración y la falta de incentivos para formar alianzas estratégicas dificultan una planificación eficiente y coordinada.

La asociatividad potencia la cadena de producción al facilitar la creación de ofertas integradas y complementarias. Además, fomenta el aprendizaje colectivo y la sostenibilidad mediante la difusión de buenas prácticas.

- **Fortalezas**:
  - Presencia de gremios y redes de cooperación entre operadores turísticos.
  - Potencial para desarrollar paquetes integrados entre Viña del Mar y localidades cercanas.
- **Debilidades**:
  - Baja colaboración entre actores turísticos.
  - Ausencia de incentivos claros para fomentar alianzas estratégicas.
- **Oportunidades**:
  - Fortalecimiento de gobernanzas sectoriales para promover estrategias conjuntas.
  - Posibilidad de crear una red de innovación turística regional.
- **Amenazas**:
  - Fragmentación de iniciativas locales por falta de coordinación.
  - Desconfianza entre actores públicos y privados.

4. Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial (RSE)

Hace referencia al equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales en la actividad turística, promoviendo prácticas responsables que garanticen el bienestar de las comunidades y el medio ambiente.

Los prestadores de servicios de Viña del Mar han avanzado en la implementación de sellos calidad y sostenibilidad, sin embargo, son muy pocas las empresas que los mantienen en el tiempo y los pequeños operadores presentan limitaciones en la adopción de estas prácticas. La falta de regulación específica también reduce la penetración de medidas sostenibles.

La sostenibilidad está vinculada con la accesibilidad y la asociatividad, ya que una gestión conjunta de recursos y normativas puede fomentar un turismo inclusivo y respetuoso con el entorno.

- **Fortalezas**:
    - Disponibilidad de programas de capacitación en turismo responsable.
- **Debilidades**:
    - Baja adopción de sistema de implementación de normas y sellos de calidad y sostenibilidad, que entrega directrices y guías prácticas a las empresas en esta materia.
    - Limitada adopción de medidas sostenibles por parte de pequeños operadores.
    - Escasa regulación sobre prácticas sostenibles en sectores claves.
- **Oportunidades**:
    - Fomentar incentivos fiscales para prácticas responsables.
    - Posibilidad de posicionar a Viña del Mar como un referente de turismo sostenible.
- **Amenazas**:
    - Falta de cumplimiento de normativas ambientales.
    - Deterioro de atractivos naturales por sobreexplotación.

Considerando el último registro público descargable de los servicios turísticos registrados en Sernatur de Fecha octubre 2024, del total de 602 registros de empresas de turismo pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, 338 empresas corresponden a las categorías de Alojamiento Turístico, Agencias de Viajes y Tour Operadores, que son las categorías que cuentan con la posibilidad de certificarse con el sello S de sustentabilidad turística, de ellos, **cero empresas cuentan con Sello S vigente en la comuna de Viña del Mar y sólo dos empresas cuenta con Sello Q vigente,** siendo estas dos empresas de Agencias de Viajes. **En cuanto a Adhesión Certificado Sustentable, solo nueve empresas cuentan con este certificado**, desglosado de la siguiente manera: dos corresponden a la categoría de Agencias de viajes, tres corresponden a la categoría de Alojamiento turístico, tres corresponden a la categoría de guías de turismo y uno a la categoría de Tour Operador.

5. Accesibilidad e inclusión

Se centra en garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales, puedan disfrutar de la oferta turística del destino.

Aunque existen iniciativas locales para el turismo inclusivo y cierta infraestructura adaptada, la falta de programas integrales de accesibilidad y certificaciones inclusivas en alojamientos y servicios limita la experiencia de los visitantes con necesidades especiales.

Este componente se complementa con la sostenibilidad y la RSE, ya que promover un turismo inclusivo no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también contribuye a una mayor equidad y responsabilidad social en el sector.

- **Fortalezas**:
  - Infraestructura urbana adaptada en algunas zonas turísticas.
  - Iniciativas locales que fomentan el turismo inclusivo.
  - Participación en la Mesa Técnica Regional de Turismo Accesible.
- **Debilidades**:
  - Falta de implementación de programas integrales de accesibilidad en servicios turísticos.
  - Ausencia de certificaciones inclusivas en alojamientos y servicios.
- **Oportunidades**:
  - Incrementar capacitación en atención inclusiva para operadores turísticos.
  - Desarrollar infraestructura accesible en atractivos menos concurridos.
- **Amenazas**:
  - Desigualdad en el acceso a servicios turísticos inclusivos.
  - Percepción negativa del destino debido a falta de opciones accesibles.

Capacitación del Personal para Atender Personas con Discapacidad

Según un levantamiento de datos de SERNATUR, los servicios turísticos registrados en Viña del Mar presentan la siguiente distribución en cuanto a la capacitación del personal para atender personas con discapacidad:

Frente a la pregunta, realizada durante el registro en Sernatur ¿Su personal está capacitado para atender personas con capacidad disminuida?

- **Agencias de Viajes:** De 59 servicios registrados, solo 14 declaran personal capacitado.
- **Alojamientos Turísticos:** De un total de 223 registros, solo 50 declara contar con personal capacitado.
- **Restaurantes y Similares:** De los 92 servicios registrados, solo 56 declara contar con personal capacitado.
- **Guías de Turismo:** De un total de 65 registrados, ninguno declara disponer de datos específicos sobre capacitación en esta área.
- **Tour Operadores:** De 64 servicios registrados, solo 5 declaran personal capacitado.

Esto evidencia que, aunque existen avances, aún se requiere un esfuerzo significativo en la capacitación de personal en accesibilidad e inclusión para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los turistas.

Tabla N° 16. Servicios Turísticos y Accesibilidad

SERVICIO TURÍSTICO	SERVICIOS REGISTRADOS	PERSONAL CAPACITADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Agencia de Viajes	59	14
Alojamiento Turístico	223	50
Arriendo de Vehículos	7	0
Guías de Turismo	65	0
Restaurantes y Similares	92	56
Servicios Culturales	6	0
Servicios de Esparcimiento	6	0
Servicios de Producción Artesanal	12	0
Servicios de Souvenir	5	0
Servicios Deportivos	2	0
Tour Operador	64	5
Transporte de Pasajeros por Vía Aérea	2	0
Transporte de Pasajeros Vía Terrestre	45	0
Turismo Aventura	28	0
Total General	**616**	**125**

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por SERNATUR Valparaíso

Cabe destacar que de las bases de datos analizadas que fueron proporcionadas por el departamento de turismo de la municipalidad, de los 144 registros asociados a alojamientos turísticos, 110 se identifican con habitaciones con acceso universal.

Los insumos analizados no operan de manera aislada; su interacción es clave para el desarrollo competitivo del sistema turístico de Viña del Mar. La mejora en formación y competencias refuerza la capacidad de las empresas para implementar prácticas sostenibles y acceder a nuevos mercados. A su vez, la asociatividad permite articular esfuerzos en la promoción de un turismo más accesible e inclusivo. Finalmente, la sostenibilidad y la innovación en la oferta consolidan al destino como un referente competitivo a nivel nacional e internacional.

5.3.1.4 Estado del arte y proyecciones

a) Contexto Internacional

En el contexto global, los destinos turísticos competitivos se caracterizan por integrar estrategias de sostenibilidad, digitalización y adaptación al cambio climático. Ejemplos destacados incluyen a ciudades como Barcelona, que ha implementado un enfoque de turismo inteligente con prácticas de sostenibilidad urbana, y Copenhague, reconocida por su liderazgo en turismo accesible y gestión ambiental (OMT, 2018; European Cities Marketing, 2021; World Economic Forum, 2019; Ajuntament de Barcelona, 2020; Wonderful Copenhagen, 2020)[3]. Estas ciudades se posicionan como referentes internacionales al adoptar modelos de desarrollo turístico que equilibran el crecimiento económico, la inclusión social y la conservación del medio ambiente, sirviendo de ejemplo para destinos como Viña del Mar.

b) Contexto Nacional

A nivel nacional, Chile ha avanzado en la promoción del turismo sostenible a través de iniciativas como los "Sellos S" de sostenibilidad y "Q" de calidad y el “compromiso de buenas prácticas”. Sin embargo, la adopción de estas herramientas sigue siendo desigual en las diferentes comunas, incluido Viña del Mar[4], que actualmente solo cuenta con 2 empresas con Sello Q, ninguna con sello S y solo 9 servicios con el Compromiso de buenas prácticas en Turismo Sustentable.

Cabe señalar que el Compromiso de buenas prácticas en 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.

El análisis competitivo del sistema turístico de Viña del Mar revela un destino con un alto potencial de desarrollo gracias a sus ventajas competitivas y oportunidades externas. No obstante, enfrenta importantes desafíos relacionados con la capacitación, sostenibilidad, inclusión y colaboración entre actores. Las estrategias futuras deben priorizar la innovación,

[3] Informe: "Global Report on Smart Destinations" (2018). Enlace: OMT Reports,
Documento: *"Sustainable Tourism in European Cities"* (2021). Enlace: European Cities Marketing,
Publicación: *"Travel & Tourism Competitiveness Report"* (2019). Enlace: World Economic Forum,
Documento: "Copenhagen – The World's Most Sustainable Destination" (2020). Enlace: Copenhagen Tourism
Ajuntament de Barcelona. (2020). Barcelona Smart Tourism: Transforming the City into a Smart Destination. Enlace: Barcelona Smart Tourism

[4] Búsqueda realizada en enero 2025. Información vigente y actualizada obtenida en https://serviciosturisticos.sernatur.cl/ aplicando los filtros respectivos.

sostenibilidad y la cohesión para consolidar la competitividad del destino en el mercado global.

c) Diagnóstico Interno

i) Infraestructura, Servicios y Conectividad

- Viña del Mar cuenta con una infraestructura consolidada para el turismo urbano y de playa, incluyendo hoteles, restaurantes y espacios públicos emblemáticos. (OMT, 2021)[5].
- Limitaciones en la calidad y capacidad de algunos servicios turísticos, particularmente en sectores periféricos. *(Subsecretaría de Turismo & PNUD, 2024)[6]*.
- Conectividad adecuada mediante transporte terrestre y ferroviario, pero desafíos en la sostenibilidad de la infraestructura vial y transporte público. (Ministerio de Transportes, 2020)[7]

ii) Capital Humano

- Alto nivel académico en algunas instituciones locales. (RIESV, 2023)[8]
- Deficiencias en competencias clave como atención al cliente, idiomas y transformación digital. (CRCP, 2022)[9].

d) Diagnóstico Externo

i) Competidores Directos

- Santiago y Valparaíso son los principales competidores en turismo urbano y cultural. *(World Economic Forum, 2019)[10]*
- Otros destinos nacionales como San Pedro de Atacama o Torres del Paine compiten en segmentos de naturaleza y aventura. *(Subsecretaría de Turismo, 2022)*.[11]

ii) Tendencias del Mercado

- Crecimiento del turismo sostenible y experiencias personalizadas. *(OMT, 2022)*.[12]
- Aumento del uso de plataformas digitales para planificación y reservas. (Statista, 2023)[13]
- Preferencias por destinos que integren naturaleza y sostenibilidad. *(ETC, 2021)*.[14]

iii) Análisis del Entorno

[5] Organización Mundial del Turismo, OMT (2021). Informe global sobre destinos turísticos urbanos.
[6] Subsecretaría de Turismo & PNUD (2024). Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035.
[7] Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (Chile). Informe de conectividad urbana (2020).
[8] Red de Instituciones de Educación Superior de Valparaíso (RIESV). Informe de Educación y Turismo (2023).
[9] Cámara Regional de Comercio de Valparaíso (2022). Diagnóstico del capital humano en el sector turismo de Viña del Mar.
[10] Foro Económico Mundial. (2019). *Travel & Tourism Competitiveness Report*.
[11] Subsecretaría de Turismo de Chile. Informe de destinos consolidados (2022).
[12] Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). *Global Report on Sustainable Tourism*.
[13] Statista. (2023). *Digital Travel Trends*.
[14] European Travel Commission (ETC). (2021). Informe sobre tendencias de viaje sostenible en Europa.

- Cambios en la demanda debido a eventos globales como la pandemia. *(OMT, 2021)*.[15]
- Presión por desarrollar infraestructura sostenible para adaptarse al cambio climático. *(Naciones Unidas, 2020)*.[16]

e) Mapa de Actores

i) Stakeholders Clave

1. **Instituciones Públicas como**
    - Municipalidad de Viña del Mar.
    - Municipalidades vecinas Concón y Valparaíso.
    - SERNATUR.
    - CORFO.
    - SERCOTEC
    - PROCHILE
    - Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático

2. **Gremios, Asociaciones y Corporaciones**

    - Nacionales como:
        1. Cámara Nacional de Comercio CNC
        2. Federación de Empresas de Turismo FEDETUR.
        3. Asociación Chilena de Empresas Turísticas ACHET
    - Regionales como:
        1. Cámara Regional de Comercio de Valparaíso CRCP
        2. Asociación de Empresas Región de Valparaíso ASIVA
        3. Federación de servicios turísticos FESETUR
        4. Corporación Regional de Turismo Valparaíso
    - Comunales como:
        1. Barrio poniente
        2. HOVI

3. **Empresas Privadas**

    - Hoteles, restaurantes, tour operadores y otros prestadores de servicios turísticos.

[15] Organización Mundial del Turismo (OMT). (2021). *Tourism Recovery Strategies Post-COVID-19.*
[16] Naciones Unidas. (2020). *Sustainable Development Goals and Tourism: Accelerating the Transition.*

4. **Academia**

    - PUCV, UV, UVM, UPLA: universidades locales que aportan con formación y estudios del sector.

5. **Comunidades Locales**

    - Actores esenciales para el desarrollo del turismo comunitario y sostenible.

f) Identificación de Ventajas Competitivas

Elementos Únicos de Viña del Mar

- Patrimonio arquitectónico y cultural reconocido a nivel nacional e internacional. *(UNESCO, 2022)*.[17]
- Extensa oferta de eventos culturales, como el Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar. *(SERNATUR, 2021)*.[18]
- Proximidad a áreas naturales como el Jardín Botánico y la Laguna Sausalito. *(Ministerio del Medio Ambiente, 2020)*.[19]
- Infraestructura turística consolidada y adaptable para diferentes segmentos de mercado. *(Subsecretaría de Turismo, 2022)*.[20]

Evaluación del Nivel de Competitividad Actual

El nivel de competitividad turística de Viña del Mar se encuentra en una posición favorable gracias a su infraestructura, posicionamiento y oferta consolidada. Sin embargo, se identifican áreas que requieren atención, como la digitalización, la sostenibilidad y la inclusión, para fortalecer su atractivo frente a otros destinos.

g) Identificación de Brechas de Competitividad

Formación y Competencias

- Falta de formación en idiomas clave como inglés y portugués. *(CRCP, 2022)*.[21]

[17] UNESCO. (2022). *Guía del Patrimonio Cultural de Chile*. Este documento destaca el patrimonio arquitectónico y cultural de Viña del Mar, incluyendo sus palacios y monumentos históricos.
[18] SERNATUR. (2021). *Eventos culturales como dinamizadores del turismo en Chile*. Menciona el impacto del Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar como un atractivo turístico clave.
[19] Ministerio del Medio Ambiente de Chile. (2020). *Áreas Naturales Protegidas y su Rol en el Turismo Sustentable*. Este informe incluye análisis del Jardín Botánico y la Laguna Sausalito como recursos turísticos cercanos.
[20] Subsecretaría de Turismo. (2022). *Diagnóstico de Infraestructura Turística en la Región de Valparaíso*. Analiza la adaptabilidad de la infraestructura turística de Viña del Mar.
[21] Cámara Regional de Comercio de Valparaíso. (2022). *Diagnóstico del Capital Humano en Turismo*. Analiza las brechas en formación lingüística y digital.

- Brechas en capacitación en tecnologías emergentes, transformación digital y sostenibilidad. *(CRCP, 2022)*.[22]
- Insuficiente coordinación entre instituciones educativas y necesidades del mercado turístico local. (Ministerio de Educación, 2021)[23]

Cadena de Producción, Comercialización y Mercados

- Baja adopción de tecnologías digitales para la promoción y comercialización. (Statista, 2023)[24]
- Falta de diversificación de la oferta turística para reducir la estacionalidad. *(Subsecretaría de Turismo, 2020)*.[25]

Asociatividad y Redes Empresariales

- Falta de estrategias concretas para fomentar redes locales. *(FEDETUR, 2021)*.[26]
- Limitada articulación entre el sector público y privado. *(CNC, 2022)*.[27]

Sostenibilidad y RSE

- Escasa implementación de certificaciones sostenibles en pequeños prestadores. *(GSTC, 2021)*.[28]
- Falta de incentivos claros para la adopción de prácticas responsables. *(Subsecretaría de Turismo, 2023)*.[29]

Accesibilidad e Inclusión

- Limitada oferta de servicios adaptados a personas con discapacidad. *(SERNATUR, 2022)*.[30]
- Ausencia de un enfoque integral en el diseño universal de infraestructura turística. *(Naciones Unidas, 2020)*.[31]

[22] Cámara Regional de Comercio de Valparaíso. (2022). *Diagnóstico del Capital Humano en Turismo*. Analiza las brechas en formación lingüística y digital.
[23] Ministerio de Educación de Chile. (2021). *Informe sobre Educación y Competencias para el Turismo*. Examina la desconexión entre oferta educativa y necesidades del sector.
[24] Statista. (2023). *Tendencias en Transformación Digital para el Turismo*. Muestra estadísticas sobre la lenta adopción de tecnologías en destinos chilenos.
[25] Subsecretaría de Turismo. (2020). *Informe de Estacionalidad Turística en Chile*. Examina la falta de diversificación en la oferta turística.
[26] FEDETUR. (2021). *Asociatividad como Motor del Turismo en Chile*. Expone cómo la falta de estrategias asociativas afecta la competitividad.
[27] Cámara Nacional de Comercio. (2022). *Diagnóstico de Gobernanza Turística en Chile*. Analiza las brechas de articulación público-privada.
[28] Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). (2021). *Informe Global sobre Turismo Sostenible*. Menciona la baja adopción de certificaciones en MIPYMES chilenas.
[29] Subsecretaría de Turismo. (2023). *Incentivos para el Turismo Sostenible*. Propone soluciones para fomentar prácticas responsables.
[30] SERNATUR. (2022). *Hoja de Ruta del Turismo Accesible en Chile 2022-2026*. Analiza brechas en servicios adaptados.
[31] Naciones Unidas. (2020). *Informe sobre Accesibilidad y Turismo Inclusivo*. Este documento aborda la importancia del diseño universal en el turismo.

5.3.1.5 Conclusiones y Recomendaciones del Análisis de Competitividad del Sistema Turístico de Viña del Mar

Conclusiones

1. **Viña del Mar cuenta con una base sólida para consolidarse como un destino competitivo**, pero enfrenta importantes desafíos en sostenibilidad, inclusión y digitalización.
2. **Formación y Competencias**: Se observa un déficit significativo en la capacitación de recursos humanos dentro del sector turístico local, particularmente en competencias blandas, manejo de idiomas extranjeros y gestión de experiencias turísticas. Este déficit impacta directamente en la calidad del servicio y la capacidad del destino para atraer turistas internacionales.
3. **Cadena de Producción, Comercialización y Mercados**: La estructura de comercialización se encuentra fragmentada, con una baja articulación entre los actores de la cadena de valor. Además, los mercados objetivo están poco diversificados, predominando los visitantes nacionales y de países vecinos, con una menor penetración en mercados de alto poder adquisitivo.
4. **La falta de integración entre actores clave y la limitada adopción de tecnologías** restringen el potencial del destino.
5. **Asociatividad y Redes Empresariales**: Si bien existen iniciativas asociativas, éstas carecen de continuidad y de un liderazgo claro. Esta situación limita la posibilidad de desarrollar estrategias conjuntas que fortalezcan la competitividad del destino.
6. **Sostenibilidad**: El destino presenta oportunidades desaprovechadas en el desarrollo de productos turísticos sostenibles que integren elementos culturales, patrimoniales y naturales. Además, no se han implementado políticas contundentes para mitigar el impacto ambiental del turismo.
7. **Accesibilidad e Inclusión**: Viña del Mar enfrenta barreras significativas en términos de accesibilidad física y sensorial para turistas con discapacidad. Esto contrasta con la creciente demanda de destinos inclusivos a nivel global.
8. **Infraestructura y Servicios**: La infraestructura turística presenta deficiencias en su mantenimiento y modernización. Asimismo, los servicios complementarios no siempre cumplen con los estándares internacionales requeridos para atraer mercados de mayor poder adquisitivo.
9. **Promoción y Marca Destino**: La estrategia de promoción carece de un enfoque coherente que destaque los atributos diferenciadores de Viña del Mar. Esto afecta la capacidad del destino para posicionarse como un lugar competitivo frente a otros destinos nacionales e internacionales.

10. **Existen oportunidades significativas en la promoción de prácticas sostenibles, la mejora de la accesibilidad y el fortalecimiento de redes empresariales.**

Recomendaciones

1. **Capacitación y Formación**:
    - Diseñar programas específicos en tecnologías emergentes, idiomas, transformación digital y sostenibilidad para operadores y servicios turísticos.
    - Implementar programas de capacitación dirigidos a trabajadores del sector turístico, enfocados en idiomas, atención al cliente y gestión de experiencias.
    - Fomentar alianzas con instituciones educativas para desarrollar carreras técnicas y cursos especializados en turismo.
2. **Fortalecimiento de la Cadena de Valor**:
    - Promover la integración de los actores de la cadena turística mediante la creación de clústeres temáticos (e.g., turismo gastronómico, cultural y de eventos).
    - Diversificar los mercados objetivo mediante estudios de mercado que identifiquen nichos de alto potencial.
    - Fomentar la colaboración entre instituciones públicas y privadas para desarrollar paquetes integrados y diversificados.
3. **Impulso a la Asociatividad**:
    - Establecer mesas de trabajo público-privadas para fomentar la colaboración entre los actores locales.
    - Crear incentivos económicos para proyectos asociativos y redes empresariales.
4. **Sostenibilidad**:
    - Diseñar productos turísticos sostenibles que integren la identidad cultural y natural de la comuna.
    - Implementar un sistema de certificación ambiental para las empresas turísticas locales.
    - Incentivar la adopción de certificaciones de calidad y sostenibilidad entre los prestadores de servicios turísticos.
    - Desarrollar campañas educativas para operadores y turistas sobre prácticas responsables.
5. **Accesibilidad e Inclusión**:
    - Realizar un diagnóstico detallado sobre las barreras de accesibilidad y desarrollar un plan de acción para superarlas.
    - Crear un plan integral de accesibilidad que contemple infraestructura adaptada y certificaciones inclusivas.
    - Incorporar tecnologías y recursos que mejoren la experiencia de turistas con discapacidades.

6. **Mejora de Infraestructura y Servicios**:
    - Priorizar la inversión en la modernización y mantenimiento de la infraestructura turística.
    - Establecer estándares de calidad para los servicios turísticos, incentivando su cumplimiento mediante auditorías periódicas.
7. **Promoción y Marca Destino**:
    - Rediseñar la estrategia de promoción con un enfoque basado en storytelling, destacando los atributos únicos de Viña del Mar.
    - Incrementar la presencia digital del destino mediante campañas de marketing dirigidas a mercados internacionales.
    - Promover la digitalización de las MIPYMES turísticas locales para mejorar su competitividad en mercados globales.
8. **Líneas de Acción**:
    - **Capacitación y formación continua:** Crear programas específicos en idiomas, atención al cliente y transformación digital.
    - **Promoción de la sostenibilidad:** Incentivar la adopción de certificaciones de calidad y sostenibilidad entre los prestadores de servicios turísticos y desarrollar campañas educativas para operadores y turistas sobre prácticas responsables.
    - **Digitalización del sector:** Implementar herramientas tecnológicas para mejorar la comercialización y gestión de servicios turísticos; crear un observatorio turístico digital para análisis y monitoreo del mercado.
    - **Desarrollo de infraestructura inclusiva:** Diseñar espacios turísticos accesibles y promover el diseño universal en nuevos proyectos.
    - **Fortalecimiento de redes empresariales:** Fomentar la creación de alianzas público-privadas para diversificar la oferta turística y reducir la estacionalidad.
    - **Desarrollo de productos turísticos innovadores:** Promover experiencias que integren patrimonio cultural, naturaleza y sostenibilidad; diversificar la oferta hacia otros tipos de turismo como por ejemplo, turismo de bienestar y SPA, turismo cultural (arte, música, eventos).

Estas conclusiones y recomendaciones constituyen una guía integral para potenciar el turismo en Viña del Mar, alineándolo con las tendencias globales y los estándares de calidad requeridos para consolidar su competitividad.

5.3.2 Análisis FODA

5.3.2.1 Análisis DRAFPO participativo

Este apartado entregará los resultados asociados al análisis DRAFPO (Debilidades, Resistencias, Amenazas, Fortalezas, Potencialidades y Oportunidades) respecto de la información derivada de los talleres participativos a ser realizados en el territorio y que pueden o no incidir en el desarrollo turístico de Viña del Mar.

Esta técnica de diagnóstico estratégico amplía el enfoque tradicional del análisis FODA, añadiendo elementos que permiten un análisis más profundo y multifacético de la situación actual. Mientras que el análisis FODA se enfoca en un balance entre lo interno y lo externo, DRAFPO se centra además en las barreras internas al cambio (resistencias) y en los recursos o capacidades que podrían ser explotados en el futuro (potencialidades).

Este diagnóstico servirá como base para definir la imagen objetivo del destino y los ejes del desarrollo turístico sustentable de la comuna, asegurando que las propuestas sean coherentes con las realidades del territorio y los desafíos globales.

La obtención de los resultados de este DRAFPO se dio en el marco de la realización de talleres participativos en la comuna, que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla N° 17. Talleres de participación ciudadana PLADETUR Viña del Mar

TALLER	UNIDAD TERRITORIAL	PÚBLICO OBJETIVO	RECINTO	FECHA
1	Recreo	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Colegio Teodoro Lowey	19 de nov.
2	Santa Inés	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Sede Junta de Vecinos Santiago Cabrera	20 de nov.
3	Reñaca Bajo	Comercio hotelero, gastronómico y concesionarios de playa.	Delegación Municipal Reñaca	26 de nov.
4	Plan Viña 1	Comercio hotelero, gastronómico y concesionarios de playa. Representante de casa de moda.	Hotel O´Higgins	28 de nov.
5	Reñaca Alto	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Sede de la Junta de Vecinos 102	03 de dic.

6	Gómez Carreño	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Polideportivo Gomez Carreño	04 de dic.
7	Forestal	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Polideportivo Forestal	05 de dic.
8	Miraflores	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Estadio Sausalito	10 de dic.
9	Viña Oriente	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Hotel O´Higgins	11 de dic.
10	Plan Viña 2 – Reñaca bajo.	Org. sociales y comunitarias. Vecinos y vecinas.	Hotel O´Higgins	12 de dic.

En las siguientes páginas, se entrega los resultados finales del análisis DRAFPO por cada uno de los sectores mencionados en la tabla. El análisis e informe completo del proceso participativo se encuentra en ***Anexo N° 13*** de este documento, mientras que en ***Anexo N° 14*** se adjuntan las listas de asistencia a los talleres realizados.

De los diez talleres realizados dos fueron ejecutados con una metodología más asociada al sector turístico propiamente tal y que corresponden al sector Plan de Viña y Reñaca. Los resultados de estos dos sectores entregan factores internos y externos asociados a problemáticas existentes y que fueron trabajados en el mismo taller.

1) Taller Sector Recreo

Debilidades
▪ Mal estado de calles, especialmente las que conectan al borde costero. ▪ Problemas de pavimentación y falta de luminarias en sectores limítrofes. ▪ Carencia de un centro de salud local. ▪ Insuficiente oferta de transporte público, particularmente para adultos mayores. ▪ Sentimiento de abandono por parte de las autoridades municipales y falta de integración intermunicipal. ▪ Desconexión entre las participaciones ciudadanas y la ejecución de proyectos concretos.
Resistencias
▪ Preocupación de los vecinos por no perder la esencia e identidad del sector al desarrollar iniciativas similares a las de Cerro Alegre.

- Temor a la gentrificación y pérdida de tranquilidad residencial.
- Resistencia a cambios drásticos que prioricen intereses externos sobre los comunitarios.

Amenazas

- Desarrollo en quebradas y zonas verdes, poniendo en riesgo el medio ambiente y la seguridad del sector.
- Congestión vehicular, especialmente en Agua Santa, y la falta de estacionamientos adecuados.
- Deterioro de sitios históricos como el Mirador 21 de Mayo y el área de la antigua piscina.
- Riesgos asociados a incendios en quebradas y pérdida de vegetación.

Fortalezas

- Presencia del humedal Inés de Suárez, vegetación abundante y un mini bosque.
- Miradores históricos como el 21 de Mayo, Pablo Neruda y otros.
- Identidad fuerte del barrio, con historia y memoria viva en sus casonas, plazas y calles.
- Proximidad al borde costero y a zonas céntricas de Viña del Mar y Valparaíso.
- Vecinos comprometidos con la preservación del patrimonio y el medio ambiente.

Potencialidades

- Riqueza arquitectónica y paisajística con posibilidad de crear circuitos turísticos que incluyan miradores, plazas y lugares históricos.
- Espacios naturales como el humedal, atractivos para ecoturismo.
- Recuperación de sitios como la Plaza de las Cien Palmeras, el área de la piscina y el borde costero.
- Fortalecimiento de eventos tradicionales, como la Quema de Judas.
- Integrar el turismo con la preservación ambiental y la participación comunitaria.

Oportunidades

- Implementación de un camino de cintura que descongestione el tráfico y facilite la conexión con otras áreas.
- Restauración de calles y espacios públicos para mejorar la calidad de vida y atraer visitantes.
- Creación de negocios locales (bares, restaurantes, tiendas) que generen empleo y diversifiquen la oferta turística.
- Aprovechamiento del potencial de miradores y circuitos históricos como motor económico.
- Mayor coordinación entre municipios y con el Ministerio de Obras Públicas para abordar problemas estructurales.
- Iniciativas público-privadas para financiar proyectos de restauración y conservación.

2) Taller Sector Santa Inés

Debilidades
▪ Laguna Sausalito, un patrimonio natural y pulmón verde, está mal mantenida, insegura y poco accesible. ▪ El cementerio, a pesar de su valor patrimonial, se encuentra en malas condiciones. ▪ Espacios históricos como el Coliseo Popular y el velódromo han sido abandonados y perdieron su función recreativa. ▪ Escasez de infraestructura turística, como señalética, rutas accesibles y áreas de esparcimiento. ▪ Ausencia de servicios básicos como baños públicos en lugares emblemáticos. ▪ La inseguridad en algunos lugares públicos afecta su uso y atractivo turístico. ▪ Terrenos contaminados, como el de Copec, limitan el desarrollo del área.
Resistencias
▪ Preocupación por la gentrificación o la sobreexplotación turística que podría transformar negativamente la esencia de Santa Inés. ▪ Resistencia a proyectos como las torres habitacionales que alteren el equilibrio ambiental y social del sector. ▪ Sentimiento de abandono y falta de acciones concretas por parte de las entidades municipales.
Amenazas
▪ Proyectos de urbanización descontrolada, como los edificios residenciales en terrenos contaminados, que podrían afectar el paisaje y la calidad de vida. ▪ La ausencia de una estrategia clara para el desarrollo turístico sostenible podría generar impactos negativos en el patrimonio y la comunidad. ▪ El deterioro de áreas verdes como Sausalito aumenta el riesgo de pérdida de biodiversidad y el efecto del cambio climático. ▪ Incremento de la delincuencia que puede disuadir a los visitantes y afectar la percepción del sector.
Fortalezas
▪ Barrio central con múltiples accesos y buena conectividad, ideal para el tránsito turístico. ▪ Cementerio de Santa Inés, Sausalito, el Coliseo Popular, la Escalera de Rojas Trigo y otros sitios emblemáticos que reflejan su rica historia. ▪ Vecinos organizados y comprometidos con la preservación del patrimonio y la identidad del barrio. ▪ Sausalito como pulmón verde, con potencial para actividades recreativas y ambientales.
Potencialidades
▪ Restauración del Coliseo Popular, el velódromo y la Escalera de Rojas Trigo como ejes de desarrollo turístico y cultural local.

- Propuesta vecinal de convertir el espacio contaminado en un parque público, lo que reforzaría el atractivo natural del barrio.
- Declarar Santa Inés como zona histórica e industrial y ampliar la categoría patrimonial del cementerio.
- Creación de un complejo de tenis en honor a Nicolás Massú y una piscina temperada para el adulto mayor.

Oportunidades

- Diseño de rutas turísticas que incluyan sitios emblemáticos como Sausalito, el cementerio y las escaleras, en conjunto con actividades recreativas.
- Colaboración entre la comunidad, el municipio y el sector privado para financiar proyectos de restauración y revitalización patrimonial.
- Resaltar la historia industrial y comunitaria del barrio, atrayendo a turistas interesados en la memoria histórica y las experiencias auténticas.
- Uso de la laguna Sausalito y el futuro parque en el terreno de Copec como espacios educativos sobre ecología y sostenibilidad.

3) Taller Sector Reñaca Alto

Debilidades
▪ Escasez de señalética, estacionamientos y servicios básicos en lugares clave como el Parque Pulmón Verde y los cerros. ▪ Ausencia de un sistema eficiente de transporte turístico para acceder al sector. ▪ Problemas de seguridad derivados de la llegada de población conflictiva, ruido, balazos y fuegos artificiales, que afectan la percepción del lugar y limitan la llegada de visitantes. ▪ Dificultad de acceso al sector debido a vías mal planificadas y congestionadas, como el Camino Internacional. ▪ Recursos insuficientes para infraestructura y desarrollo turístico en comparación con el centro de Viña del Mar.
Resistencias
▪ Preocupación de los vecinos por el impacto del turismo masivo y la pérdida de la naturaleza en espacios como el Parque Pulmón Verde y La Mina. ▪ Temor de que el desarrollo turístico altere la esencia comunitaria y cultural del barrio. ▪ Resistencia a intervenciones que no incluyan la participación activa de las organizaciones sociales locales.
Amenazas
▪ Posibilidad de desarrollos inmobiliarios que alteren el paisaje natural y reduzcan espacios verdes. ▪ Riesgo de contaminación o deterioro de los humedales, cerros y otras áreas naturales debido al uso descontrolado. ▪ Despriorización de Reñaca Alto frente a otros sectores de Viña del Mar en términos de financiamiento público para proyectos. ▪ Persistencia de problemas de delincuencia que afectan la experiencia de los visitantes.
Fortalezas
▪ Presencia de lugares emblemáticos como el Parque Pulmón Verde, La Mina, los humedales y los cerros, ideales para actividades recreativas y turísticas. ▪ Vecinos organizados y arraigados que preservan tradiciones como Cuasimodo, las fiestas costumbristas y el aniversario del sector. ▪ El cerro más alto de Viña ofrece vistas panorámicas únicas y cercanía a áreas urbanas de la comuna. ▪ Espacios como el anfiteatro del Parque Pulmón Verde y las ferias locales destacan como puntos de encuentro y dinamismo cultural.
Potencialidades
▪ Transformarlo en un lugar clave para el turismo familiar, respetando la naturaleza y añadiendo infraestructura básica como juegos y quinchos.

▪ Potenciar actividades como trekking en los cerros, visitas guiadas a La Mina y el disfrute de humedales protegidos. ▪ Desarrollo de teleféricos y buses turísticos para mejorar la conectividad y la experiencia del visitante. ▪ Creación de una cartelera cultural anual y un gran centro cultural que impulse la expresión artística y las tradiciones del sector.
Oportunidades
▪ Aprovechar la combinación de riqueza natural y tradiciones locales para atraer visitantes interesados en experiencias auténticas. ▪ Generar colaboraciones entre vecinos, municipalidad y sector privado para financiar proyectos sostenibles. ▪ Mejorar la seguridad y la infraestructura para cambiar la imagen de Reñaca Alto y posicionarlo como un destino atractivo. ▪ Promover la participación activa de las organizaciones sociales en la planificación turística, garantizando un enfoque inclusivo y comunitario.

4) Taller Sector Gómez Carreño

Debilidades
▪ El Parque Natural Gómez Carreño, a pesar de su importancia, es propiedad privada, lo que pone en riesgo su conservación. ▪ Necesidad de mejoras en el alumbrado público y en la mantención de espacios comunitarios como calles y jardines. ▪ Limitaciones en las vías de acceso entre Gómez Carreño y otros sectores de Viña del Mar, lo que dificulta el flujo turístico. ▪ Ausencia de un gran lugar para el desarrollo de actividades artístico-culturales que fomente la vida cultural del barrio. ▪ Colapso de alcantarillados y calles debido al aumento de la población, incluidas segundas viviendas y migración por tsunamis.
Resistencias
▪ Temor a la gentrificación y a que el turismo masivo pueda alterar la esencia comunitaria y homogénea del sector. ▪ Rechazo a la urbanización de áreas naturales como el Parque Natural Gómez Carreño. ▪ Resistencia a proyectos que no incluyan la participación activa de las organizaciones comunitarias
Amenazas
▪ Posible construcción en el Parque Natural Gómez Carreño y otras áreas naturales, afectando la biodiversidad y el atractivo turístico. ▪ Recursos limitados destinados al sector frente a otras áreas de Viña del Mar. ▪ Aumento de tensiones por el uso de espacios exclusivos, como terrenos ocupados por los navales, que podrían tener usos comunitarios. ▪ Concentración del turismo en el plan de Viña del Mar y el borde costero, restando atención al desarrollo de los cerros.
Fortalezas
▪ Presencia del Parque Natural Gómez Carreño, un ecosistema con flora y fauna nativa, humedales y un microclima único. ▪ Miradores emblemáticos como 29 Poniente, Índico y Cantábrico, que ofrecen vistas panorámicas del entorno. ▪ Historia vinculada a su origen como población piloto de la CORVI, con construcciones de calidad y valor patrimonial. ▪ Murales y potencial para desarrollar el muralismo como atractivo cultural. ▪ Numerosas organizaciones vecinales y funcionales, que fortalecen la cohesión social y la capacidad de gestión comunitaria. ▪ Tradiciones como ferias costumbristas, caravanas y la Teletón de barrio, que reflejan el espíritu colaborativo del sector.

▪ Proximidad al plan de Viña del Mar, la playa y otros servicios clave, lo que facilita el acceso para visitantes y residentes.
Potencialidades
▪ Protegerlo como un parque estatal y convertirlo en un centro de ecoturismo con circuitos de trekking y actividades educativas. ▪ Recuperación del complejo deportivo del Quinto Sector como lugar para eventos deportivos y culturales. ▪ Creación de un gran centro cultural para actividades artísticas y de integración comunitaria. ▪ Promoción de la historia del barrio, incluyendo construcciones patrimoniales, murales y el legado de figuras como Mon Laferte. ▪ Potenciar las ferias locales como polos económicos y turísticos. ▪ Creación de una arteria vial que conecte Gómez Carreño con Glorias Navales, Alejandro Navarrete y Jardín del Mar, facilitando el acceso al sector.
Oportunidades
▪ Incorporar Gómez Carreño en un corredor turístico que conecte los cerros con el borde costero, fomentando un modelo de turismo sostenible y diverso. ▪ Generar alianzas entre la comunidad, el municipio y el sector privado para proyectos de conservación y desarrollo. ▪ Convertir los espacios verdes y miradores en atractivos turísticos de bajo impacto ambiental. ▪ Posicionar a Gómez Carreño como un ejemplo de planificación y cohesión social dentro de la comuna, atrayendo tanto visitantes como nuevas inversiones. ▪ Promover la participación activa de las organizaciones sociales en la planificación turística, garantizando un enfoque inclusivo y comunitario.

5) Taller Sector Forestal

Debilidades
▪ Espacios emblemáticos como el tranque y la plaza de Forestal requieren embellecimiento y mayor cuidado. ▪ Calles y veredas en mal estado, con baches y poca accesibilidad, afectan la calidad de vida y la experiencia turística. ▪ Falta de equipamiento adecuado en los miradores y espacios turísticos. ▪ Deficiencia en conectividad vial, con calles principales colapsadas por el tránsito. ▪ Presencia de narcotráfico y delincuencia en algunos sectores, lo que genera inseguridad para los residentes y visitantes. ▪ Percepción de poca certeza en la ejecución de proyectos presentados a la Municipalidad.
Resistencias
▪ Temor a que el desarrollo turístico masivo pueda alterar la esencia comunitaria y natural del sector. ▪ Resistencia a proyectos que prioricen la urbanización sobre la conservación de áreas naturales y patrimoniales.
Amenazas
▪ Riesgo de construcción descontrolada que podría afectar humedales, lagunas y otros espacios naturales. ▪ Temor a que otros sectores de Viña del Mar reciban prioridad en términos de recursos y desarrollo. ▪ Persistencia de la delincuencia y narcotráfico que afecten la percepción del barrio como destino turístico.
Fortalezas
▪ Espacios únicos como el tranque, la Laguna Sausalito, los humedales y los miradores, que ofrecen un valor estético y recreativo inigualable. ▪ Tradiciones y eventos culturales, como la Fiesta de la Primavera y la Feria de las Torres, que refuerzan la identidad del barrio. ▪ Vecinos organizados y comprometidos con la mejora del sector, lo que facilita la gestión de proyectos y actividades locales. ▪ Proximidad a otros sectores de Viña del Mar y al plan, lo que facilita el acceso para visitantes.
Potencialidades
▪ Embellecer y revitalizar el tranque como un espacio turístico central que combine naturaleza y recreación. ▪ Mejorar los miradores (Paradero 8, 7 Hermanas, La Unidad, Villarrica) para atraer visitantes y ofrecer experiencias únicas. ▪ Reinstaurar festividades tradicionales como la Fiesta de la Primavera y otros eventos que fortalezcan la identidad del barrio.

▪ Propuesta de un teleférico que conecte Forestal con otros cerros y la Quinta Vergara, integrando al barrio en un circuito turístico más amplio.
Oportunidades
▪ Potenciar los recursos naturales y culturales de Forestal como parte de un modelo de turismo descentralizado en Viña del Mar. ▪ Incluir hostales y servicios turísticos que aprovechen las vistas y la ubicación estratégica del barrio. ▪ Alianzas entre vecinos, municipalidad y sector privado para asegurar la ejecución de proyectos y fomentar el desarrollo del sector. ▪ Destacar la historia y arquitectura de Forestal, incluyendo sus edificaciones patrimoniales y su riqueza cultural, como un atractivo turístico único.

6) Taller Sector Miraflores

Debilidades
▪ Escasa integración entre Miraflores Bajo y Alto, y limitada conexión con el circuito turístico de la ciudad. ▪ Calles en mal estado, falta de limpieza adecuada y ausencia de transporte colectivo moderno. ▪ Lugares como el Parque Padre Hurtado y la Laguna Sausalito necesitan rehabilitación para recuperar su valor recreativo y turístico. ▪ Presencia de propiedades privadas en desuso, que generan un impacto negativo en el entorno urbano.
Resistencias
▪ Fuerte oposición de los vecinos a proyectos inmobiliarios en Miraflores Bajo que puedan alterar el carácter residencial del sector. ▪ Resistencia a iniciativas turísticas o urbanísticas que puedan comprometer la esencia patrimonial y residencial del barrio.
Amenazas
▪ Urbanización excesiva o falta de regulación en proyectos de desarrollo inmobiliario que comprometan áreas residenciales o patrimoniales. ▪ Posibilidad de que el sector no reciba recursos suficientes para mejorar su infraestructura y potenciar su desarrollo turístico. ▪ Riesgo de que Miraflores quede relegado frente a áreas más desarrolladas de Viña del Mar.
Fortalezas
▪ Espacios como la Iglesia de Piedra, el Sporting Club, y la Avenida Los Plátanos destacan por su valor patrimonial y atractivo turístico. ▪ Presencia de áreas verdes y espacios como el Parque Padre Hurtado, que ofrecen un entorno natural único. ▪ Vecinos organizados y comprometidos con la preservación y mejora del sector. ▪ Miradores en Miraflores Alto que ofrecen vistas privilegiadas de Viña del Mar, ideales para atraer visitantes.
Potencialidades
▪ Integrar Miraflores al circuito turístico de Viña del Mar, destacando su patrimonio y áreas naturales. ▪ Recuperar y potenciar el Parque Padre Hurtado, la Laguna Sausalito y los edificios abandonados para actividades recreativas y culturales. ▪ Incorporar locomoción eléctrica moderna que mejore la conectividad y reduzca la huella ambiental. ▪ Crear rutas que incluyan los miradores, la Avenida Los Plátanos y el Sporting, vinculándolos a la historia y el paisaje del sector.
Oportunidades

- Posicionar a Miraflores como un ejemplo de desarrollo turístico basado en la conservación de su patrimonio cultural e histórico.
- Fomentar alianzas que permitan financiar la recuperación de espacios clave y mejorar la infraestructura urbana.
- Promover Miraflores como un destino complementario dentro de Viña del Mar, destacando sus miradores y espacios naturales.
- Desarrollar iniciativas que equilibren la modernización con la preservación de la identidad del barrio.

7) Taller Sector Viña Oriente

Debilidades
▪ Transporte público insuficiente y poco seguro, con limitaciones para conectar Viña Oriente con el resto de la ciudad y los sitios turísticos. ▪ Escasa señalización, ausencia de información accesible para visitantes y falta de servicios turísticos básicos en el sector. ▪ Problemas de delincuencia que afectan la percepción de seguridad tanto para residentes como para turistas. ▪ Saturación de algunos espacios y carencia de planificación adecuada para preservar el equilibrio entre urbanización y áreas naturales.
Resistencias
▪ Resistencia a proyectos turísticos o urbanos que puedan alterar la identidad barrial y su conexión con la naturaleza. ▪ Inseguridad respecto a la ejecución efectiva de proyectos municipales relacionados con el desarrollo turístico y la conservación.
Amenazas
▪ Pérdida de áreas naturales como el Humedal Entre Cerros y otros espacios verdes debido al avance inmobiliario. ▪ Predominio del turismo costero puede relegar a Viña Oriente y sus atractivos barriales. ▪ Riesgo de que las propuestas turísticas basadas en patrimonio y naturaleza no reciban el apoyo suficiente frente al enfoque en “sol y playa”.
Fortalezas
▪ Espacios como el Humedal Entre Cerros, el Humedal Quiteño y la biodiversidad presente en las quebradas ofrecen un entorno único para el turismo sostenible. ▪ Vecinos organizados y comprometidos con la promoción y mejora del sector, incluyendo actividades como caminatas guiadas y eventos barriales. ▪ Historia y tradiciones como la Fiesta de la Cebolla y el Festival del Cantar, junto con la arquitectura y elementos patrimoniales del sector. ▪ Combinación de áreas urbanas y rurales, con acceso a vistas panorámicas, flora nativa y espacios recreativos.
Potencialidades
▪ Crear un sistema integrado que conecte humedales como el Entre Cerros, Kan-Kan y Estero Reñaca, posicionándolos como un atractivo turístico de Viña del Mar. ▪ Implementación de una red de teleféricos que facilite el acceso desde el centro de Viña y otros sectores, mejorando la conectividad turística. ▪ Promover la participación de jóvenes como guías turísticos voluntarios y fomentar el respeto por el patrimonio natural y cultural del sector. ▪ Posicionar a Viña Oriente como un ejemplo de turismo comunitario y ecológico, con actividades como senderismo y visitas guiadas.

Oportunidades
▪ Promover a Viña Oriente como parte de un modelo turístico más homogéneo que incluya cerros y barrios interiores. ▪ Resaltar las tradiciones y el patrimonio del sector, ofreciendo experiencias auténticas para visitantes. ▪ Crear ciclovías y mejorar la movilidad mediante teleféricos y transporte público eficiente. ▪ Aprovechar la cercanía a otros destinos, como el Jardín Botánico y viñedos de Casablanca, para desarrollar rutas turísticas integradas.

8) Taller Sector Plan de Viña 2 - Reñaca

Debilidades
▪ Calles sucias, residuos mal gestionados y falta de lavado regular en espacios públicos. ▪ Presencia de comercio ambulante desregulado, personas sin hogar y una percepción general de inseguridad. ▪ Carencia de estacionamientos en el centro, un terminal de buses obsoleto y espacios culturales y patrimoniales deteriorados, como el ex Hotel O'Higgins. ▪ Pérdida de playas por erosión costera ▪ Problemas de manejo de residuos provenientes de restaurantes.
Resistencias
▪ Temor a que las autoridades no entiendan que la seguridad y el orden en la ciudad son fundamentales para el desarrollo del turismo en el plan y borde costero. ▪ Inseguridad sobre la capacidad de gestión municipal para implementar proyectos propuestos por la comunidad.
Amenazas
▪ Erosión (pérdida) de playas y otros efectos que impacten la sostenibilidad del borde costero. ▪ Otros destinos costeros y culturales que podrían atraer visitantes ante la falta de renovación en Viña del Mar. ▪ Persistencia del comercio ambulante y del descuido en la gestión del espacio público.
Fortalezas
▪ Presencia de íconos como la Quinta Vergara, el Palacio Rioja, el Teatro Municipal, y el borde costero (Caleta Abarca, Muelle Vergara, Av. Perú). ▪ Proximidad a Valparaíso y accesibilidad desde otras regiones del país. ▪ Reconocimiento internacional del Festival de Viña, el Año Nuevo en el Mar y la etiqueta de "Ciudad Jardín". ▪ Espacios como el Sporting Club, la Laguna Sausalito y parques que aún poseen potencial turístico.
Potencialidades
▪ Recuperación del ex Hotel O'Higgins, modernización del terminal de buses y embellecimiento del centro con jardines temáticos adaptados al clima. ▪ Desarrollo de una red de senderos naturales en los cerros y la declaración de más humedales urbanos con participación comunitaria. ▪ Creación de circuitos de ciclovías que conecten el Plan de Viña con otros sectores y ciudades cercanas. ▪ Potenciar el Teatro Municipal, plazas como anfiteatros y un centro de convenciones para atraer eventos internacionales.
Oportunidades

- Promover actividades más allá del “sol y playa”, incluyendo patrimonio arquitectónico, naturaleza y experiencias culturales.
- Implementar proyectos como piscinas de agua de mar y modernizar servicios turísticos para mejorar la experiencia de visitantes.
- Fortalecer la identidad de Viña como un destino cultural y recreativo para visitantes de todo el mundo.
- Involucrar a vecinos en la gestión de humedales, senderos y proyectos turísticos para reforzar el sentido de pertenencia.

9) Taller Sector Reñaca Bajo

a) Fortalezas

- Marca reconocida: Reñaca y Viña del Mar son conocidos internacionalmente por su playa, comercio, gastronomía y cultura.
- Atractivos turísticos diversos: Patrimonio histórico-cultural (Quinta Vergara, Palacio Rioja, Jardín Botánico), eventos icónicos como el Festival de Viña, y espacios como la Laguna Sausalito y el borde costero.
- Población permanente: Residentes durante todo el año que pueden sostener la actividad económica local.
- Compromiso empresarial: Empresarios locales activos en el desarrollo turístico.
- Entorno natural**:** Estero y humedales que pueden atraer turismo ecológico.

b) Oportunidades

- Ampliación de actividades: Eventos deportivos, culturales y al aire libre que diversifiquen la oferta más allá del verano.
- Adaptación a las exigencias del turista moderno: Ajustar horarios y servicios a las demandas actuales.
- Impulso a la sostenibilidad: Aprovechar avances en la recuperación de humedales y esteros para promover turismo ecológico.
- Fomentar el turismo interno: Atraer turistas nacionales en temporadas bajas, especialmente en invierno.
- Innovación en transporte: Mejorar la infraestructura vial y los estacionamientos, y crear alternativas como escuelas de nado y surf.

c) Acciones propuestas para abordar las problemáticas detectadas

Baja competitividad del turismo

- Organizar actividades permanentes que incluyan maratones, deportes náuticos y panoramas para adultos mayores.
- Proponer actividades durante el invierno enfocadas en el turista interno.
- Generar eventos específicos en paralelo al Festival de Viña, como conciertos y propuestas musicales en Reñaca.

Falta de involucramiento de la ciudadanía

- Incentivar la participación comunitaria en actividades culturales, deportivas y ecológicas.

- Difundir eventos locales mediante campañas accesibles que fomenten la participación de la población.
- Crear espacios para diálogo entre la municipalidad y los vecinos para resolver problemas locales.

Ausencia de regulación de la actividad turística

- Fortalecer la fiscalización contra la informalidad que ocupa espacios públicos.
- Simplificar trámites para la creación de nuevos negocios y ofrecer incentivos fiscales a empresarios locales.
- Establecer normativas claras para la gestión del espacio público y la regulación del comercio informal.

Baja inversión turística

- Reducir la burocracia para facilitar la inversión en infraestructura turística.
- Fomentar la inversión privada en espacios emblemáticos como la Laguna Sausalito.
- Promover campañas para atraer capital nacional e internacional con beneficios específicos.

Baja satisfacción de los turistas

- Mejorar la infraestructura vial y la disponibilidad de estacionamientos.
- Implementar medidas para incrementar la seguridad, como más presencia policial en áreas turísticas.
- Desarrollar atractivos innovadores, como un letrero icónico "Reñaca" y shows de luces en la gaviota.

Crisis climática

- Crear programas de educación ambiental para residentes y turistas.
- Fomentar el turismo ecológico en humedales y áreas naturales protegidas.
- Diseñar políticas de sostenibilidad que incluyan energías renovables y manejo adecuado de desechos.

10) Taller Sector Plan de Viña

a) Fortalezas

- La marca "Viña" tiene una posición reconocida a nivel nacional e internacional, lo que facilita su promoción como destino turístico.
- Presencia de playas de buena calidad que son un atractivo clave para el turismo de sol y playa.
- Existencia de eventos de renombre como el Festival de Viña y el Festival de Cine, que posicionan a la ciudad como un referente cultural a nivel internacional..
- Posee espacios naturales y culturales únicos como el Jardín Botánico, la Laguna Sausalito y la Quinta Vergara, que diversifican la oferta turística más allá de las playas.
- Proximidad a Santiago y a los valles productores de vino más importantes del país, lo que permite desarrollar rutas y circuitos turísticos combinados con otras experiencias de la región.
- Diversidad de actividades: Turismo deportivo, actividades culturales y recreativas, Año Nuevo en la playa, gastronomía variada.
- Compromiso empresarial: Presencia de inversionistas y empresarios interesados en el desarrollo local.
- Participación activa: Emprendedores y actores económicos dispuestos a colaborar en propuestas de valor turístico.

b) Oportunidades

- Viña y Valparaíso cuentan con una red de universidades que pueden apoyar la innovación, el desarrollo de tecnologías, la capacitación del capital humano, y el fomento de actividades culturales.
- Las playas, los eventos ancla y las locaciones singulares ofrecen la oportunidad de diversificar las actividades turísticas, atrayendo a distintos tipos de visitantes.
- Desarrollar estrategias para diversificar las actividades turísticas según las estaciones del año.
- Implementación de políticas para reducir el impacto ambiental y promover un turismo responsable. Inversiones en energías renovables, manejo de desechos y obtención sostenible de recursos naturales.
- Revitalización de sitios clave como la Laguna Sausalito para ofrecer nuevas experiencias recreativas y deportivas.
- Organización de actividades continuas que mantengan el interés de visitantes durante todo el año.
- Vinculación de sitios patrimoniales públicos con emprendimientos privados para generar experiencias integrales.

c) Acciones propuestas para abordar las problemáticas detectadas

Inseguridad y falta de orden en la ciudad

- Mejorar las coordinación entre las policías, el municipio y la armada para aumentar la presencia policial en los sitios turísticos y sus alrededores, particularmente el borde costero, Muelle Vergara, Avenida Valparaíso y el Reloj de Flores.
- Erradicar el comercio ambulante del borde costero y de Avenida Valparaíso a través de acciones efectivas y sostenibles en el tiempo.

Alta exposición y vulnerabilidad a la crisis climática

- Implementar medidas de adaptación al cambio climático tendientes a la conservación y recuperación de las playas del litoral.
- Implementar programas de educación ambiental con campañas y eslóganes que fomenten el turismo sostenible.
- Establecer políticas de limpieza permanente y cuidado de los espacios turísticos y urbanos.
- Promover actividades turísticas con bajo impacto ambiental, como caminatas y circuitos en espacios naturales.

Ausencia de regulación de la actividad turística

- Crear una estructura turística integral que conecte a la municipalidad con emprendedores mediante mesas de diálogo y plataformas de información.
- Mejorar la fiscalización de actividades irregulares (informalidad) y licitaciones municipales para garantizar equidad en la regulación.
- Establecer normativas claras que favorezcan la coexistencia entre turismo formal y actividades comerciales en espacios públicos.

Falta de diversificación turística

- Promover circuitos turísticos innovadores, incluyendo nuevos nichos como moda, cultura y medio ambiente.
- Potenciar sitios patrimoniales mediante propuestas de valor conjunto con emprendimientos privados.
- Crear experiencias únicas que atraigan a diversos públicos, como mercados temáticos y ferias culturales.

Débil comunicación y colaboración entre actores públicos y privados

- Fomentar la colaboración público-privada con estrategias de comunicación y mesas de trabajo periódicas.
- Usar herramientas existentes, como el bus municipal, para integrar emprendimientos con puntos turísticos.
- Diseñar plataformas digitales que centralicen la información turística y los servicios locales.

Escasez de calendarios de actividades turísticas que potencien la ciudad durante todo el año

- Diseñar un calendario anual de actividades turísticas diversificadas, adaptadas a diferentes públicos.
- Establecer festivales temáticos (culturales, ambientales, de moda) que destaquen los atractivos de Viña del Mar.
- Promocionar la ciudad como un destino activo durante todo el año mediante campañas de marketing específicas.

Falta de involucramiento de la ciudadanía en el desarrollo turístico

- Promover la participación e intercambio entre locatarios de diferentes barrios para compartir buenas prácticas.
- Crear programas educativos que fomenten el sentido de pertenencia y la educación cívica, histórica y ambiental.

- Diseñar un plan de acción comunitario para enfrentar las consecuencias del cambio climático y su impacto en el turismo.

Falta de innovación e inversión en infraestructura y servicios turísticos

- Implementar un fondo económico para apoyar la innovación y modernización de empresas turísticas.
- Difundir eventos deportivos, culturales y sociales para atraer visitantes durante todo el año.
- Potenciar la infraestructura de terrazas y espacios públicos con enfoque en el turismo.
- Establecer beneficios específicos para inversionistas en turismo.
- Invertir en tecnología para avanzar hacia energías renovables y una gestión sostenible de los desechos.

Carencias en la promoción y difusión de eventos y actividades turísticas

- Diseñar un calendario anual de actividades turísticas diversificadas, adaptadas a diferentes públicos.
- Establecer festivales temáticos (culturales, ambientales, de moda) que destaquen los atractivos de Viña del Mar.
- Promocionar la ciudad como un destino activo durante todo el año mediante campañas de marketing específicas.

5.3.2.2 Análisis FODA Sector turismo

5.3.2.2.1 Metodología para la identificación de factores internos y externos

El análisis FODA realizado para el diagnóstico turístico y territorial de la comuna de Viña del Mar se estructuró en una metodología por pasos, de la siguiente forma.

a) Definición del alcance del análisis

Se delimitó el ámbito de estudio en función de las principales características turísticas de la comuna, y de acuerdo con los acápites propuestos por la contraparte, considerando tanto los recursos disponibles como el entorno que influye en su desarrollo. El análisis se centró en aspectos relacionados con: Calidad y cultura turística, Competitividad en las empresas turísticas, Regulación de la actividad turística, Crisis climática e Inversión turística.

b) Identificación de factores internos y externos

Se realizó una primera clasificación de los factores considerando su origen:

- Los factores internos se relacionaron con las capacidades, recursos y características propias de la comuna y su gestión local, principalmente a través de las posibilidades de injerencia directa de la administración municipal.
- Los factores externos se identificaron como aquellos provenientes del entorno, que escapan al control directo del municipio, pero que inciden significativamente en el turismo o el territorio de Viña del Mar.

c) Revisión de literatura gris

A partir de la revisión bibliográfica, se indagaron de forma detallada los elementos turísticos locales y del territorio desde la perspectiva del turismo. Este análisis permitió identificar de manera precisa las fortalezas y debilidades internas, así como los factores que inciden en la comuna, pero donde el municipio tiene poco o ningún poder de acción.

d) Clasificación de factores

Una vez recopilados los factores identificados, se clasificaron de manera definitiva en internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas). Para ello, se utilizó una matriz de doble entrada, considerando la relación de cada factor con los objetivos estratégicos de desarrollo turístico definidos para la comuna. Factores internos se consideraron aquellos donde la municipalidad de Viña del Mar, a través de cualquiera de sus departamentos y direcciones, tiene injerencia directa (por ejemplo, uso de atractivos en

la comuna), en cambio, como factores externos, aquellos donde la Municipalidad puede tener injerencia indirecta a través de gestiones políticas o no tener ningún grado de injerencia.

e) Documentación y síntesis

Finalmente, los factores clasificados se integraron en la matriz FODA, acompañados de una justificación basada en los datos recopilados y las observaciones de los actores participantes. Esto permitió estructurar un diagnóstico sólido y basado en evidencia facilitada por la contraparte.

Los siguientes apartados contienen los FODA turísticos y territorial solicitados por bases técnicas.

5.3.2.2.2 FODA sector turismo de la comuna de Viña del Mar

Tabla N° 18. FODA sector turismo PLADETUR Viña del Mar

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Calidad y cultura turística	La promoción de modalidades de turismo responsable que integren a la comunidad local y protejan la biodiversidad se encuentra en línea con las capacidades existentes en la comuna. Diversidad profesional y alto nivel de formación académica en el equipo del Departamento de Turismo, lo que potencia el desarrollo del sector turístico a través de un equipo capacitado para implementar estrategias y proyectos turísticos efectivos. Viña del Mar concentra una gran parte de las instituciones de educación superior de la	Falta de instancias de capacitación dirigidas al equipo del Departamento de Turismo, específicamente en herramientas tecnológicas y competencias claves como sustentabilidad y accesibilidad, conlleva a que no cuenten con la capacidad para adaptarse a las demandas contemporáneas del sector turismo. La Municipalidad enfrenta limitaciones en personal y presupuesto para colaborar con SERNATUR en inspecciones de servicios turísticos, lo que puede derivar en incumplimientos de estándares y afectar la experiencia del turista.	Aprender de los ejemplos internacionales de promoción de la cultura y productos locales a través del turismo sostenible, que se mencionan en los ODS 8, 12 y 14. La implementación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de servicios turísticos ofrece un marco regulatorio para que Viña del Mar promueva servicios turísticos clasificados y garantice una oferta alineada con estándares definidos. Esto podría atraer más turistas interesados en experiencias seguras y de calidad. La implementación de programas de capacitación y asesoramiento para emprendedores, artesanos/as y PYMES fomenta la profesionalización de la	La falta de un enfoque integral hacia la gestión de la hospitalidad podría dificultar la fidelización de visitantes, en un contexto donde otros destinos priorizan la calidad del servicio como un diferenciador clave. La falta de cumplimiento de estándares de calidad por parte de los prestadores de servicios turísticos en Viña del Mar puede generar una percepción negativa del destino, lo que podría llevar a una disminución de la demanda y a la preferencia de otros destinos similares y cercanos por parte de los visitantes.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	región, lo que atrae a una población joven y activa. Existe una oferta educativa variada y diversos programas de formación complementaria relacionados al sector turismo.	La voluntariedad del registro y clasificación, en servicios que no sean de alojamiento o turismo aventura, puede generar inconsistencias en la calidad, afectando la percepción del destino turístico y dificultando la oferta uniforme en Viña del Mar. Falta de regulación y control efectivo sobre el comercio informal relacionado con el turismo, lo que genera percepciones negativas de insatisfacción e inseguridad entre los visitantes. La congestión vehicular y la segregación urbana pueden impactar negativamente la accesibilidad y la calidad del servicio turístico, reduciendo la competitividad del destino. Limitación en la disponibilidad de datos	actividad turística, mejorando la calidad de los servicios y fortaleciendo la autenticidad de la oferta local. El énfasis en el desarrollo de industrias creativas y en la participación en ferias y convenciones abre posibilidades para diversificar la oferta turística de Viña del Mar, posicionándola como un destino culturalmente atractivo y competitivo. La disponibilidad de programas, cursos y subsidios ofrecidos por organismos públicos, como SERCOTEC, SERNATUR y CORFO, permite incentivar el perfeccionamiento profesional, fomentar el emprendimiento y promover el desarrollo de un turismo sostenible y acorde a las nuevas tendencias del mercado.	La saturación de los destinos más visitados podría llevar a un detrimento en la calidad de la experiencia turística, lo que afectaría la competitividad y sostenibilidad del destino a largo plazo.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		desagregados a nivel comunal sobre el empleo turístico, lo que dificulta el análisis detallado de la situación laboral, formalidad, actividades y género en el sector. Falta de datos desagregados sobre turismo extranjero, lo que limita el análisis del perfil de estos visitantes en destinos específicos como lo es el destino "Litoral Viña del Mar – Concón".	La promoción de la accesibilidad universal puede ser un eje para posicionar a Viña del Mar como un destino turístico inclusivo y adaptado a personas con discapacidad, aprovechando su infraestructura y atracciones urbanas.	
Participación ciudadana comunitaria	Los Consejos Comunales de Organizaciones de la Sociedad Civil (CCOSC) permiten a la Municipalidad generar espacios de consulta con actores locales, fortaleciendo la gestión turística alineada con las necesidades de la comunidad.	La baja participación ciudadana en la toma de decisiones y planificación turística en Viña del Mar puede generar una falta de representación de las necesidades y expectativas de la comunidad local, lo que podría llevar a una gestión turística desvinculada de las necesidades reales del territorio.	Fomentar iniciativas asociativas que enriquezcan la oferta turística a través de programas culturales respaldados por las organizaciones comunitarias locales. Aprovechar los recursos del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público para financiar	Existe una posible resistencia al cambio para la implementación de iniciativas de turismo por parte de algunos sectores de la comunidad, lo que puede dificultar la implementación de nuevas estrategias y proyectos turísticos que requieren la participación permanente de la ciudadanía.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	La Municipalidad de Viña del Mar posee una herramienta de participación ciudadana "Viña Decide", la que se ha utilizado para la elaboración de distintos instrumentos de planificación.		proyectos turísticos de impacto comunal y regional. Utilizar los mecanismos de participación ciudadana para identificar proyectos turísticos prioritarios que atraigan inversión pública y privada, con un enfoque en sostenibilidad y desarrollo local. Actividades como el Festival Medioambiental de Viña del Mar y programas como la Limpieza de Playas ofrecen instancias de articulación comunitaria que pueden ser aprovechadas para promover una mayor conciencia y participación en el desarrollo turístico sostenible.	La desinformación sobre la importancia del turismo sostenible y responsable puede generar una falta de conciencia y compromiso por parte de la comunidad local, lo que puede afectar negativamente la calidad del destino turístico.
Competitividad de las empresas turísticas	La ubicación privilegiada de Viña del Mar, cercana a la ciudad de Santiago y Valparaíso, puede facilitar el acceso y atraer a turistas.	La falta de colaboración entre los actores turísticos (gobiernos locales, empresas y comunidades) puede dificultar la implementación de estrategias de marketing y la mejora de la	Fomentar alianzas público-privadas que impulsen la innovación tecnológica en servicios turísticos y faciliten el acceso a financiamiento sostenible, como se menciona en las iniciativas ST-EP y	La falta de adopción de estándares de calidad y sustentabilidad puede generar una percepción negativa del destino, afectando su competitividad frente a otros destinos que ya han

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	La posición consolidada de Viña del Mar como destino turístico nacional e internacional la coloca en ventaja para fomentar alianzas público-privadas orientadas a la sostenibilidad y la competitividad turística. El Litoral de Viña del Mar – Concón es uno de los destinos más reconocidos y consolidados de la región de Valparaíso, con una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR. Esto le otorga una base sólida para atraer visitantes tanto nacionales como internacionales. Existencia de una herramienta de gestión municipal llamada “Observatorio Turístico”	competitividad turística a nivel regional. Limitada digitalización de las MIPYMES turísticas locales, lo que restringe su capacidad de gestión, promoción y acceso a nuevos mercados, dificultando la diversificación de la oferta turística y su posicionamiento en segmentos de alto potencial competitivo como el turismo cultural, gastronómico y de naturaleza. Baja proporción de alojamientos turísticos con certificaciones de calidad y sustentabilidad, como el “Sello S” y el “Sello Q”, lo que limita su capacidad para diferenciarse en un mercado competitivo. Esta situación dificulta el acceso a mercados internacionales más exigentes y reduce el	neZEH (Nearly Zero Energy Hotels). Creciente interés de los turistas por experiencias culturales y sostenibles, lo que Viña del Mar puede capitalizar mediante iniciativas de turismo accesible y social. La existencia de iniciativas locales y nacionales que promueven la certificación y profesionalización de los servicios turísticos, como los sellos de sustentabilidad (Sello S) y calidad (Sello Q), facilita la diferenciación y posicionamiento de las empresas turísticas de Viña del Mar en mercados competitivos. La digitalización y la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial representan una oportunidad para que los prestadores de servicios turísticos mejoren su	incorporado estas prácticas de manera integral, sobre todo en un destino reconocido y consolidado como Viña del Mar. La falta de implementación de programas de accesibilidad en servicios de alojamiento turístico podría reducir la competitividad del destino frente a otros que sí desarrollen un turismo accesible. La falta de representación adecuada de Viña del Mar en las campañas de promoción nacionales e internacionales proporcionadas por SERNATUR, podrían tener un impacto negativo en la competitividad del destino frente a otras comunas.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	que permite disponer de información verídica, relevante y oportuna del sistema turístico. La Municipalidad tiene la capacidad de facilitar la creación de redes locales entre operadores turísticos, promoviendo paquetes integrados que hagan más atractiva la oferta turística de Viña del Mar. La Municipalidad puede proponer proyectos específicos alineados con las políticas nacionales, priorizando inversiones que fortalezcan a Viña del Mar como un destino competitivo fuera de la capital.	posicionamiento de la comuna como un destino turístico sostenible y sofisticado. La implementación de estándares y certificaciones de calidad que tienen costo adicional reduce la participación de pequeñas empresas, lo que podría reducir su participación en los sistemas propuestos por la Ley. La Municipalidad depende de SERNATUR para integrar a Viña del Mar en campañas de promoción nacionales e internacionales. Existe una falta de incentivos para grandes operadores turísticos los que pueden no estar interesados en alinearse con los estándares locales, afectando a la percepción	eficiencia, accedan a nuevos mercados y se adapten a las nuevas expectativas del turismo moderno. La declaración de posibles Zonas de Interés Turístico en Viña del Mar permitiría que la comuna pueda recibir priorización en inversiones públicas y proyectos que impulsen la competitividad de las empresas locales. Viña del Mar puede beneficiarse de estrategias nacionales de promoción que posicionen a Chile como un destino atractivo, lo que aumentaría la afluencia de visitantes a la comuna. Generar incentivos para empresas turísticas locales que implementen medidas de accesibilidad universal y diseño inclusivo, atrayendo un segmento de turistas con necesidades específicas.	Alta competencia con otros destinos nacionales que están invirtiendo en innovación y sostenibilidad, lo que puede restar atractivo a Viña del Mar si no implementa mejoras significativas en su oferta. La creciente competencia con otros destinos nacionales e internacionales que apuestan por modelos de turismo inteligente y sostenible podría desviar la atención de Viña del Mar como destino preferente.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		general de la oferta turística de Viña del Mar.		
Regulación de la actividad turística	El Departamento de Turismo mantiene un compromiso por subsanar brechas y fortalecer la ejecución de planes y proyectos turísticos de forma asociativa y organizada. Aunque SERNATUR no es fiscalizador, la Municipalidad puede facilitar inspecciones locales para garantizar que los servicios turísticos cumplan con las normativas vigentes. En ese sentido, fiscalizadores municipales pueden realizar acciones en conjunto con los inspectores de SERNATUR para los alojamientos y el turismo aventura “de tierra” así como con la Armada de	La falta de descentralización de la gestión turística provoca un desequilibrio en la toma de decisiones, lo que limita el desarrollo de otros atractivos cercanos que podrían diversificar la oferta turística y disminuir la saturación de los destinos típicos de Viña del Mar. La falta de un PLADETUR, planes específicos como el de promoción y marketing turístico, y ordenanzas municipales limita la capacidad de gestionar y formalizar la actividad turística, afectando su sostenibilidad, calidad y seguridad. Ausencia de iniciativas específicas en los planes de turismo de Viña del Mar que promuevan la inclusión y	El nuevo PRC puede priorizar y poner en valor el desarrollo turístico sostenible con el fin de alinearse con las tendencias globales y a su vez ayudar a los conflictos de segregación y desigualdad social. La creación de un PLADETUR para Viña del Mar es una oportunidad para estructurar una gestión más eficiente y equitativa, mejorando la distribución del flujo turístico entre diferentes áreas del destino. La existencia de herramientas de medición y gestión como el IIT, permite planificar y desarrollar el turismo de manera más eficiente y sostenible, facilitando la toma de decisiones estratégicas para el destino.	La desarmonización y falta de integración entre los instrumentos de planificación territorial y las necesidades del turismo amenazan con limitar el desarrollo equilibrado de una actividad turística sustentable. La falta de regulación en la actividad turística podría conducir a un crecimiento desordenado del sector, con impactos negativos en la calidad de los servicios turísticos y la sostenibilidad del destino.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Chile para fiscalizar los servicios de turismo aventura “de agua”. La responsabilidad asignada a las municipalidades para fiscalizar la accesibilidad en edificaciones y espacios públicos brinda a Viña del Mar un marco regulatorio para garantizar estándares inclusivos en su oferta turística.	mejoramiento de la calidad de vida de grupos de especial protección. La Municipalidad no cuenta con una estructura robusta para supervisar efectivamente a todos los prestadores de servicios turísticos en la comuna. La necesidad de colaboración entre instituciones nacionales, regionales y locales para la regulación de la actividad turística puede generar retrasos y dificultar la implementación de normativas.	La experiencia de otras comunas chilenas en la creación de unidades de turismo y oficinas de información puede servir de modelo para fortalecer la gestión turística de Viña del Mar. Aprender de las estrategias de redes municipales implementadas en otras comunas de Chile para coordinar mejor las políticas locales con las nacionales y fortalecer la integración con el sector privado. Implementar regulaciones que incluyan criterios de sostenibilidad y turismo accesible, considerando el marco ya desarrollado por el programa nacional. La Municipalidad puede proponer modificaciones en los planes reguladores que fortalezcan el turismo,	

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
			integrando Zonas de Interés Turístico en Viña del Mar y promoviendo la protección de los recursos culturales y naturales. La delimitación de territorios ZOIT en Viña del Mar ofrecerá una oportunidad para consolidar áreas prioritarias de interés turístico, atrayendo flujos turísticos sostenibles y fomentando la colaboración entre actores locales y regionales. La implementación efectiva de la Hoja de Ruta para el turismo accesible permitiría diversificar la oferta turística, aumentar la rentabilidad empresarial, reducir la estacionalidad y generar empleo inclusivo, contribuyendo así al desarrollo sostenible y equitativo del destino.	
Crisis climática	La comuna cuenta con un Plan de Acción Comunal para el Cambio Climático	Falta de un sistema de monitoreo adecuado sobre el impacto del turismo en los	La intención de armonizar los distintos instrumentos de planificación puede garantizar	Las alteraciones climáticas pueden afectar directamente las

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	el que dispone de información clave para la toma de decisiones del sector turismo. La Municipalidad tiene la capacidad actual de incorporar lineamientos de adaptación al cambio climático en el PLADETUR, facilitando la protección y recuperación de áreas verdes y turísticas afectadas, como paseos costeros y parques emblemáticos. Esto reforzaría la cultura de sostenibilidad en la comuna. Actualmente la Municipalidad tiene la capacidad de emitir ordenanzas municipales alineadas con las medidas de adaptación al cambio climático en pro de establecer límites de	sitios naturales y culturales de la comuna. La Municipalidad carece de programas robustos que ofrezcan beneficios concretos a las empresas turísticas que implementan prácticas sostenibles, lo que desincentiva su adopción. Existe una débil integración del sector privado en las mesas de planificación climática, lo que limita la coordinación para ejecutar proyectos de adaptación que sean pertinentes y efectivos para las empresas turísticas locales. Las instalaciones turísticas y urbanas carecen de diseño resiliente para resistir marejadas, inundaciones o sequías prolongadas, por ejemplo, Avenida Perú se trata en su mayoría de viviendas, lo	la sostenibilidad del territorio, promoviendo un desarrollo turístico acorde a las dificultades del cambio climático. La transferencia de conocimientos a nivel local en materias de cambio climático permite que gestores turísticos y funcionarios municipales adopten mejores prácticas de sostenibilidad, aumentando la resiliencia del destino frente a los impactos del cambio climático. La Municipalidad puede liderar la actualización de planes de acción para las ZOIT, con enfoque en adaptación climática, priorizando inversiones en infraestructura resiliente y promoviendo el desarrollo equilibrado de las empresas turísticas locales. Iniciativas como eventos culturales y actividades	actividades turísticas relacionadas con las playas, la biodiversidad y otros recursos naturales, afectando la oferta turística en general. Aumento de la vulnerabilidad del destino Viña del Mar – Concón a causa de los efectos del cambio climático. Alto riesgo de pérdida de flora en el litoral Viña del Mar – Concón debido a cambios en las precipitaciones, lo que afecta a la identidad cultural y a su belleza escénica, reduciendo su atractivo turístico. Alto riesgo de seguridad hídrica en el litoral Viña del Mar – Concón, agravado por la población flotante (visitantes y turistas), lo que podría impactar

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	visitantes para el cuidado de zonas turísticas sensibles.	que no cumpliría las recomendaciones internacionales respecto de instalar un frente no habitacional en las zonas de mayor riesgo de inundación.	recreativas urbanas pueden ser potenciadas para diversificar la oferta turística sin comprometer recursos limitados como el agua. Incorporar a las organizaciones de interés público en iniciativas de turismo sostenible que aborden los desafíos climáticos, como parte de los esfuerzos comunales para mitigar impactos ambientales. Existe la posibilidad y necesidad de incorporar los lineamientos de cambio climático en el PLADETUR asegurando que las estrategias turísticas locales consideren la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.	negativamente en la experiencia y seguridad de los visitantes, afectando la reputación y el atractivo del destino. Los incendios forestales recurrentes y la degradación del suelo amenazan parques y áreas verdes, disminuyendo su valor como destinos turísticos. La competencia desleal debido a la desigualdad en la adopción de medidas de sostenibilidad puede generar que operadores turísticos que no inviertan en prácticas sostenibles se vean beneficiados por menores costos, a diferencia de quienes sí inviertan en prácticas sostenibles.
Inversión turística	Viña del Mar es un destino turístico consolidado en la región,	La concentración de turistas en temporada alta sigue generando sobrecarga en	El desarrollo de infraestructura sostenible y la recuperación de espacios patrimoniales, como	La falta de cohesión o recursos adecuados para garantizar la coordinación

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	lo que le otorga una ventaja competitiva en términos de infraestructura, servicios y atractivo para los turistas. El territorio cuenta con una infraestructura adecuada y accesible, lo que facilita la llegada y permanencia de los turistas en la zona, favoreciendo un turismo continuo. La posición destacada de Viña del Mar como cuarto destino turístico a nivel nacional según el IIT, siendo además un destino consolidado, lo que demuestra su alta capacidad de atracción turística y su madurez como destino. El municipio cuenta con la Distinción de Turismo	los destinos más populares, afectando la sostenibilidad de los ecosistemas y limitando el desarrollo equitativo en las áreas menos visitadas, debido a la poca diversificación de la oferta y escasa inversión en infraestructura habilitante en otros sectores con vocación turística. Existe una falta de gestión sostenida para el mantenimiento de infraestructura turística municipal lo que provoca un desgaste de espacios emblemáticos de interés turístico perjudicando la percepción del destino. Existe una sobrecarga de infraestructura en períodos de alta demanda turística lo que puede afectar negativamente la percepción de la calidad turística en la comuna, tal	plantea el PLADECO, ofrecen la posibilidad de fortalecer el turismo en áreas menos concurridas que tengan vocación turística. Invertir en la conservación de inmuebles emblemáticos y en la promoción de la historia local permite una oportunidad para diversificar la oferta turística y atraer a nuevos segmentos de mercado. La implementación de proyectos de mejoramiento vial y accesibilidad en circuitos turísticos de la región pueden integrar a Viña del Mar con rutas turísticas como Casablanca y los valles interiores, mejorando la conectividad y atrayendo más visitantes, aunque no están directamente relacionados con la comuna, la conectividad puede darle un impulso al turismo.	entre actores claves puede retrasar o limitar iniciativas de inversión en pro del desarrollo turístico. Las iniciativas de mejora de infraestructura MOP en destinos como Valparaíso y Casablanca pueden desviar a los visitantes provocando que consideren a Viña del Mar como un destino secundario, disminuyendo sus visitas. Grandes proyectos de infraestructura costera pueden generar un alto impacto ambiental, lo que afecta a la percepción del destino por parte de los visitantes.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Municipal otorgada por SERNATUR, que certifica su cumplimiento de estándares mínimos de desarrollo turístico e implementación de buenas prácticas, alineándose con la línea de acción *"Potenciar la gestión turística municipal"* de la Estrategia de Turismo 2035. Existencia de un Plan Especial de Infraestructura de Apoyo al Turismo regional que considera iniciativas de inversión en la comuna de Viña del Mar relacionadas a fortalecer la conectividad y accesibilidad, lo que favorece directamente a potenciar la actividad turística.	como ocurre actualmente en el entorno del Muelle Barón o en el entorno de Sausalito cuando hay eventos deportivos. Falta de integración efectiva de pequeños operadores turísticos locales en circuitos regionales. La alta demanda del turismo genera sobrecarga en servicios básicos, transporte y alojamiento, lo que afecta la percepción del destino y dificulta la sostenibilidad. Incorporar prácticas sostenibles en una ciudad altamente urbanizada requiere esfuerzos significativos en infraestructura verde y educación tanto a operadores turísticos como a visitantes.	El desarrollo de infraestructura como la implementación de una ciclovía por el borde costero contribuye a la diversificación de la oferta turística deportiva de la comuna, permitiendo aportar a la disminución de la estacionalidad. Las obras MOP deberán considerar las amenazas y presiones del cambio climático, permitiendo una estrategia de adaptación para las empresas y turistas de los sectores donde se instalen estas nuevas infraestructuras. El Litoral Viña del Mar – Concón es un destino que está reconocido por su alta intensidad turística y oferta consolidada de servicios y atractivos. Viña del Mar puede aprovechar esta posición para establecer alianzas estratégicas con Concón, integrando paquetes turísticos	

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
			que destaquen tanto el turismo urbano como el gastronómico y de playa. La cercanía y complementariedad entre Viña del Mar, Valparaíso (urbano y cultural) y Casablanca (enoturismo y naturaleza) permiten la creación de rutas turísticas integradas, ofreciendo diversidad de experiencias a los visitantes y prolongando su estadía en la región. Viña del Mar puede colaborar en proyectos regionales que busquen desconcentrar el flujo turístico en temporada alta, redirigiendo visitantes hacia destinos emergentes como Olmué (naturaleza) y el Valle del Aconcagua (paisajes rurales). Atraer inversiones internacionales destinadas a infraestructura turística	

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
			sostenible, siguiendo las prácticas destacadas en iniciativas globales como Hotel Energy Solutions. Atraer inversiones para adaptar y mejorar la infraestructura turística existente bajo los principios de diseño universal, contribuyendo al desarrollo de un destino más inclusivo y competitivo.	

5.3.2.3 Análisis FODA territorial

El análisis FODA territorial se realiza en base a la sistematización de antecedentes del análisis territorial del apartado N°5, asociando estos antecedentes a ámbitos específicos que orientan los resultados: clima y meteorología, geología, geomorfología y suelo, hidrografía y gestión del agua y demografía y ocupación urbana.

Tabla N° 19. FODA territorial PLADETUR Viña del Mar

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Clima y meteorología	La comuna posee temperaturas moderadas a lo largo del año y precipitaciones limitadas lo que hacen de Viña del Mar un lugar atractivo para residentes y turistas. La influencia marina modera las oscilaciones térmicas proporcionando un ambiente estable y agradable. El clima junto con los espacios recreativos, la oferta cultural y deportiva posicionan a la comuna como un destino turístico reconocido a nivel mundial.	La comuna se encuentra en un inminente peligro de incendios y marejadas debido a la presencia de vientos estacionales y a la intervención humana. Existen problemas de contaminación ambiental como el levantamiento de polvo y malos olores lo cual afecta a la calidad de vida de la comunidad y a la imagen percibida de la ciudad. En ciertos sectores de la comuna existen constantes ruidos molestos provenientes de locales	La estacionalidad climática permite que el turismo pueda desarrollarse durante todo el año mediante eventos y otro tipo de actividades turísticas programadas. Existen iniciativas para la mitigación de los efectos del cambio climático las cuales pueden ayudar a fortalecer la resiliencia del territorio y atraer oportunidades de financiamiento y apoyo internacional. La presencia de un clima estable y agradable permite la diversificación de la oferta económica ligadas al aire libre	La disminución de las precipitaciones y el aumento de las temperaturas pueden afectar negativamente a la biodiversidad, causando una reducción de las especies de flora. Tanto las marejadas como los vientos intensos pueden causar daños severos a la infraestructura vial y habilitante. Existen otros destinos turísticos cercanos a la comuna, los cuales pueden competir en la atracción de turistas, afectando a la economía local si no se gestionan adecuadamente las amenazas del cambio climático.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		nocturnos, fuegos artificiales, grandes construcciones y carreteras que generan conflictos con la población residente.	y al ecoturismo, permitiendo diversificar la economía local.	
Geología, geomorfología y suelo	Existe una inclusión de restricciones dentro del Plan Regulador Comunal para áreas vulnerables como quebradas, acueductos y dunas asegura la conservación del entorno natural y la mitigación de riesgos ambientales. La diversidad geomorfológica de la comuna representada por la variedad de paisajes, las terrazas litorales, playas, dunas, acantilados y cerros convierte a Viña del Mar en un destino turístico de potencial permanente. Existen zonas protegidas como el Palmar El Salto, importante hotspot	La presencia humana y el desarrollo inmobiliario ponen en riesgo la fragilidad de los ecosistemas, como en dunas, acantilados y quebradas. La presencia de la falla Marga – Marga y la susceptibilidad a deslizamiento de suelos, remoción en masa y erosión en ciertos sectores aumenta la vulnerabilidad del territorio a eventos sísmicos y desastres naturales. Áreas como el palmar El Salto enfrentan problemas de conservación que condicionan la biodiversidad endémica.	La clasificación de áreas con potencial turístico y recreativo en el borde costero abre oportunidades para proyectos que promuevan el turismo y la economía local. La riqueza paisajística y los atractivos naturales de la comuna ofrecen oportunidades para el desarrollo de actividades relacionadas al ecoturismo. La incorporación de medidas de mitigación en la planificación territorial puede mejorar la sensación de seguridad de las áreas vulnerables, como en el plan de la ciudad y el borde costero.	El plan de la ciudad y el borde costero son especialmente vulnerables a terremotos, marejadas y tsunamis, lo cual puede generar inseguridad en la población y afectar la infraestructura. El alza de precios de las viviendas a causa de la presión inmobiliaria ha provocado la toma de terrenos y formación de asentamientos informales, lo que se traduce a sectores que presentan alto riesgo en términos de seguridad, pudiendo afectar a la percepción de seguridad de la comuna por parte de turistas y visitantes.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	reconocido a nivel internacional, el cual alberga gran cantidad de especies endémicas de palma chilena, lo cual contribuye a la conservación y al fortalecimiento del valor ecológico del territorio. Las quebradas como El Olivar representa un papel clave en la conservación ecológica del paisaje, favoreciendo la conectividad y corredores verdes para la biodiversidad.		Las iniciativas para la conservación de ecosistemas frágiles, como dunas y áreas costeras pueden atraer apoyo internacional para el fomento de la educación ambiental.	
Hidrografía y gestión del agua	La planificación a largo plazo de la disponibilidad y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado asegura la capacidad de atender futuras demandas poblacionales. La presencia de esteros y microcuencas como el	Existe una permanente contaminación del agua por el vertimiento de residuos líquidos, como aguas servidas, a los cuerpos de agua de la ciudad. Existen abundantes microbasurales en quebradas y zonas naturales que deterioran el	La creación de una red de evacuación de aguas lluvias mejoraría la capacidad de respuesta ante eventos climáticos extremos, como crecidas y desbordes. La protección y conservación de humedales y cuerpos de agua pueden atraer inversiones en proyectos	La intensificación de las precipitaciones debido al cambio climático aumenta el riesgo de crecidas, desbordes y remociones en masa, afectando la seguridad de la población. La ausencia de un Plan de Gestión del Patrimonio Natural y Cultural puede llevar a una falta de coordinación en la protección y

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	estero Reñaca y el estero El Olivar contribuye a la biodiversidad y al paisaje natural, siendo elementos clave para la identidad territorial. Los humedales y cuerpos de agua naturales de la comuna presentan un alto atractivo para las actividades turísticas y recreativas.	paisaje y aumentan el riesgo de incendios. No existe un registro actualizado de los patrimonios naturales y culturales, lo que limita su valoración y protección.	sostenibles y fomentar la educación ambiental. La elaboración de un Plan de Gestión del Patrimonio puede contribuir a la correcta gestión del patrimonio natural y cultural potenciando la sinergia entre actores locales, mejorar la protección del recurso hídrico y fortalecer la identidad territorial.	valorización de los recursos hídricos y patrimoniales, debilitando la identidad y cohesión territorial. La tenencia irresponsable de mascotas aumenta la vulnerabilidad de la biodiversidad y puede generar conflictos ambientales.
Demografía y ocupación urbana	Viña del Mar ocupa una posición clave en el área Metropolitana, lo que la convierte en un núcleo urbano fundamental, articulador en el sistema regional. La planificación histórica y la construcción de infraestructuras emblemáticas (Casino, Palacio Vergara, etc.) han consolidado a Viña del Mar como un centro turístico y residencial destacado.	Existen desigualdades socio – espaciales que demuestran las diferencias socioeconómicas, diferenciando el acceso a servicios afectando a la equidad y a la calidad de vida. La presión constante del crecimiento de la infraestructura urbana, especialmente del sistema vial y la disponibilidad de vivienda genera saturación	Sectores como Recreo, Nueva Aurora, y Gómez Carreño, muestran un crecimiento superior al promedio comunal, lo que presenta oportunidades para el desarrollo de nuevos servicios e infraestructuras. La expansión de la comuna hacia el oriente y la construcción de conjuntos habitacionales pueden ayudar a mitigar el déficit habitacional y mejorar la calidad de vida de los residentes.	El proceso de envejecimiento demográfico y la disminución de la tasa de fecundidad pueden afectar el dinamismo económico, poniendo en riesgo la demanda de ciertos servicios. Existen conflictos socioambientales, como disputas de espacios como es el sector de la ex petrolera Las Salinas, el cual puede conllevar a conflictos de intereses comerciales y a poner en peligro la vulnerabilidad ambiental.

ÁMBITO	INTERNO		EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		y conflictos en la calidad de vida de los residentes. Existe una falta de estudios demográficos locales que representen al detalle el comportamiento de ciertos grupos prioritarios, para la toma de decisiones informadas sobre el comportamiento socio – demográfico.	La valorización de la ciudad como destino turístico y centro económico ofrece oportunidades para atraer inversiones en proyectos de desarrollo sostenible y urbano.	El crecimiento urbano descontrolado mediante la ocupación irregular y la autoconstrucción en cerros y quebradas, pueden generar graves riesgos ambientales y sociales ligados a problemas de acceso a servicios básicos y seguridad, ocasionando una percepción de inseguridad no solo para los residentes aledaños, sino que también en turistas y visitantes. La falta de acceso a servicios básicos y la regularización de los sitios ocupados de forma irregular presentan amenazas frente a la calidad de vida de los residentes y al medio ambiente, lo que requiere soluciones efectivas y sostenibles. Las discrepancias entre las proyecciones de población del Plan Regulador y ESVAL podrían llevar a problemas de planificación y suministro en el futuro.

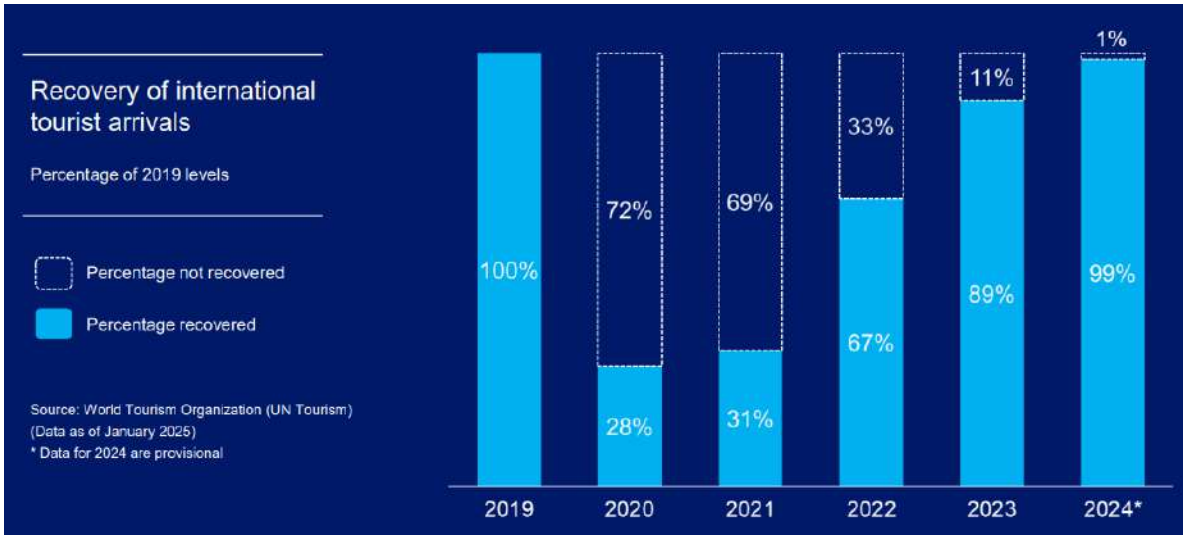
6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SOBRE DEMANDA TURÍSTICA Y TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

6.1 Levantamiento de información, caracterización y análisis de comportamiento de flujos de demanda turística

6.1.1 Contexto mundial: demanda turística internacional en el mundo

De acuerdo con la ONU Turismo, *"Con 1.400 millones de llegadas de turistas internacionales registradas en el mundo, 2024 supuso la recuperación del turismo internacional de la peor crisis de la historia del sector. La mayoría de los destinos acogieron en 2024 a más turistas internacionales que antes de la pandemia, mientras que el gasto de las visitas siguió experimentando también un fuerte crecimiento."* (Organización Mundial del Turismo, 2024). De esta manera, preliminarmente el año 2024 registró un total de 1.400 millones de turistas internacionales, lo cual representa el 99% del nivel alcanzado prepandemia (año 2019).

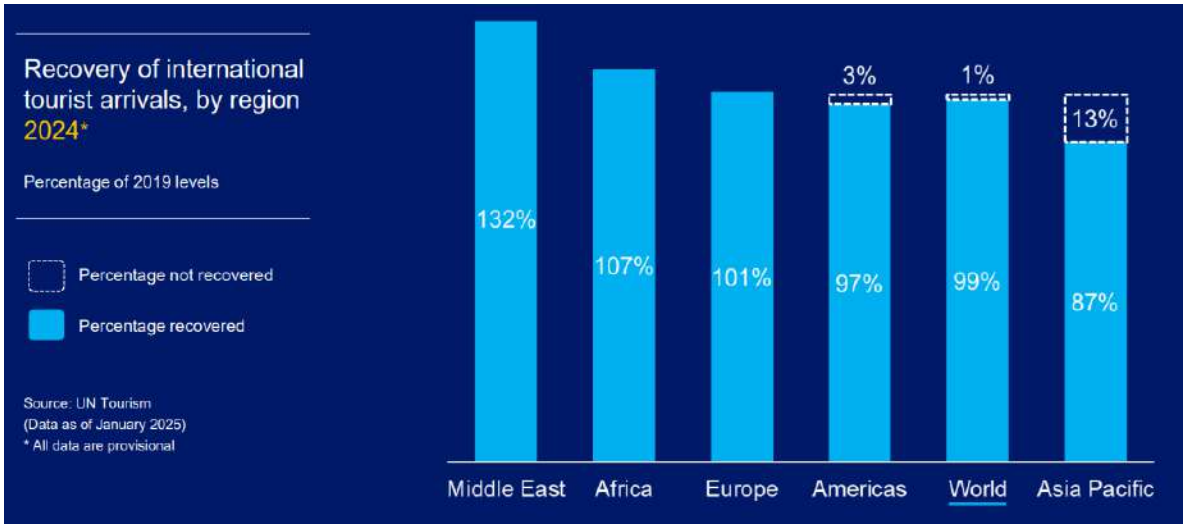
Ilustración N° 2. Llegada de turistas internacionales. Año 2024, comparación con año 2019



Fuente: https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-recupera-en-2024-hasta-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia

De acuerdo con la ilustración siguiente, para el año 2024, Oriente Medio se sitúa un 32% por encima de los niveles de 2019 (prepandémicos), mientras que África registra un +7% y Europa presenta un 1% sobre el año 2019, Por su parte, América recuperó el 97% de los visitantes anteriores a la crisis y Asia Pacífico un 87%.

Ilustración N° 3. Llegada de turistas internacionales por región. Año 2024, comparación con año 2019



Fuente: https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-recupera-en-2024-hasta-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia

6.1.2 Turismo en Chile: demanda turística interna a nivel nacional

De acuerdo con los datos entregados por Data Turismo, **(Subsecretaría de Turismo, 2024)**, a nivel nacional, durante los primeros 11 meses del año 2024 (enero a noviembre), se registraron 36.001.349 viajes turísticos internos ocasionales con pernoctación[32], lo cual es un +12,1% respecto al mismo periodo del año anterior.

[32] Viajes turísticos ocasionales: El viaje no se repite al mismo destino principal en 3 meses. Antes denominados "viajes turísticos no frecuentes".

Ilustración N° 4. Viajes turísticos internos ocasionales a nivel nacional. Periodo enero a noviembre, años 2019 al 2024

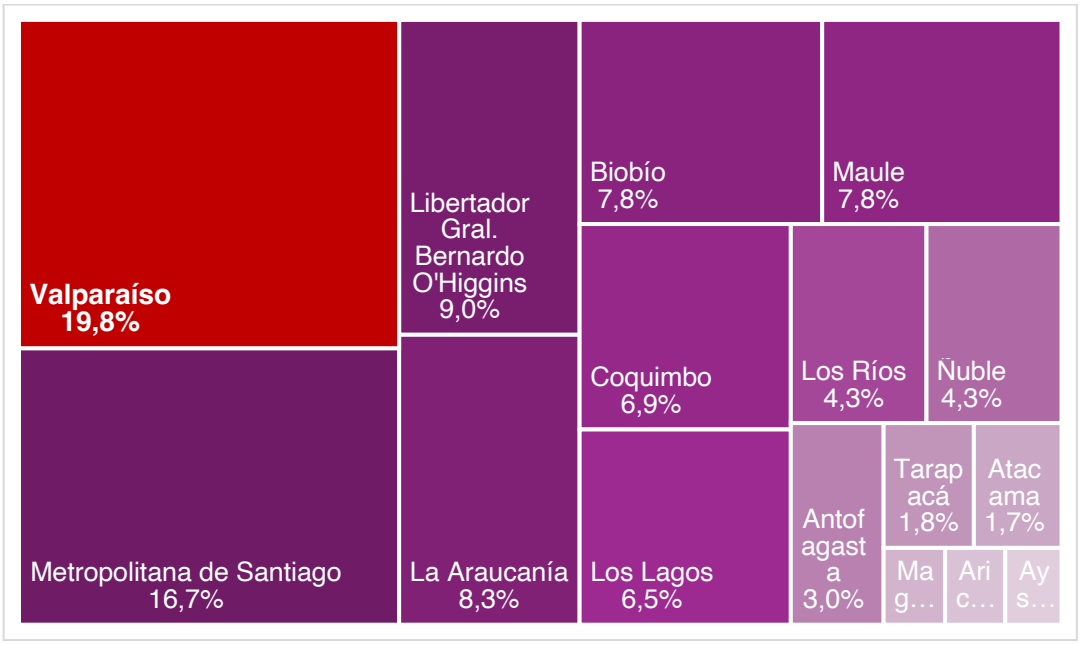
Año	Viajes Turísticos	Variación Interanual
2024	36.001.349	+12,1%
2023	35.004.196	+1,4%
2022	34.534.122	+26,9%
2021	27.213.302	+20,4%
2020	22.600.570	-26,8%
2019	30.854.117	-

Fuente: Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

6.1.3 Demanda turística interna región de Valparaíso

Durante el periodo enero a noviembre del año 2024, la región de Valparaíso concentró el 19,8% del total de viajes de turismo interno “ocasionales” con pernoctación a nivel nacional, es decir, aquella tipología de viaje que se relaciona de manera más cercana con la actividad turística **(ONU Turismo)**. De esta forma, la región de Valparaíso se posiciona como la región receptora número uno (1) a nivel nacional, superando a regiones como la Metropolitana (16,7%) y de O’Higgins (9,0%), de acuerdo con lo descrito con mayor detalle en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 13. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno según región receptora. Periodo enero a noviembre año 2024



Fuente: Elaboración propia en base a Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

6.1.4 Demanda turística interna región de Valparaíso; destinos turísticos y comunas

A nivel regional, según cifras de Data Turismo **(Subsecretaría de Turismo, 2024)**, en el periodo enero a noviembre del año 2024, la región de Valparaíso registró un total de 7.123.696 viajes ocasionales de turismo interno con pernoctación, lo cual es un +10,0% respecto al mismo periodo del año 2023. A nivel de "destinos turísticos", de acuerdo con la clasificación oficial realizada por el SERNATUR **(SERNATUR, 2023)**, el "Litoral de los Poetas" y "Litoral Ritoque – Los Molles" son aquellos que concentran la mayor proporción de viajes internos receptores de la región, con el 35,2% y 18,7% respectivamente. Posteriormente se sitúan los destinos de "Litoral Viña del Mar - Concón" y "Valparaíso", con el 16,5% y 7,4% respectivamente (tabla siguiente). En particular, la comuna de Viña del Mar registra un total de 931.970 viajes con pernoctación, un 13,1% del total regional. Es importante señalar que existe un conjunto de comunas que no se encuentran agrupadas en ningún destino en particular, a lo cual se denomina "Resto de región de Valparaíso".

Tabla N° 20. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno. Periodo enero a noviembre 2024, según destinos turísticos y comunas de la región de Valparaíso

DESTINO TURÍSTICO	VIAJES CON PERNOCTACIÓN	PORCENTAJE
Litoral Viña del Mar - Concón	**1.178.025**	**16,5%**
Concón	246.055	3,5%
Viña del Mar	931.970	13,1%
Valparaíso	**530.590**	**7,4%**
Valparaíso	530.590	7,4%
Litoral de los Poetas	**2.508.279**	**35,2%**
Algarrobo	606.519	8,5%
Cartagena	288.762	4,1%
El Quisco	588.450	8,3%
El Tabo	622.815	8,7%
San Antonio	233.253	3,3%
Santo Domingo	168.480	2,4%
Litoral Ritoque-Los Molles	**1.329.917**	**18,7%**
La Ligua	236.936	3,3%
Papudo	241.827	3,4%
Puchuncaví	345.668	4,9%
Quintero	268.610	3,8%
Zapallar	236.875	3,3%
Rapa Nui	**49.687**	**0,7%**
Isla de Pascua	49.687	0,7%

DESTINO TURÍSTICO	VIAJES CON PERNOCTACIÓN	PORCENTAJE
Reserva de la Biosfera Parque Nacional La Campana	**587**	**0,0%**
Hijuelas	587	0,0%
Olmué	200.792	2,8%
Quillota	200.792	2,8%
Quilpué	301.780	4,2%
Robinson Crusoe	**94.978**	**1,3%**
Juan Fernández	44.852	0,6%
Valle de Casablanca	**32.314**	**0,5%**
Casablanca	59.752	0,8%
Valle del Aconcagua	**69.884**	**1,0%**
Los Andes	571.377	8,0%
Panquehue	452.661	6,4%
Putaendo	56.614	0,8%
San Esteban	195.493	2,7%
San Felipe	70.967	1,0%
Resto región Valparaíso	**129.587**	**1,8%**
Total región de Valparaíso	**7.123.696**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

6.1.5 Demanda turística interna: comuna Viña del Mar

Tal como se mencionó anteriormente, la comuna de Viña del Mar registra un total de 931.970 viajes ocasionales internos durante el periodo enero a noviembre del año 2024, lo que es un +7,3% respecto al mismo periodo del año anterior. En la siguiente ilustración se presenta con mayor detalle lo descrito anteriormente.

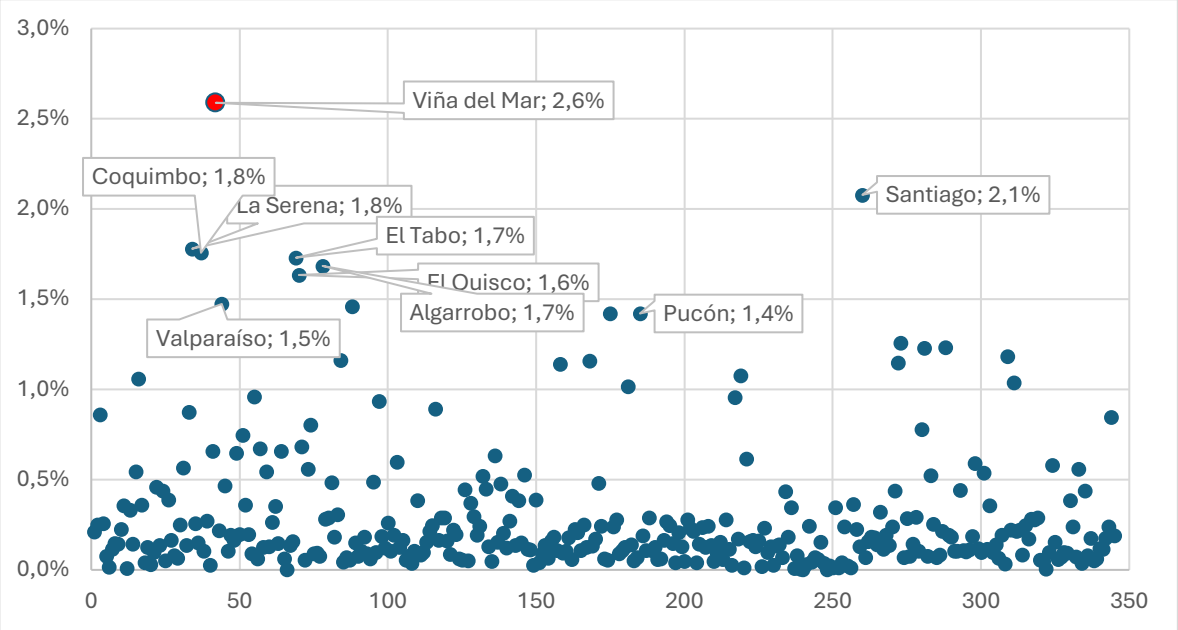
Ilustración N° 5. Total de viajes ocasionales internos con pernoctación a la comuna de Viña del Mar. Periodo enero a noviembre años 2019 a 2024

Año	Viajes Turísticos	Variación Interanual
2024	931.970	+7,3%
2023	868.367	+6,2%
2022	817.434	+36,3%
2021	599.699	+10,5%
2020	542.550	-28,8%
2019	761.571	-

Fuente: Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

Proporcionalmente, a nivel nacional la comuna de Viña del Mar concentra el 2,6% del total de viajes ocasionales internos con pernoctación, posicionándose como la comuna receptora N°1 del país, situándose por encima de comunas tales como Santiago (2,1%); Coquimbo (1,8%); La Serena (1,8%) y El Tabo – Algarrobo (1,7% cada una) y El Quisco (1,6%). Mayor detalle a continuación en el siguiente gráfico.

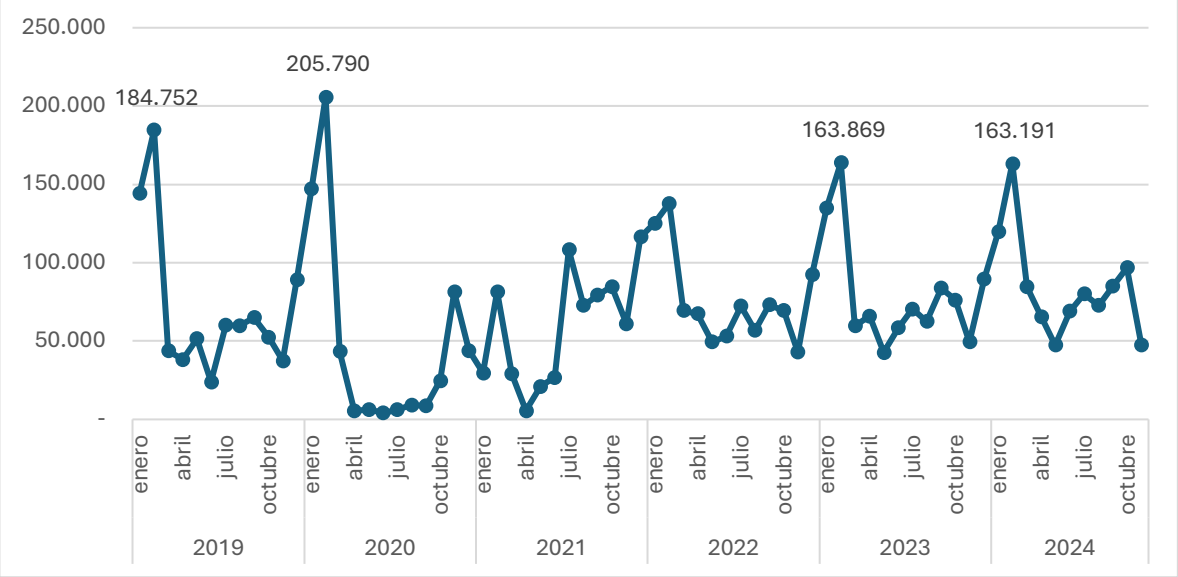
Gráfico N° 14. Proporción de viajes internos con pernoctación según comuna. Periodo enero a noviembre 2024.



Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

Por otra parte, respecto al comportamiento mensual, la llegada de turistas internos a la comuna de Viña del Mar presenta una significativa estacionalidad con peaks en los meses de febrero de cada año. En la serie de los últimos 5 años, es posible constatar que el peak histórico de llegadas internas se produjo el mes de febrero del año 2020, con 205.790, justo un mes antes de las restricciones a nivel nacional producto de la declaración de pandemia por COVID-19. Mayor detalle en gráfico siguiente.

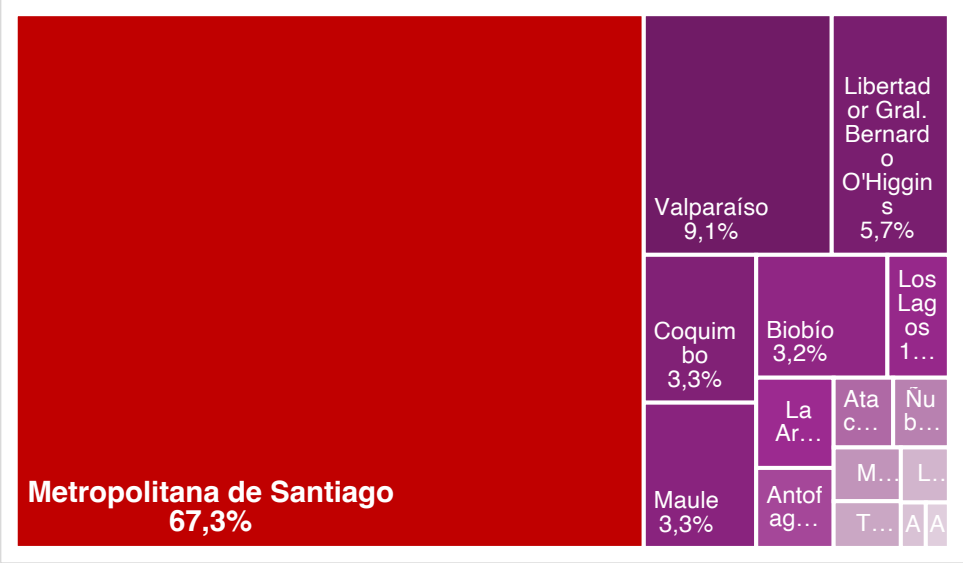
Gráfico N° 15. Viajes ocasionales con pernoctación de Turismo Interno a la comuna de Viña del Mar. Serie mensual años 2019 - 2024



Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

En cuanto al origen de los viajes internos a la comuna de Viña del Mar, se registra que las principales regiones emisoras corresponden a Metropolitana de Santiago, con el 67,3% del total de viajes, seguido más de lejos por viajes desde la misma región de Valparaíso (intrarregionales) con el 9,1%. Luego se posicionan las regiones de O´Higgins, Coquimbo y del Maule, con el 5,7%; 3,3% y 3,3% respectivamente. Mayor detalle en gráfico siguiente.

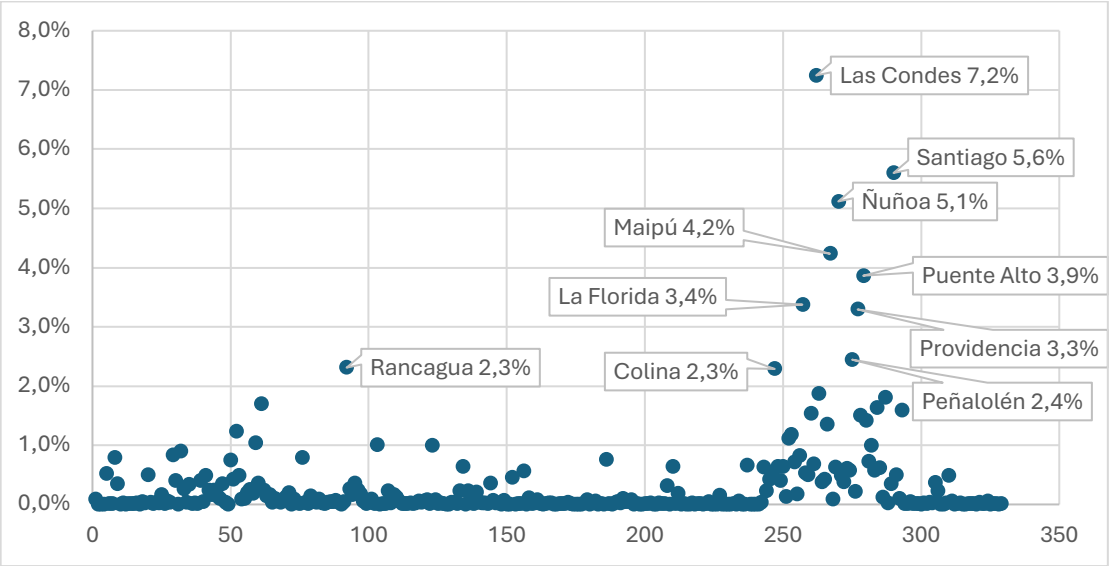
Gráfico N° 16. Proporción de viajes internos a la comuna de Viña del Mar según región emisora. Periodo enero a noviembre 2024.



Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

En línea con el análisis anterior, pero esta vez a nivel de comunas emisoras, es decir desde aquellas desde donde se originan los viajes internos a la comuna de Viña del Mar, se registra en primer orden la comuna de Las Condes, con el 7,2% del total de viajes del periodo enero a octubre del 2024. Luego se sitúan comunas tales como Santiago, Ñuñoa y Maipú, con el 5,6%; 5,1% y 4,2% respectivamente. Cabe destacar que, sacando del análisis las comunas que son parte de la región Metropolitana, es que destaca la ciudad de Rancagua, con el 2,3% del total de viajes. Mas detalles a continuación en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 17. Proporción de viajes internos a la comuna de Viña del Mar según comuna emisora. Periodo enero a noviembre 2024.



Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

6.1.6 Indicadores de Tasa de Ocupación en Habitaciones (TOH)

Respecto a indicadores que guardan relación con los prestadores de servicios turísticos, en particular de alojamiento turístico, es que el Servicio Nacional de Turismo realiza una medición de la tasa de ocupabilidad en habitaciones (TOH) para fechas específicas y coyunturas durante el año[33]. Algunos datos que resaltan de lo presentado en la siguiente tabla, guardan relación con las cifras estivales; en particular la medición de enero y febrero del año 2024 presentan TO de un 65,5% y 64,0% respectivamente, cifras que se encuentran por debajo de los registros para la misma medición del año 2023. No obstante, coyunturas como Semana Santa y Fiestas Patrias, con TOH de 84,7% y 61,8% respectivamente, registran indicadores superiores a las mismas fechas del 2023.

Tabla N° 21. Tasa de ocupación en habitaciones para el destino "Valparaíso, Viña del Mar, Concón". Comparación coyunturas años 2023 y 2024.

Fecha festiva (coyuntura)	TOH		Diff. Pp
	2024	2023	
Semana del 15 al 20 de enero 2024	65,5%	70,8%	-5,3
Semana del 12 al 17 de febrero 2024	64,0%	79,8%	-15,8
Semana Santa 28 al 30 de marzo	84,7%	71,7%	13,0
Glorias Navales del 17 al 20 de mayo 2024	54,0%	52,1%	1,9
Día Nacional de los Pueblos Indígenas del 19 al 22 de junio 2024	33,8%		
Vacaciones de Invierno del 01 al 06 de julio 2024	50,5%	54,0%	-3,5
Día de la Virgen del Carmen del 12 al 15 de julio 2024	52,8%		
Asunción de la Virgen del 14 al 17 de agosto 2024	40,7%	61,4%	-20,7
Fiestas Patrias del 17 al 21 de septiembre 2024	61,8%	40,2%	21,6
Día de las Iglesias Evangélicas y Día de Todos los Santos del 30 de octubre al 02 de noviembre de 2024	74,8%	74,3%	0,5

Fuente: Elaboración propia en base a información de (Servicio Nacional de Turismo, 2024)

[33] Es importante señalar que, si bien es el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) el organismo que mensualmente publica las cifras emanadas de la Encuestas Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT), actualmente estas cifras no se encuentran disponibles a un nivel de desagregación menor que el regional.

Respecto a indicadores del año 2025, destacan que las mediciones tanto de enero como febrero presentan valores positivos frente al año 2024, alcanzando tasas de ocupación del 77,8% (+13,0pp) y 78,9% (+21,1pp) respectivamente.

Tabla N° 22. Tasa de ocupación en habitaciones para el destino "Litoral Viña del Mar, Concón". Comparación coyunturas años 2024 y 2025.

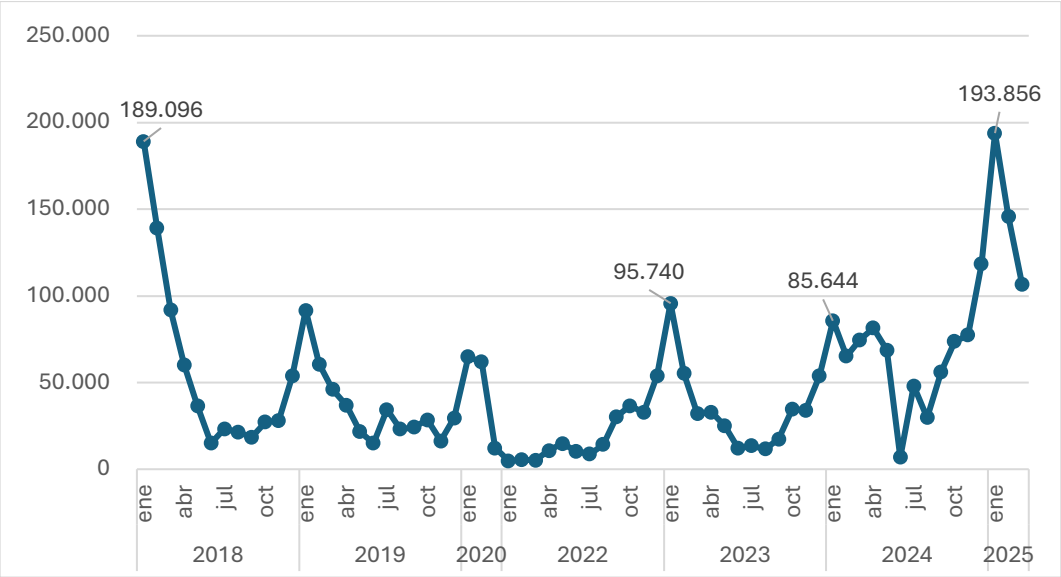
Fecha festiva (coyuntura)	TOH		Diff. Pp
	2025	2024	
Semana del 20 al 25 de enero 2024	77,8%	64,8%	+13,0
Semana del 10 al 15 de febrero 2024	78,9%	57,8%	+21,1
Semana Santa 17 al 19 de abril	71,5%	85,5%	-14,0

Fuente: Elaboración propia en base a información de (Servicio Nacional de Turismo, 2024)

6.1.7 Indicadores de Turismo Receptivo

Si bien en la actualidad no existen cifras oficiales publicadas de turismo receptivo a nivel comunal o de destino turístico, es posible utilizar como un indicador proxy la llegada de turistas argentinos por el paso fronterizo “Sistema Cristo Redentor”, el cual conecta directamente a la región de Valparaíso con ciudades de la provincia de Mendoza y alrededores. En particular, el bimestre enero – febrero del año 2025 registró un total de 339.515 llegadas de nacionales argentinos por este paso fronterizo, registro que superó ampliamente al registrado en el mismo periodo del año anterior (+124%).

Gráfico N° 18. Llegadas de turistas de nacionalidad argentina por el paso fronterizo “Sistema Cristo Redentor”. Serie mensual años 2023 y 2024.



Fuente: Elaboración propia en base a información de Data Turismo, (Subsecretaría de Turismo, 2024)

6.1.8 Principales indicadores de información relevada por la Oficina de Información Turística (OIT) de la comuna de Viña del Mar

Los siguientes datos fueron proporcionados por el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Viña del Mar, los que fueron levantados por la Oficina de Información Turística de Viña del Mar en el marco de la Distinción de Municipio Turístico. Esta información presenta diversas mediciones de distintos fenómenos relacionados con la actividad turística en el territorio, el cual se encuentra dispuesto en formato de fichas con los principales resultados expuestos en gráficas ad hoc. En relación con lo anterior, es que en este apartado se expondrá un tabulado con el resumen de los principales resultados, atendiendo a cada una de las temáticas levantadas.

Tabla N° 23 Principales indicadores de atención en la OIT Comuna de Viña del Mar. Referencia año 2024

TEMÁTICA EN ESTUDIO	INDICADOR	PRINCIPALES RESULTADOS
Estadística atenciones VTP 2024	Total de atenciones	81
	Ciudad de residencia	○ Ciudad de México ○ Los Ángeles ○ Montreal ○ Nueva York ○ Quito ○ Bogotá ○ Texas ○ Montevideo ○
	Rango etario	○ Más de 60 años (44,4%) ○ 46 a 60 años (33,3%) ○ 31 a 45 años (16%)
	Días de estadía	○ 1 día (66,4%) ○ 2 días (15,6%) ○ 3 días (17,2%)
Estadística atenciones OIT 2024	Total de atenciones	2.128
	Procedencia	○ Buenos Aires (35,3%) ○ Viña del Mar (Residentes – 24,9%) ○ Santiago (19,4%) ○ Mendoza (6,3%)
	Género	○ Masculino (55,1%) ○ Femenino (44,9%)
	Principales tramos etarios	31 a 45 años; 46 a 60 años
	Estadía en Viña del Mar	○ 1 día (58%) ○ 2 días (11%) ○ 3 días (10%)

TEMÁTICA EN ESTUDIO	INDICADOR	PRINCIPALES RESULTADOS
	Grupo de viaje	○ 1 persona (41,9%) ○ 2 personas (43,9%) ○ 3 personas (8,8%)
Estadísticas bus turístico 2024	Total turistas	3.087
	Género	○ Femenino (69%) ○ Masculino (30,5%)
	Ciudad de procedencia	○ Viña del Mar (Residentes – 30,6%) ○ Santiago (9%)
Estadísticas atenciones eventos 2024	Total atenciones	290
	Género	○ Femenino (65,9%) ○ Masculino (34,1%)
	Principales ciudades de procedencia	Viña de Mar; Valparaíso; Santiago; Villa Alemana; Quilpué; Limache.

Fuente: Elaboración propia en base a información de la Dirección de Turismo de Viña del Mar.

6.1.9 Principales conclusiones

En el presente apartado se muestra un tabulado con el resumen de los principales indicadores – directos e indirectos – que dan cuenta de la cuantificación de la demanda turística relativa a la comuna de Viña del Mar.

Tabla N° 24. Resumen con principales indicadores de demanda turística comuna de Viña del Mar

INDICADOR	REFERENCIA	RESULTADO
Total viajes turismo interno - región de Valparaíso	Enero a octubre 2024	6.733.637 (+10,1%)
Total llegadas por sistema Cristo Redentor, nacionalidad argentina	Enero a noviembre 2024	667.976 (+83,4%)
Total viajes turismo interno – comuna de Viña del Mar	Enero a octubre 2024	884.378 (+8,0%)
Ranking a nivel nacional de comunas receptoras de turistas internos	Enero a octubre 2024	**N°1** (2,7% del total nacional)
Mes con mayor flujo turístico interno a la comuna de Viña del Mar	Enero 2019 a octubre 2024	Mes de febrero
Principales regiones de origen de visitantes internos a la comuna de Viña del Mar	Enero a octubre 2024	Metropolitana (67,3%) Valparaíso (9,2%) O'Higgins (5,7%) Coquimbo (3,3%) Maule (3,3%)
Principales comunas de origen de visitantes internos a la comuna de Viña del Mar	Enero a octubre 2024	Las Condes (7,2%) Santiago (5,6%) Ñuñoa (5,2%) Maipú (4,2%) Puente Alto (3,9%)
Periodos con mayor Tasa de ocupación en habitaciones	Año 2024	Semana Santa (84,7%) Día de las Iglesias Evangélicas y Día de Todos los Santos (74,8%) Semana del 15 al 20 de enero (65,5%) Semana del 12 al 17 de febrero (64,0%)

Fuente: Elaboración propia.

6.2 Propuesta de manejo respecto a las técnicas e instrumentos de recopilación de información de oferta y demanda

6.2.1 Catastro planta turística: Servicios turísticos de alojamiento y alimentación

Como sistema habilitante se utiliza la plataforma digital entregada por ArcGIS Survey123[34], la cual permite visualizar el envío de formularios en tiempo real ya sea en un reporte de tabulados y gráficos, o bien en un mapa, generando una capa de información exportable a diversos sistemas de información geográfico, así como también a Google Earth.

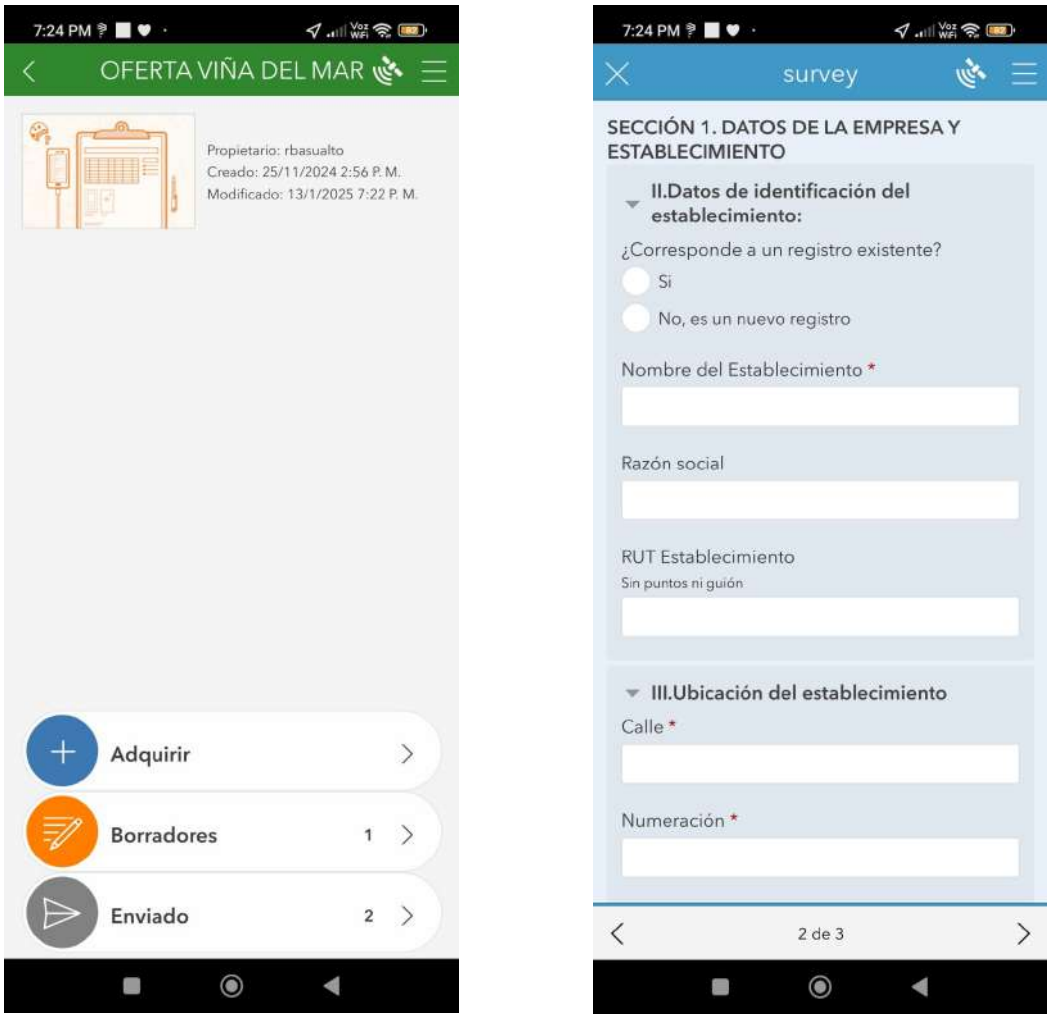
En particular, para efectos de la recopilación de información en terreno, se disponibiliza un formulario que permite recopilar la siguiente información[35]:

1. Fecha y hora (*)
2. Coordenada geográfica del servicio turístico (*)
3. ¿Corresponde a un registro existente? (identificar ID) (*)
4. Nombre del establecimiento (*) / Razón social / RUT
5. Calle (*) / numeración (*)
6. Teléfono
7. Estado de funcionamiento actual del establecimiento
8. Comentarios

Para efectos de la recolección de la información, es decir la operativización del despliegue en terreno, se utiliza la app de Survey123, disponible en PlayStore. Si bien también es posible acceder al formulario por medio de un enlace mediante navegador web, la ventaja de utilizar el aplicativo radica en que es posible realizar levantamiento de información “off line”, es decir tomar coordenadas geográficas y completar los formularios sin la necesidad de contar con señal de internet (3G-4G-5G), disponibilizando los registros en la carpeta de salida o “borradores”, los cuales son enviados una vez que se recobra la señal de internet o WIFI.

[34] Survey123 es un sistema de pago, para la gestión de datos con componente geográfica. Se ingresa mediante usuario y contraseña.
[35] Con (*) se identifican aquellos campos que son obligatorios.

Ilustración N° 6. Captura de pantalla de aplicativo Survey123 para levantamiento de planta turística

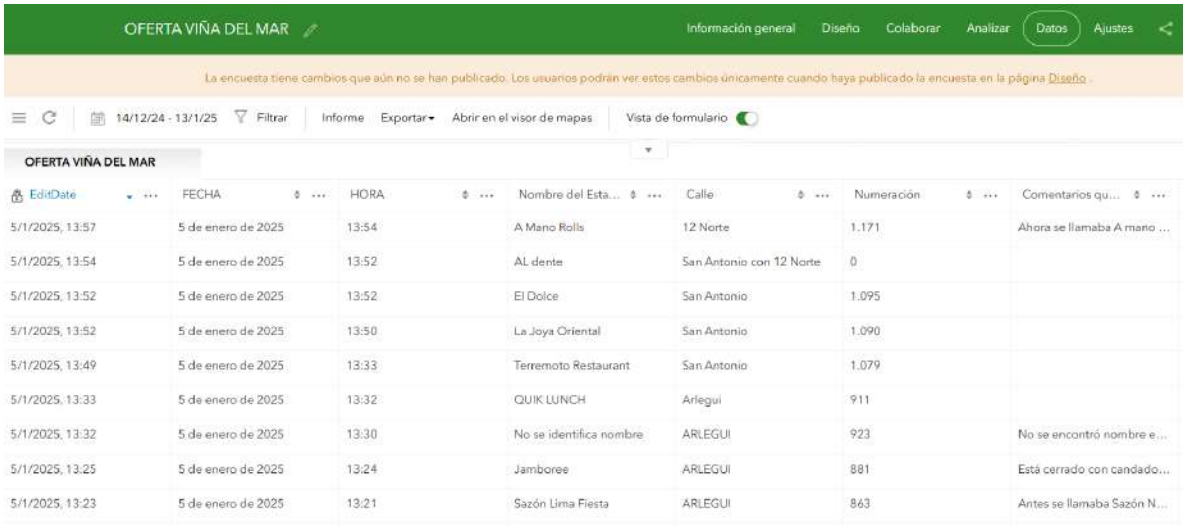


Fuente: Elaboración propia

A partir del sistema utilizado, lo que se obtiene como reporte de la información gestionada en terreno en la plataforma de administración de la información contenida en la cuenta de Survey123, guarda relación con 3 tipos de salidas, a saber:

1. **Registros tabulados en grilla de información exportable a formato MS Excel o similar**

Ilustración N° 7. Ejemplo de grilla con datos, plataforma Survey123



EditDate	FECHA	HORA	Nombre del Esta...	Calle	Numeración	Comentarios qu...
5/1/2025, 13:57	5 de enero de 2025	13:54	A Mano Rolls	12 Norte	1.171	Ahora se llamaba A mano ...
5/1/2025, 13:54	5 de enero de 2025	13:52	AL dente	San Antonio con 12 Norte	0	
5/1/2025, 13:52	5 de enero de 2025	13:52	El Dolce	San Antonio	1.095	
5/1/2025, 13:52	5 de enero de 2025	13:50	La Joya Oriental	San Antonio	1.090	
5/1/2025, 13:49	5 de enero de 2025	13:33	Terremoto Restaurant	San Antonio	1.079	
5/1/2025, 13:33	5 de enero de 2025	13:32	QUIK LUNCH	Arlegui	911	
5/1/2025, 13:32	5 de enero de 2025	13:30	No se identifica nombre	ARLEGUI	923	No se encontró nombre e...
5/1/2025, 13:25	5 de enero de 2025	13:24	Jamboree	ARLEGUI	881	Está cerrado con candado...
5/1/2025, 13:23	5 de enero de 2025	13:21	Sazón Lima Fiesta	ARLEGUI	863	Antes se llamaba Sazón N...

Fuente: Sistema Survey123.

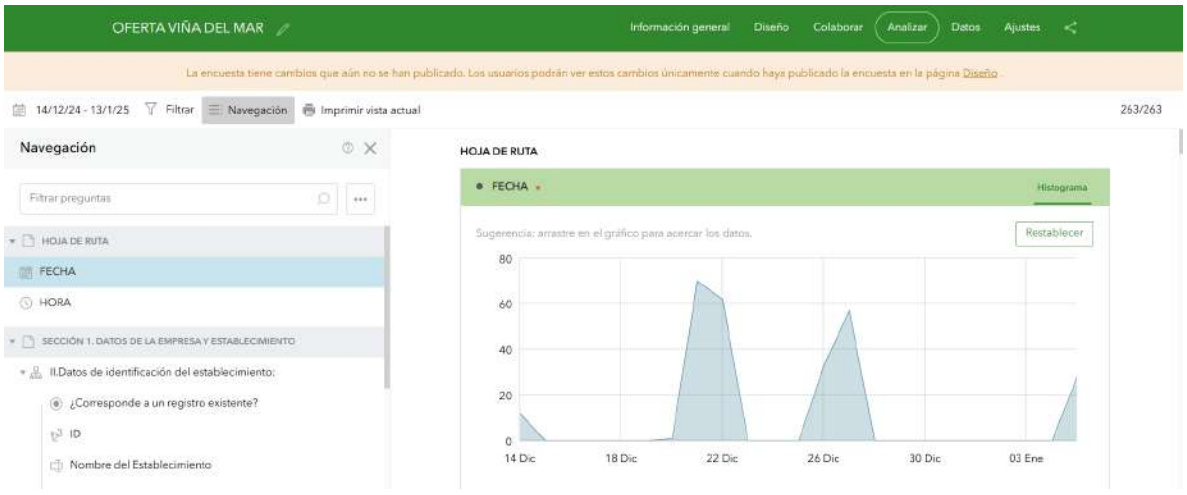
2. Registros dispuestos en capa de información geográfica

Ilustración N° 8. Capa de información geográfica generada a partir del levantamiento de información mediante el uso de Survey123

Fuente: Sistema Survey123.

3. Reporte gráfico de resultados con la gestión del trabajo en terreno

Ilustración N° 9. Reporte de gestión del trabajo en terreno, sistema Survey123

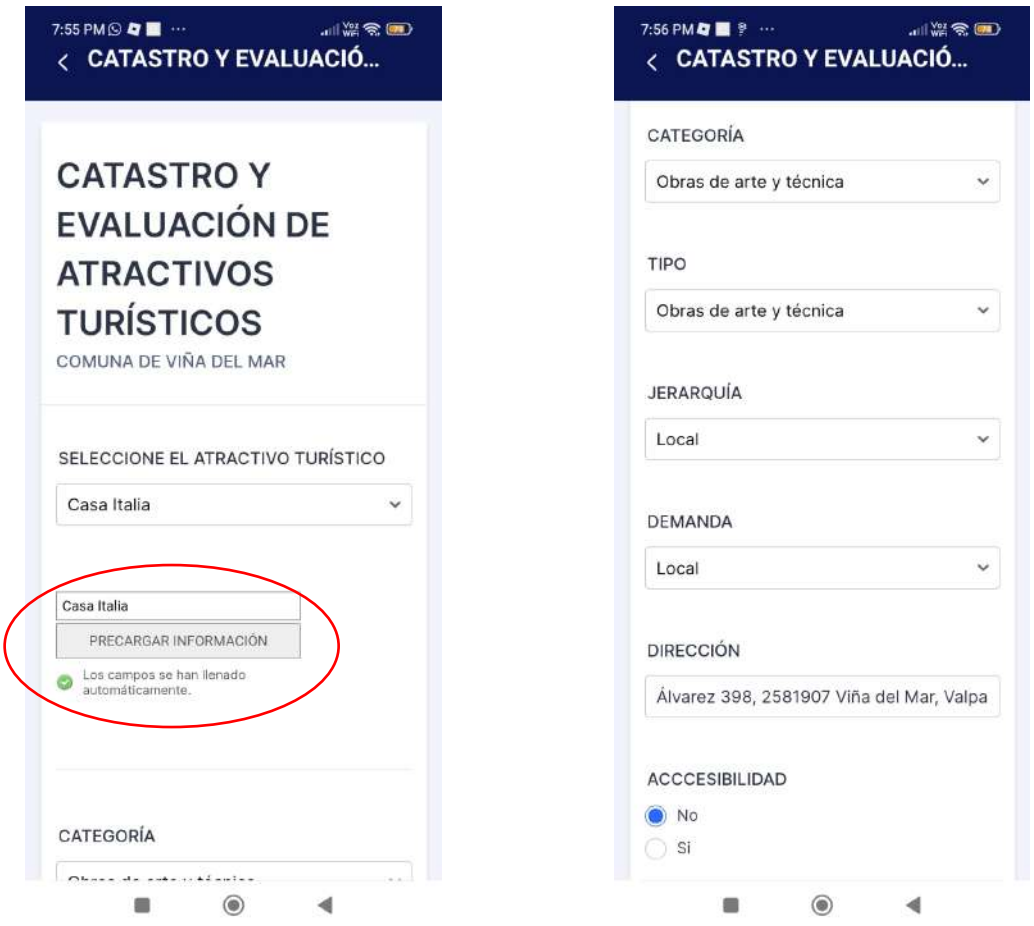


Fuente: Sistema Survey123.

6.2.2 Catastro y evaluación de Atractivos Turísticos

Como sistema habilitante se utiliza la plataforma de encuestas Jotform[36], la cual permite visualizar el envío de formularios en tiempo real por medio de la configuración amigable de templates prediseñados para tales efectos. Como ventaja en el uso que se requiere para el levantamiento y evaluación de atractivos turísticos, es que permite la precarga de información dispuesta en planillas de formato csv, por medio de un campo ID que cumple la función de llave principal. En este caso, el ID viene dado por el nombre del atractivo turístico, el cual es seleccionado a partir de una lista desplegable, de manera tal de no incurrir en errores de ortografía o semántica. El levantamiento de información se realiza mediante el uso de la app de Jotform disponible en PlayStore.

Ilustración N° 10. Formulario utilizado para la precarga de la información de acuerdo con el atractivo turístico seleccionado



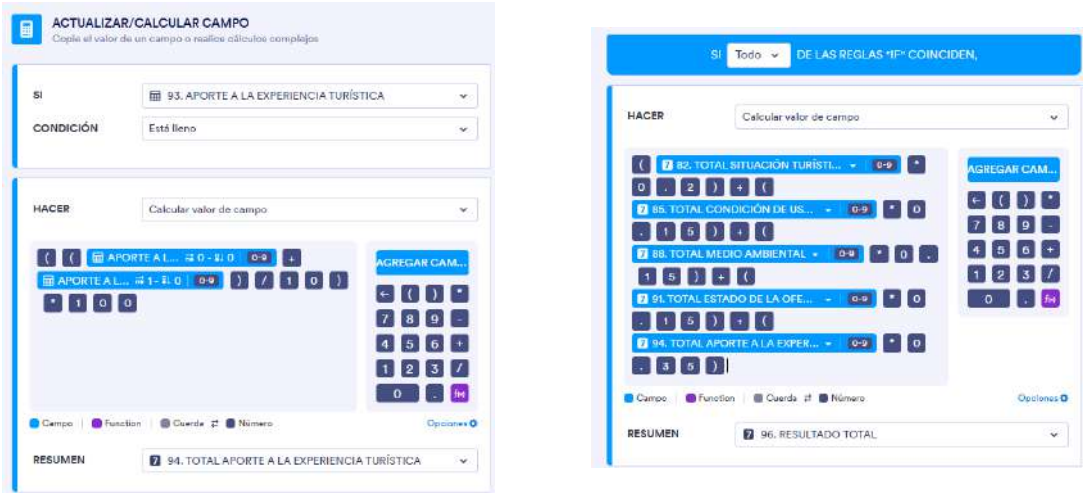
Fuente: Sistema Jotform.

[36] https://www.jotform.com/

La información precargada, corresponde a aquella suministrada por el municipio en el marco de este proyecto, y que a su vez se encuentra en el marco del catastro oficial de atractivos turísticos del Sernatur[37]. La finalidad de precargar la información y disponerla visualmente en el formulario, es que pueda ser contrastada con la inspección en terreno, o bien ser sometida a revisión desde el trabajo de gabinete.

Finalmente, el formulario contiene una batería de ítems que permite evaluar al atractivo turístico de acuerdo con distintas dimensiones de análisis, en virtud de una matriz interna utilizada por DTS consultores para estos efectos. A partir de las calificaciones ingresadas para cada ítem, se calculan automáticamente los resultados a nivel tanto de dimensión, como también para el total, en virtud de las ponderaciones que corresponden. En siguiente ilustración se muestra la interfaz de programación para el cálculo automático de los puntajes, mientras que en la ilustración subsiguiente la aplicación ya programada dispuesta para el uso y levantamiento de datos.

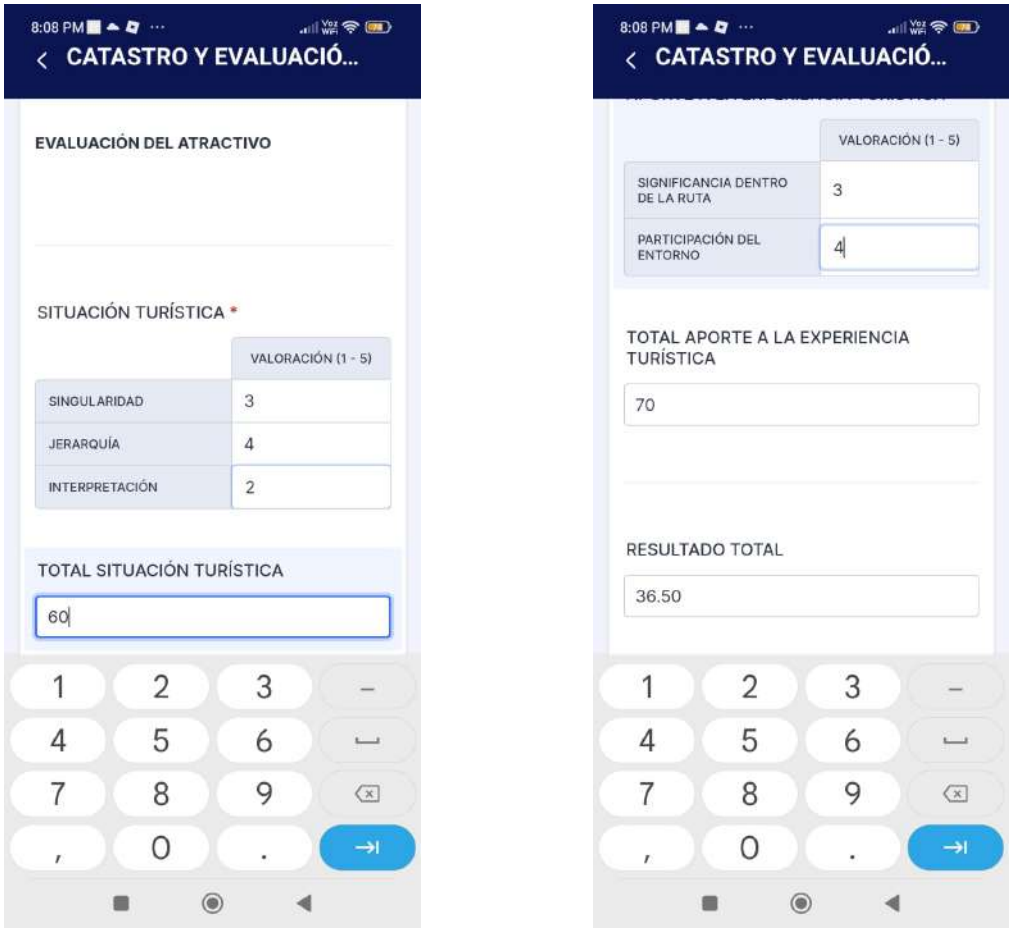
Ilustración N° 11. Configuración del cálculo automático de puntajes por dimensión y total



Fuente: Sistema Jotform.

[37] https://www.sernatur.cl/destinos/

Ilustración N° 12. Ingreso de puntajes por ítems en el formulario de atractivos turísticos



Fuente: Sistema Jotform.

6.2.3 Levantamiento de información para caracterizar la demanda a los principales atractivos turísticos de la comuna

Con la finalidad de desarrollar un levantamiento de información y diagnóstico estratégico sobre la demanda turística hacia los principales atractivos turísticos de la comuna, es que disponibiliza un formulario de ingreso de información mediante el uso de Jotform. El despliegue permite utilizar dos metodologías para el levantamiento de información.

1. Auto contestación del formulario, por medio del escaneo de código QR o acceso mediante enlace WEB

   LINK ACCESO FORMULARIO VISITANTES VIÑA DEL MAR https://form.jotform.com/243295272931662

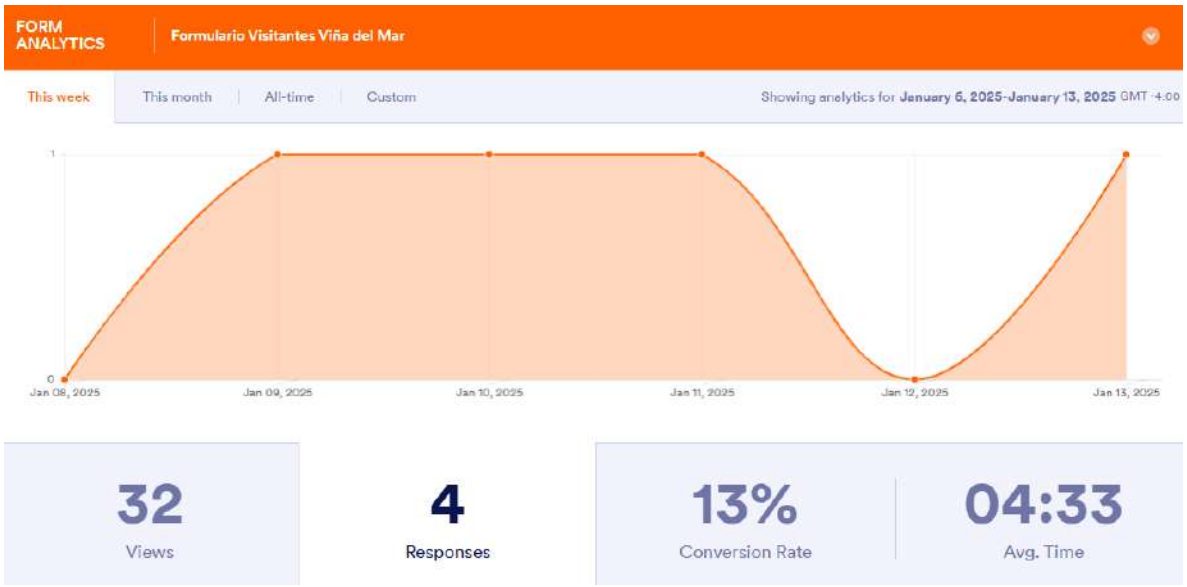
   CÓDIGO QR

2. Despliegue en terreno de equipo de encuestadores para la captura de información en puntos estratégicos de la comuna. En relación con la cantidad de encuestas efectivas, es decir que cumplan con el criterio de pertenecer al universo de visitantes (turistas y excursionistas), nacionales o internacionales que visitan los atractivos turísticos de la comuna de Viña del Mar, se propone inicialmente un total de 1060 casos totales. En términos del despliegue, se propone realizar el levantamiento de información presencial atendiendo a 4 sectores estratégicos de la comuna y lugares que a priori resultan ser adecuados para el despliegue en terreno, tanto por la cantidad potencial de visitantes presentes en ellos, así como también en términos de seguridad del equipo de trabajo.

El sistema permite obtener gráficas con indicadores que permiten controlar el levantamiento en terreno de manera on-line, así como también reporte de resultados con tabulados y/o

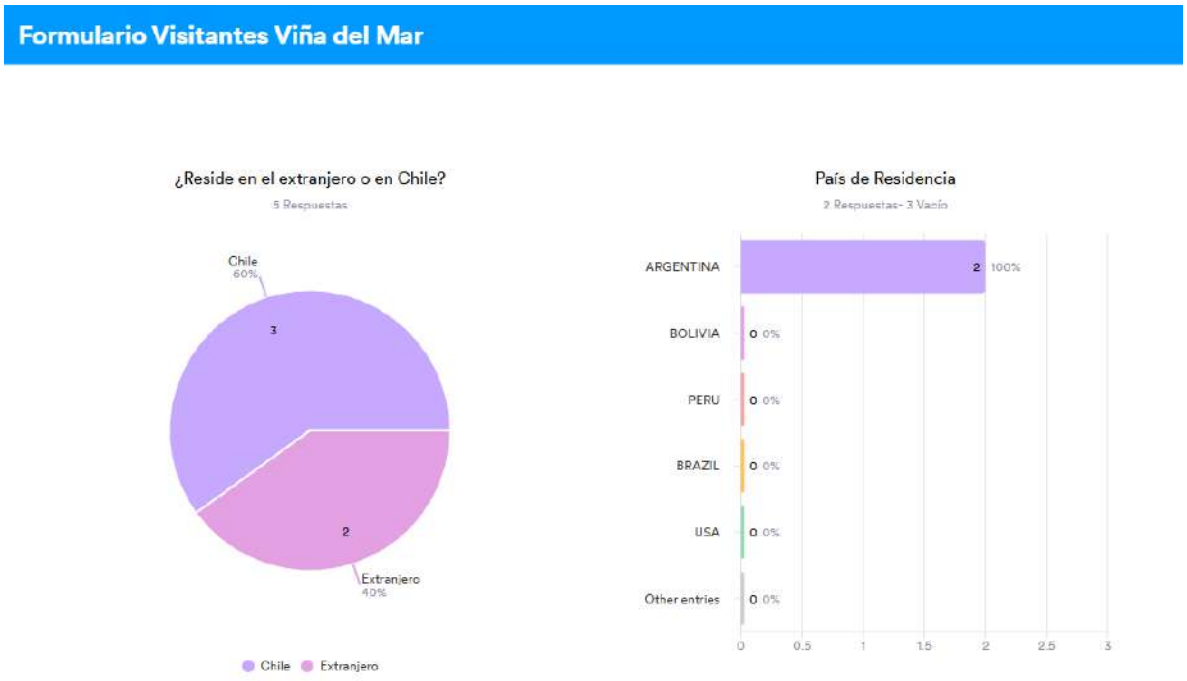
gráficos específicos y en línea con el fenómeno en estudio, además de exportar la data en formato de planilla MS Excel o similar.

Ilustración N° 13. Indicadores de gestión de respuestas



Fuente: Sistema Jotform.

Ilustración N° 14. Reporte gráfico de resultados



Fuente: Sistema Jotform.

7. ANÁLISIS ESTRATÉGICO RESULTADOS DIAGNÓSTICO TURÍSTICO COMUNA DE VIÑA DEL MAR

7.1 Consideraciones del capítulo

El presente capítulo de análisis estratégicos tiene por objetivo establecer los principales resultados del diagnóstico turístico, territorial y comunitario desarrollado en las etapas 0, 1 y 2 de la consultoría en ejecución. Cada uno de los componentes que formaron parte de estas etapas derivaron en diversos antecedentes que permitieron la construcción de los análisis DRAFPO y FODA: territorial y turístico.

El análisis DRAFPO, cuyos insumos correspondieron a los talleres ciudadanos realizados en el marco del plan de participación ciudadana, refleja el empoderamiento y vinculo de los habitantes de la comuna con cada uno de sus territorios y barrios y como esto se transforma en un anhelo de contribuir al desarrollo turístico sostenible de la comuna. Las fortalezas se asocian al entorno natural y su conservación, además del patrimonio histórico y cultural que, si bien muchos elementos pertenecen al pasado, se encuentran aferrados a la memoria de las personas que aún habitan los espacios.

Desde la mirada de los desafíos, los ciudadanos señalan la seguridad, limpieza, regulación de la informalidad, la conexión entre los distintos sectores y la desconcentración del borde costero como elementos clave para un desarrollo turístico más equitativo e inclusivo.

Por su parte, el análisis FODA se realiza en base a la sistematización de documentos asociados, por una parte, a las herramientas de planificación turísticas y por otro, a aquellos instrumentos que establecen la mirada desde el territorio: atmósfera, geografía, demografía. Asimismo, también se incorpora un análisis de competitividad del sector turismo, que se genera a partir de entrevistas a actorías clave nacionales y regionales y se refuerza con literatura específica que potencia y robustece las opiniones del ecosistema.

Esta sistematización y análisis define que la comuna de Viña del Mar posee una base sólida para consolidarse como un destino competitivo debido a fortalezas asociadas a sus características intrínsecas de geomorfología, clima, precipitaciones e influencia marina, su posición geográfica al estar cercano a la Región Metropolitana y al aeropuerto internacional y la infraestructura que permite acceder a la comuna. Además, sostienen que tanto la comunidad como los y las empresarias se encuentra ávidos por aportar para el desarrollo de una actividad turística de calidad y sostenible. También se expone la importancia de la existencia de una oferta educativa variada y disponibilidad de programas de fomento estatales que deben ser aprovechados y utilizados en función de la competitividad del sector.

Desde la mirada de las debilidades y amenazas, el FODA muestra la necesidad de contar con una planificación que equipare el desarrollo territorial en torno a la actividad turística, que se sostenga en sistemas de control y buenas prácticas para mitigar los problemas ambientales y territoriales y los estándares de calidad de los negocios turísticos. Se da cuenta de la necesidad de profesionalizar el sector, desde la digitalización hasta la hospitalidad, asumiendo la incorporación de certificaciones que den cuenta del compromiso con la sostenibilidad y calidad.

Una de las mayores menciones se da en términos de la no existencia de una gobernanza que incorpore al municipio, la comunidad, el sector público y el sector privado en pos de un trabajo integral y colaborativo, que lleve a la obtención de una propuesta de valor a nivel de empresas y como destino, fomentando la mitigación de aspectos como el comercio informal, las incivilidades, el fomento a la inversión, la descongestión: vial y de zonas saturadas y que permitan generar una estrategia de promoción y difusión conjunta para el reposicionamiento y la llegada a nuevos mercados.

Todos estos antecedentes serán pormenorizados en los siguientes apartados para contar con una propuesta de brechas estratégicas a ser validadas y priorizadas por el ecosistema para la construcción de la cartera de iniciativas que sustentará la estrategia de desarrollo turístico sostenible de Viña del Mar en los próximos ocho años.

7.2 Oportunidades, brechas y ejes estratégicos

La metodología utilizada para la definición de **brechas y oportunidades territoriales** consistió en enumerar cada uno de los problemas (debilidades y amenazas) y potencialidades (fortalezas y oportunidades) establecidos en el diagnóstico y que provienen de las siguientes fuentes de información:

- FODA Sector turismo;
- FODA territorial;
- Análisis de competitividad turística;
- Talleres sectoriales Reñaca y Plan de Viña del Mar;
- Talleres ciudadanos: Recreo, Santa Inés, Reñaca Alto, Gómez Carreño, Forestal, Miraflores, Viña Oriente, Plan Viña 2 y Reñaca bajo.
- Encuestas demanda turística realizadas entre enero y febrero de 2025.

Los análisis cruzados que se realizan a partir del DRAFPO de cada uno de los talleres ciudadanos, se adjuntan en ***Anexo N° 15*** y serán utilizados en la siguiente etapa del PLADETUR a fin de contar con insumos que contribuyan a las acciones de este.

Cada uno de los análisis enumerados determinó la existencia de aspectos positivos y negativos de la actividad turística, los que han sido dispuestos de manera que aporten a las siguientes etapas de diseño del PLADETUR. Así, los elementos positivos: fortalezas y oportunidades, fueron agrupados para la obtención de una base de directrices en la etapa de redacción de la estrategia de desarrollo. En tanto, los elementos negativos o problemáticas: debilidades y amenazas, se sintetizan para obtener las brechas que es necesario abordar en la creación del marco estratégico del PLADETUR.

El resultado determinó la existencia de **266 potencialidades y 224 problemáticas** que fueron procesadas para definir el origen de estos componentes, esto es, lo que origina la potencialidad o problemática, transformándose en **18 oportunidades y 28 brechas** como base para la formulación de la estrategia de turismo de la comuna de Viña del Mar.

En la siguiente tabla, se exponen las 18 oportunidades territoriales definidas en el marco del PLADETUR, las que servirán como pilares para la elaboración de la estrategia de turismo de la comuna.

Tabla N° 25. Oportunidades territoriales para un turismo sostenible en la comuna de Viña del Mar

N°	OPORTUNIDADES TERRITORIALES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO
1	Existencia de instrumentos de planificación: PLADECO, PRC, PLADETUR, entre otros, que deben alinearse la protección social y de los recursos naturales y culturales para mejorar la distribución de flujos turísticos a toda la comuna.
2	Las organizaciones sociales, participación ciudadana y los fondos de apoyo a iniciativas de interés público, permiten generar instancias asociativas y proponer proyectos que generen desarrollo local en base a un turismo sostenible.
3	Focalización en la gestión, mejoramiento e implementación de infraestructura patrimonial que contribuya a la diversificación de la oferta turística, a la inclusividad y a la sostenibilidad del entorno comunitario y del sector turístico.
4	Compromiso municipal y comunitario por la conservación de ecosistemas, a través de campañas, educación ambiental y apoyo internacional, lo que implica una promoción y difusión de la actividad turística sostenible.
5	Existe una planificación al largo plazo para asegurar disponibilidad y calidad de servicios básicos, lo que se puede fortalecer con la aplicación de herramientas turísticas de sostenibilidad, como el IIT, IS, IDDT y otros.
6	Viña del Mar posee un gran atractivo asociado a sus características intrínsecas de geomorfología, clima, precipitaciones e influencia marina, lo que aporta en ser un destino turístico único a nivel nacional.
7	Existencia de sistemas de clasificación, calidad, inclusión y sostenibilidad para el acceso de los servicios turísticos de la comuna a procesos de estandarización y competitividad de la oferta.
8	La digitalización y la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial representan una oportunidad para que los prestadores de servicios turísticos mejoren su eficiencia, accedan a nuevos mercados y se adapten a las nuevas expectativas del turismo moderno.
9	Viña del Mar posee un ecosistema potente que lo integran gremios, academia y servicios públicos que están dispuestos a cooperar para alcanzar niveles internacionales de calidad, competitividad y sostenibilidad.
10	Viña del Mar posee elementos naturales que representan importantes paisajes de conservación (palmar, parques, esteros, microcuencas, quebradas y humedales) lo que la posicionan como un potencial destino de turismo científico y ecológico.
11	Existencia de una gran cantidad de actividades vinculadas a eventos culturales y deportivos han permitido que la comuna se posicione y pueda integrar una mayor oferta, lo que la puede convertir en un polo de actividades a toda escala que atraigan visitantes durante todo el año y de distintos segmentos de mercado.
12	La comuna de Viña del Mar posee un gran abanico de recursos turísticos de carácter natural y cultural, lo que sumado a que algunos de estos poseen jerarquías que motivan la visita turística nacional e internacional, permite la creación de productos diferenciados y la diversificación de experiencias.
13	El territorio cuenta con una infraestructura adecuada y accesible, lo que facilita la llegada y permanencia de los turistas en la zona, favoreciendo un turismo continuo.

N°	OPORTUNIDADES TERRITORIALES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO
14	Conocimiento e iniciativas permanentes desde la municipalidad de Viña del Mar para la generación de acciones de adaptación y mitigación del cambio climático.
15	La Municipalidad de Viña del Mar cuenta con un departamento de turismo profesionalizado que ha implementado acciones que le han permitido avanzar en la planificación del sector y la ponen a la vanguardia con respecto a otras comunas a nivel regional y nacional.
16	Existencia del Observatorio Turístico de la Municipalidad de Viña del Mar que es la base para la generación de herramientas y datos de inteligencia de mercado para la toma de decisiones en materia turística y sostenibilidad.
17	Oportunidades de trabajo con la Academia y servicios públicos para el fomento de la profesionalización del sector turístico.
18	La posición consolidada de Viña del Mar como destino turístico nacional e internacional la pone en ventaja para fomentar alianzas público-privadas orientadas a la sostenibilidad y la competitividad turística.

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Las brechas estratégicas, como ya se mencionó, corresponden a la síntesis de las problemáticas asociadas al diagnóstico comunal, que arrojó un total de 224 elementos negativos y cuya metodología consistió en generar una matriz de agrupamiento por temáticas asociándolas a ejes estratégicos fundamentados en antecedentes derivados de las bases técnicas de la consultoría y que fueron delineados de acuerdo con los resultados de este análisis.

Los ejes estratégicos que se definieron (y validaron en el marco de las acciones de participación de las siguientes etapas) y que permiten tematizar la estrategia de desarrollo turístico, se enumeran a continuación.

1. **Modelo de gestión turística sostenible**

Este eje estratégico se encuentra vinculado a tres pilares fundamentales: fortalecimiento de una gobernanza colaborativa y visión compartida; monitoreo y potenciación del bienestar social derivado del turismo y; el fomento a una cultura de sostenibilidad y resiliencia a través de la educación y la implementación de acciones que demuestren el compromiso con el medio ambiente que tiene la comuna.

2. **Seguridad turística y convivencia urbana**

Este es un eje estratégico prioritario en este PLADETUR. Es indispensable construir y mantener un entorno seguro, ordenado y respetuoso no solo para atraer y retener visitantes, sino también para que los residentes disfruten plenamente de su ciudad.

Es necesario abordar proactivamente los desafíos de seguridad y convivencia, lo que permitirá consolidar la reputación de Viña del Mar como un destino confiable y de alta calidad, donde turistas y residentes pueden interactuar y prosperar sin fricciones, dignificando así el espacio público y la experiencia de todos.

3. Oferta turística de calidad, identitaria y sostenible

Un sistema turístico eficiente se construye sobre una oferta bien definida, compuesta por diversos elementos interrelacionados y puestos en valor: recursos y atractivos naturales y culturales, servicios y equipamiento turístico: alojamiento, alimentación, tour operadores, guías especializados, transporte, entre otros. Este eje se debe ocupar de dar una base de calidad, responsabilidad y sostenibilidad al ecosistema empresarial, a partir de elementos que propendan a un sistema más justo para quienes poseen estándares y cumplen las leyes y entregando las condiciones para que todos puedan ser parte de la oferta formal y generar un mayor valor agregado a los servicios y productos.

4. Inversión privada e infraestructura turística pública

Este eje estratégico está enfocado en dos aspectos fundamentales. Por un lado, un mapa de oportunidades de inversión privada que permita el desarrollo de negocios turísticos en ligados a la sostenibilidad, asegurando la viabilidad económica a largo plazo, la protección de los recursos naturales y culturales, y el beneficio de la comunidad local. Así también, se debe contar con infraestructura turística habilitante que integre el territorio y potencie la experiencia turística, tanto a nivel del borde costero como en los espacios asociados al patrimonio natural y cultural de todos los sectores de la comuna.

5. Formación y capacitación

La formación, capacitación y finalmente, profesionalización de la actividad turística es crucial para un desarrollo turístico de calidad y sostenible. En ese sentido, es muy necesario proponer una ruta hacia esta profesionalización de trabajadores y trabajadoras y que estos sean parte de un ecosistema que genera trabajo digno y empleos decentes.

Este eje estratégico debe dar cuenta de lo anterior, a partir de una estrategia que siente bases de instalación de una cultura turística a nivel comunal y junte las necesidades del sector privado con la oferta académica para atender a la profesionalización y la generación de un círculo virtuoso entre el ecosistema, que incluya al habitante local como foco para mejorar su calidad de vida.

6. Difusión y promoción

La difusión y promoción se enfoca en consolidar y fortalecer la identidad turística de la comuna, proyectando su imagen a nivel nacional e internacional. Este eje implementa una serie de acciones coordinadas que incluyen la creación y difusión de campañas de marketing, la potenciación de los grandes eventos, la consolidación de la ciudad como oferta de turismo MICE y elevar la calidad de la experiencia tanto en origen como destino.

Estos ejes estratégicos del PLADETUR se conforman como temáticas centrales en la elaboración de la cartera de iniciativas que contendrá las acciones a ejecutar para cumplir la imagen objetivo de Viña del Mar.

La metodología para la definición de las brechas estratégicas consistió en enumerar cada uno de los problemas (debilidades y amenazas) establecidos en el diagnóstico y que provienen de fuentes de información mencionadas

Luego de su enumeración, se comienzan a asociar a los ejes estratégicos de acuerdo con su tematicidad. Una vez que se encuentran dispuestos en cada eje, se vuelven a dividir según sub temáticas, para finalmente, redactar la brecha que congrega cada elemento negativo definido en el diagnóstico.

La tabla a continuación muestra los ejes y brechas estratégicas relevadas de acuerdo con los análisis generados. En ***Anexo N° 16*** se adjunta esta misma tabla con dos elementos relevantes: 1) la fuente de información de cada uno de los elementos negativos definidos a partir del diagnóstico y; 2) el eje estratégico, las brechas asociadas y las problemáticas que la conforman.

Tabla N° 26. Ejes y brechas estratégicas para un turismo sostenible en la comuna de Viña del Mar

EJE ESTRATÉGICO	N°	BRECHA ESTRATÉGICA
MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE	1	Carencia de una planificación al largo plazo del destino Viña del Mar, que involucre la integración con otros instrumentos de planificación, la generación de datos para la toma de decisiones, el diseño e implementación de ordenanzas, la profesionalización completa del departamento de turismo, entre otros componentes.
	2	Desequilibrio territorial en la planificación y gestión turística de la comuna, mermando las posibilidades de sectores periféricos al Plan de la Ciudad puedan ser parte de los beneficios que involucra la actividad turística sostenible.

EJE ESTRATÉGICO	N°	BRECHA ESTRATÉGICA
	3	Falta de estudios y regulación del territorio en función de un crecimiento urbano y rural que tienda a la protección y conservación de los espacios naturales, el acceso responsable a servicios básicos, a la limpieza del entorno y a un paisaje biodiverso sin riesgos y conflictos ambientales.
	4	Carencia de sistemas de monitoreo y prácticas sostenibles que mitiguen la saturación de diversas zonas y su relación con la población local para generar una actividad turística de calidad y sostenible.
	5	Deficiencia en el tipo de crecimiento que se ha desarrollado durante los últimos años en Viña de Mar, donde existe una presión inmobiliaria sobre ecosistemas frágiles, lo que implica pérdida de biodiversidad y escasez hídrica, lo que sumado al alza de precios de las viviendas ha provocado la toma de terrenos y formación de asentamientos informales, lo que se traduce en un perjuicio en la percepción de seguridad y calidad de la comuna para turistas y visitantes.
	6	Déficit de una mirada urbana y turística en función de la realidad de la crisis climática en la comuna: marejadas, inundaciones, sequías, lo que se ve profundizado por la baja participación, aceptación y entendimiento del sector privado en torno al cambio climático.
	7	Alta vulnerabilidad de la comuna a la crisis climática, lo que provoca la pérdida de playas, de biodiversidad, flora, a la constante presencia de incendios y marejadas, afectando el valor turístico de Viña del Mar.
SEGURIDAD TURÍSTICA Y CONVIVENCIA URBANA	8	Falta de una gobernanza municipal - comunitaria - pública y privada que permita una colaboración permanente para la toma de decisiones en torno al apalancamiento y gestión de recursos para asegurar la seguridad, limpieza, calidad, competitividad y sostenibilidad de la actividad turística en Viña del Mar.
	9	Carencia de un trabajo conjunto y permanente entre los entes pertinentes (municipio, privados, armada, policías) que impliquen la regulación, control y mitigación del comercio informal e ilegal y de las incivilidades, sobre todo en temporada alta.
OFERTA TURÍSTICA DE CALIDAD, IDENTITARIA Y SOSTENIBLE	10	Centralización y baja participación ciudadana en la planificación turística limita el desarrollo de atractivos que promuevan la inclusión social y territorial y que conlleva el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la comuna.

EJE ESTRATÉGICO	N°	BRECHA ESTRATÉGICA
	11	Existe una carencia en la gestión, registro, protección y puesta en valor del patrimonio natural y cultural y los espacios territoriales turísticos de la comuna, así como una débil comunicación del trabajo que el municipio realiza en torno a este tipo de recursos.
	12	Limitada capacidad estructural y cantidad de personal de la Municipalidad de Viña del Mar para colaborar con la fiscalización a prestadores de servicios turísticos y generar programas de beneficios para que las empresas cumplan con la normativa e implementen prácticas sostenibles.
	13	Escasa asociatividad y desconfianza entre actores públicos y privados lo que conlleva a una baja colaboración, poca claridad en la propuesta de valor y una fragmentación y vulnerabilidad de las iniciativas locales.
	14	Carencia de iniciativas que tiendan a la adopción de prácticas ambientales sostenibles e incursión en programas integrales de accesibilidad universal en los negocios turísticos de la comuna, lo que propende a una mayor calidad y competitividad de las empresas y el destino.
	15	Limitada digitalización de las MIPYMES turísticas locales, lo que restringe su capacidad de gestión, promoción y acceso a nuevos mercados, dificultando la diversificación de la oferta turística y su posicionamiento en segmentos de alto potencial competitivo como el turismo cultural, gastronómico y de naturaleza.
	16	Bajo cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad por parte de los prestadores de servicio turísticos de la comuna, debido a la voluntariedad y altos costos de implementación, lo que provoca una percepción negativa del destino y limita la capacidad de diferenciación y reconocimiento en mercados más exigentes.
	17	Baja cantidad, integración y estándares de sostenibilidad en la tour operación local, que permita generar experiencias turísticas durante todo el año y acceder al mercado nacional e internacional.
	18	Alta competencia con otros destinos nacionales que están invirtiendo en innovación y sostenibilidad, lo que puede restar atractivo a Viña del Mar si no implementa mejoras significativas en su oferta.
	19	Bajo aprovechamiento de las actividades culturales y deportivas existentes en la comuna, que podrían

EJE ESTRATÉGICO	N°	BRECHA ESTRATÉGICA
		realizarse durante todo el año y de manera paralela a grandes eventos como el Festival de la Canción de Viña del Mar.
	20	Existen asimetrías de información, entre distintos actores, en torno al trabajo que realiza el Convention Bureau de Viña del Mar para fomentar el turismo MICE en la comuna.
INVERSIÓN PRIVADA E INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PÚBLICA	21	Carencia de un modelo de fomento a la inversión turística sostenible, que identifique oportunidades, facilite la tramitación y visualice los incentivos fiscales que permita la inversión por parte de los empresarios locales y sea atractivo para capitales externos.
	22	Carencia e insuficiencia de infraestructura pública municipal y privada en lugares de interés turístico como terminal de buses, estacionamientos, baños públicos accesibilidad universal, principalmente playas, edificios patrimoniales e hitos emblemáticos.
	23	Sobrecarga de la infraestructura vial y urbana en general, durante todo el año y especialmente en períodos de alta demanda turística impactan negativamente en la accesibilidad, calidad del destino y en su posicionamiento, ya que obras paralelas en otros destinos pueden desviar a los turistas hacia esos centros de interés.
	24	Ausencia de un sistema de comunicación único, coherente, identitario y eficiente en la comuna: señalética vial, señalética orientativa, paneles interpretativos, transporte turístico, entre otros, que identifiquen y releven atractivos turísticos, barrios tradicionales, servicios básicos, etc...
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	25	Deficiente conocimiento de las necesidades del mercado laboral en turismo, debido a una baja articulación entre la oferta académica y el sector privado y a la carencia de datos desagregados sobre el empleo turístico.
	26	Falta de un enfoque integral hacia la gestión de la hospitalidad, lo que dificulta la fidelización de visitantes, en un contexto donde otros destinos priorizan la calidad del servicio como un diferenciador clave.
	27	Alta necesidad de incorporar tecnologías y digitalizar a trabajadores y empresas, así como formarlos en idiomas y experiencias turísticas.
DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	28	Carencia de una estrategia de marketing basada en inteligencia de datos que integre al sector público y privado y permita ser parte de las campañas país, para acceder a mercados internacionales, así como la

EJE ESTRATÉGICO	N°	BRECHA ESTRATÉGICA
		implementación de plataformas que centralicen la actividad turística comunal, la ampliación de la estadía y realización de actividades que diversifiquen el destino.

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

La tabla anterior expone los seis ejes y 28 brechas estratégicas identificadas a partir de análisis en profundidad, los que se transforman en la base para la conformación del marco estratégico del PLADETUR que se comienza a establecer en los próximos apartados.

8. PROCESO PARTICIPATIVO Y VALIDACIÓN SOCIAL DE LA IMAGEN OBJETIVO DEL DESTINO TURÍSTICO VIÑA DEL MAR

8.1 Metodología e insumos para la elaboración de la Imagen Objetivo turística comuna de Viña del Mar

Las bases técnicas de este estudio establecen que esta se deberá construir pensando en un horizonte de largo plazo (más de 6-8 años) y debe ser entendida como un modelo de la realidad que se quiere alcanzar en dicho tiempo considerando la posición actual.

Para lo anterior, la metodología para la redacción de esta imagen objetivo o visión, consistió en la generación de insumos a partir de tres grandes elementos: talleres participativos, brechas y oportunidades (que surgen desde los diversos análisis) y entrevistas a actores clave.

I. Talleres ciudadanos

Los talleres ciudadanos se estructuraron en base a tres ejes de análisis: **pasado**, **presente** y **futuro**. Estos ejes dicen relación con las características constitutivas de los grupos humanos en un *espacio territorial*.

a) **PASADO - Tradiciones:** prácticas colectivas asociadas a manifestaciones sociales o culturales características de un grupo humano o propias de una comunidad, tales como: hábitos, juegos, rituales, mitos y leyendas, ceremonias religiosas, procesiones, peregrinaciones, festivales, celebraciones, torneos, ferias y mercados, entre otras.

b) **PRESENTE - Sentimientos de arraigo:** son motivos, afectos o razones colectivas de los miembros de una comunidad por permanecer en un territorio específico. Se fundan en el interés manifiesto de los integrantes de un grupo por mantener, desarrollar o modificar prácticas colectivas en un territorio común en atención a las condiciones históricas de ocupación y arraigo respecto de ese espacio, por parte del grupo humano.

c) **FUTURO - Intereses comunitarios:** son motivos, afectos o razones colectivas que expresan la identidad común de un grupo humano. Se fundan en el interés manifiesto de los integrantes de un grupo humano por mantener, desarrollar o modificar prácticas colectivas, las cuales generan un sentido de pertenencia o membresía a la comunidad.

La expresión de tradiciones, sentimientos de arraigo e intereses comunitarios contribuyen a configurar el sentido de **identidad**, **pertenencia** de un grupo humano y **cohesión social**. Estas condiciones complementan la caracterización de los sistemas de vida formados por las relaciones sociales, económicas y culturales.

Tabla N° 27. Planos de análisis

DIMENSIÓN TEMPORAL	PLANOS DE ANÁLISIS
Pasado	Evocación, memoria, significación
Presente	Usos y prácticas actuales, problemas
Futuro	Sueños, visión, proyección, visualización

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

En función de los resultados de los talleres ciudadanos, los resultados se utilizan para ser parte de los diversos análisis, en particular para la imagen objetivo, será el **Futuro** el que dispone de componentes relevantes para su redacción.

La siguiente tabla sintetiza el sueño o escenario deseado que los participantes de los talleres expresaron para el turismo en la comuna de Viña del Mar.

Tabla N° 28. Escenario deseado según taller ciudadano

SECTOR	ESCENARIO DESEADO
Recreo	Recreo sueña con un futuro que combine conservación patrimonial, accesibilidad, sostenibilidad y turismo cultural, sin comprometer el carácter único y residencial del barrio.
Santa Inés	El futuro deseado por los habitantes de Santa Inés refleja un equilibrio entre la preservación del patrimonio, la recuperación de espacios emblemáticos y la creación de nuevas infraestructuras que potencien la calidad de vida en el barrio, todo en armonía con el medio ambiente y la identidad histórica del sector.
Reñaca Alto	Los habitantes de Reñaca Alto buscan integrar la vida comunitaria, la sostenibilidad y el turismo, consolidando a Reñaca Alto como un que equilibre progreso, identidad y naturaleza.
Gómez Carreño	Los deseos expresados reflejan una visión de Gómez Carreño como un barrio sostenible y conectado, que sea un referente dentro de una conurbación turística integrada en Viña del Mar.
Forestal	Los forestalinos sueñan con un barrio que equilibre desarrollo, conectividad y sostenibilidad, fortaleciendo su identidad y consolidándose como un espacio atractivo para residentes y turistas por igual.
Miraflores	Los residentes de Miraflores enfatizan la importancia de rehabilitar edificios abandonados, reutilizándolos para el beneficio de la comunidad, y de fomentar el desarrollo sostenible del barrio, equilibrando su carácter patrimonial con las necesidades de modernización. Miraflores busca consolidarse como un sector limpio, accesible y turístico, sin perder su esencia e identidad.
Viña Oriente	En conjunto, los vecinos de Viña Oriente sueñan con un modelo de turismo inclusivo, sostenible y educativo, que conecte las riquezas

SECTOR	ESCENARIO DESEADO
	naturales y culturales de sus barrios con la identidad de Viña del Mar, posicionando a la ciudad como un destino diverso.
Reñaca – Plan	Los vecinos visualizan Reñaca y el Plan de Viña del Mar seguro, limpio, sostenible, inclusivo y culturalmente vibrante, combinando tradición y modernidad para consolidar su posición como un destino turístico y un lugar de orgullo para sus residentes.

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Los resultados de la visión de futuro de cada uno de los talleres realizados se encuentran disponibles en el ***Anexo N°13***. Algunos de estos elementos serán utilizados en el siguiente apartado en la redacción de la imagen objetivo.

II. Brechas y oportunidades

Los resultados del análisis de brechas y oportunidades generadas a partir del diagnóstico, serán utilizados para incorporar elementos que definan la visión a largo plazo de la actividad turística en la comuna de Viña del Mar, entendiendo la necesidad de mitigar las problemáticas y aprovechar las potencialidades.

Tanto las problemáticas como las potencialidades se agruparon en función de los ejes estratégicos establecidos para abordar la cartera de iniciativas en la siguiente etapa, por lo que estos serán utilizados como guía en la estructura de la imagen objetivo, esto es, se considerará, al menos, un párrafo para abordar cada eje estratégico, que son los siguientes.

1. **Modelo de gestión sostenible del destino;**
2. **Seguridad turística y convivencia urbana;**
3. **Oferta turística de calidad, identitaria y sostenible;**
4. **Inversión privada e infraestructura turística pública;**
5. **Formación y capacitación;**
6. **Difusión y promoción.**

III. Entrevistas a actores clave

Las entrevistas realizadas en el marco del análisis de competitividad del destino Viña del Mar, aportan con conceptos clave para la construcción de la imagen objetivo de la comuna, los que se disponen en conjunto con las otras fuentes para establecer la visión de desarrollo.

Los principales conceptos y visión de los entrevistados se sintetiza a continuación.

i) Viña del Mar como un destino turístico sostenible y accesible

- Enfoque en la sostenibilidad ambiental y urbana, con incentivos para implementar acciones y buenas prácticas en las empresas
- Mejora en la infraestructura y accesibilidad universal en espacios públicos y servicios turísticos
- Fomento del turismo responsable y con conciencia medioambiental

ii) Un destino competitivo con una oferta diversificada y atractiva

- Desarrollo de experiencias innovadoras que vayan más allá del turismo de sol y playa.
- Promoción del turismo cultural, patrimonial y de intereses especiales como la gastronomía y el arte.
- Generación de nuevas oportunidades comerciales para empresas turísticas locales mediante alianzas y digitalización.
- Priorización y sofisticación del turismo MICE en la comuna.

iii) Un ecosistema turístico articulado con gobernanza público-privada

- Creación de una instancia de gobernanza con participación del sector privado, público y la comunidad.
- Mejor planificación estratégica y colaboración interinstitucional para la promoción del destino.
- Desarrollo de estrategias de marketing digital y comunicación turística efectiva.

iv) Un destino inteligente, digitalizado y con una experiencia turística optimizada

- Implementación de tecnología para mejorar la experiencia del turista (códigos QR con información de atractivos, inteligencia artificial, herramientas digitales).
- Uso de plataformas de gestión de datos para conocer mejor a los visitantes y adaptar la oferta turística.
- Fomento de la digitalización de las pymes turísticas para mejorar su competitividad

v) Un turismo inclusivo con participación comunitaria

- Integración de la comunidad local en el desarrollo y la oferta turística.

- Creación de experiencias turísticas que fomenten la identidad local y el orgullo ciudadano.
- Formación y capacitación en turismo para la comunidad y el sector privado.

vi) Un destino con infraestructura turística moderna y de calidad

- Inversión en equipamiento e infraestructura turística para una mejor experiencia del visitante.
- Revalorización de espacios públicos y patrimoniales para la actividad turística.
- Mejoras en conectividad y transporte para facilitar el acceso a los atractivos turísticos.

8.2 Imagen Objetivo turística comuna de Viña del Mar

Se entiende como **imagen objetivo, escenario deseado o visión** a la "imagen conceptual" de la comuna de Viña del Mar como destino capaz de ofrecer un turismo sostenible en base a una planificación y gestión consciente y responsable. Esta imagen se alcanza mediante la interpretación de los distintos resultados obtenidos en el diagnóstico y expuestos en el apartado anterior, que se corresponde con un análisis eminentemente turístico con componentes de otras disciplinas, que permiten rescatar la esencia pasada y actual en post de un aprovechamiento emocional y técnico de los recursos existentes.

En el escenario deseado, en este caso de un destino turístico, se ve reflejado el pensamiento, la visión, prioridades, anhelos que los actores públicos, privados, comunidades y ecosistema en general, ven en el territorio y quisieran potenciar a fin de orientar un desarrollo local hacia la actividad turística, respetando a las comunidades locales, al medio ambiente y a la obtención de beneficios económicos para los habitantes del territorio. En ese sentido, la definición sería la siguiente: "*La visión es la imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, de cómo queremos vernos, como sector turístico de la Comuna de Viña del Mar, en un futuro definido. La visión nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para otros, como para trabajar en su cumplimiento."*

Conforme con lo anterior, se ha dispuesto la redacción de una **imagen objetivo** que es capaz de plasmar en pocas líneas el futuro turístico de la comuna. También se ha elaborado un **escenario deseado** que permite incorporar todos los elementos asociados a las brechas estratégicas y las posibilidades para su mitigación y cierre en base a las oportunidades existentes y dando respuesta a cada uno de los ejes estratégicos.

Tanto la imagen objetivo como el escenario deseado fueron trabajadas en conjunto con el ecosistema, algunas instancias participativas como los talleres o la consulta ciudadana transmitieron elementos clave para su formulación, mientras que los procesos asociados al trabajo con gremios, sector público y academia permitieron robustecer, mejorar y validar su redacción.

La redacción de la Imagen Objetivo se desarrolla en base a todo lo anteriormente expuesto y particularmente se hace eco de la fusión, unión y agrupamiento de conceptos y componentes técnicos capaces de dar respuesta al escenario deseado desde la mirada de la comunidad, el municipio, los privados y el ecosistema en general.

Imagen objetivo - turística PLADETUR Viña del Mar

Al año 2033 Viña del Mar se fortalece como un destino turístico nacional e internacional, que prioriza la integración territorial y la participación de la comunidad al armonizar el desarrollo económico, la preservación ambiental y el enriquecimiento cultural. Con un ecosistema que trabaja de manera colaborativa y eficiente donde confluye el municipio, la comunidad, el sector empresarial, el sector público y la academia para salir al mundo con una oferta diversificada durante todo el año, que releva la identidad, costumbres y tradiciones de cada uno de sus barrios, protegiendo y poniendo en valor el patrimonio cultural, las actividades de naturaleza, los deportes, la gastronomía y sus ventajas competitivas en torno a las reuniones y eventos, demostrando y siendo percibida como un destino de calidad, seguro, limpio, conectado, inclusivo y sostenible.

Escenario deseado PLADETUR Viña del Mar

Al año 2033 Viña del Mar se fortalece como un destino turístico nacional e internacional que prioriza la integración territorial y la participación de la comunidad, armonizando el desarrollo económico, la preservación ambiental y el enriquecimiento cultural, para salir al mundo con una oferta diversificada que releva la identidad, costumbres y tradiciones de cada uno de sus barrios, protegiendo y poniendo en valor la cultura y la naturaleza para mostrarse y percibirse como un destino de calidad, seguro, limpio, conectado, inclusivo y sostenible.

Gracias a la colaboración eficiente y el trabajo conjunto entre el ecosistema turístico: municipio, comunidad, el sector privado, el sector público y la academia se ha logrado implementar el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable de Viña del Mar, equilibrando el desarrollo territorial y resultados exitosos en torno a la regulación y seguridad del destino. Todo lo anterior impulsado por prácticas sostenibles y un monitoreo constante del impacto turístico, ayudando a mantener una comuna limpia, minimizando la sobre explotación de zonas saturadas y garantías para la mitigación de la crisis climática.

La seguridad turística y convivencia urbana ha sido priorizada y trabajada entre el ecosistema comunal. A través de una visión conjunta, colaborativa y de compromiso permanente han implementado y ejecutado un plan de prevención, respuesta y comunicación que ha logrado disminuir incivilidades e ilícitos, recuperado el espacio urbano, y aumentar la sensación de seguridad entre visitantes y residentes, posicionando a Viña del Mar como un destino turístico seguro y limpio.

Existe una valoración del patrimonio natural y cultural y acciones para su protección y puesta en valor, lo que ayuda a diversificar y vivir todo el año experiencias turísticas que aprovechan las ventajas en torno al turismo de naturaleza, cultural, deportivo,

gastronómico, de acontecimientos programados y Mice, con tour operadores locales que ofrecen productos innovadores que se integran a la cadena de comercialización nacional e internacional. Las empresas turísticas de la comuna, en conjunto con el municipio, han realizado un trabajo constante para minimizar la informalidad, generar empleos dignos y elevar los estándares de calidad de sus servicios, a través de la incorporación de tecnologías, prácticas sostenibles y certificaciones. La asociatividad entre el ecosistema ha logrado una propuesta concreta para la transformación de la comuna en un destino de accesibilidad universal, de turismo de intereses especiales y posicionarse en nuevos mercados objetivos.

La comuna cuenta con un modelo de fomento a la inversión turística que identifica las oportunidades y genera las condiciones para la implementación de proyectos que aporten a la calidad y sostenibilidad del destino. La infraestructura municipal y pública se ha dispuesto de manera que evite la saturación de las zonas más congestionadas y aporte al equilibrio territorial, protegiendo la calidad de vida de las personas y promoviendo la visita a los barrios tradicionales con un sistema de comunicación inteligente que muestra la conurbación turística Viña del Mar en toda su extensión a través de señalética vial, orientativa, informativa e interpretativa que releva la identidad patrimonial de la ciudad.

Se ha logrado un trabajo conjunto entre municipio, comunidad, privados y academia para detectar las necesidades de talento humano en el ecosistema y entregar herramientas para que los trabajadores del sector puedan mejorar su calidad, incorporando en su formación y capacitación elementos de hospitalidad, digitalización, idiomas y diversificación de productos. Además, se ha generado un involucramiento de la población local a través de la implementación de programas de conciencia turística a sectores clave de la comuna.

El trabajo colaborativo del ecosistema turístico da cuenta de la existencia de un sistema de inteligencia de mercado que arroja datos e información táctica y relevante para la toma de decisiones. Existe una estrategia de marketing basada en la difusión y promoción de Viña del Mar como un destino que ofrece actividades turísticas durante todo el año, con una oferta diversa y diferenciada que se posiciona en nuevos mercados objetivo.

Finalmente, el visitante logra conocer la oferta de la comuna en origen a través de una plataforma que pone a disposición toda la oferta de experiencias turísticas y eventos programados durante todo el año y una vez en destino es factible encontrar puntos de información turística con herramientas tecnológicas que facilitan experiencias inmersivas y acceder a la oferta de los tour operadores locales para la realización de actividades en toda la ciudad.

9. PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

9.1 Consideraciones en la elaboración del capítulo

La fuente de información principal para la elaboración del capítulo fue la realización de una **CONSULTA CIUDADANA** (definido en bases técnicas) a través de la plataforma de participación ciudadana: Viña Decide. Esta fue realizada entre el 29 de noviembre y el 20 de diciembre de 2024 con el objetivo de recopilar opiniones y propuestas sobre los desafíos y oportunidades del turismo en la comuna.

Por medio de la consulta se buscó conocer la percepción de la comunidad respecto a la situación actual del turismo, la priorización de espacios turísticos, los modelos de gestión preferidos para dichos espacios, así como propuestas de mejora y desarrollo.

Para la ejecución de la consulta, se definió un cuestionario digital alojado en la plataforma Viña Decide, que fue difundido a usuarios y usuarias a través de un enlace web y un código QR. La metodología de aplicación fue diseñada para garantizar un alcance masivo y permitir una sistematización eficiente de los resultados en un período acotado de tiempo.

La estructura de la consulta contempló cinco módulos temáticos (ver detalles de la consulta en ***Anexo N° 17***):

- MODULO N°1: Información General
- MODULO N°2: Percepción Actual del Turismo
- MÓDULO N°3: Priorización de Espacios Turísticos
- MÓDULO N°4: Régimen de Administración Preferido
- MÓDULO N°5: Propuestas de Mejoras y Desarrollo

En total, participaron **2.493 personas**, quienes aportaron su visión sobre el desarrollo turístico de Viña del Mar.

En el siguiente apartado se presentan los resultados obtenidos en la consulta y se realiza un análisis de la información recopilada, con el fin de aportar insumos clave para la formulación del PLADETUR.

9.2 Análisis de resultados

9.2.1 Información general

Pregunta N° 1¿Cuál es tu edad?

El instrumento recopiló 2.493 entradas (participaciones), con una distribución de frecuencia de edades de acuerdo con la siguiente tabla.

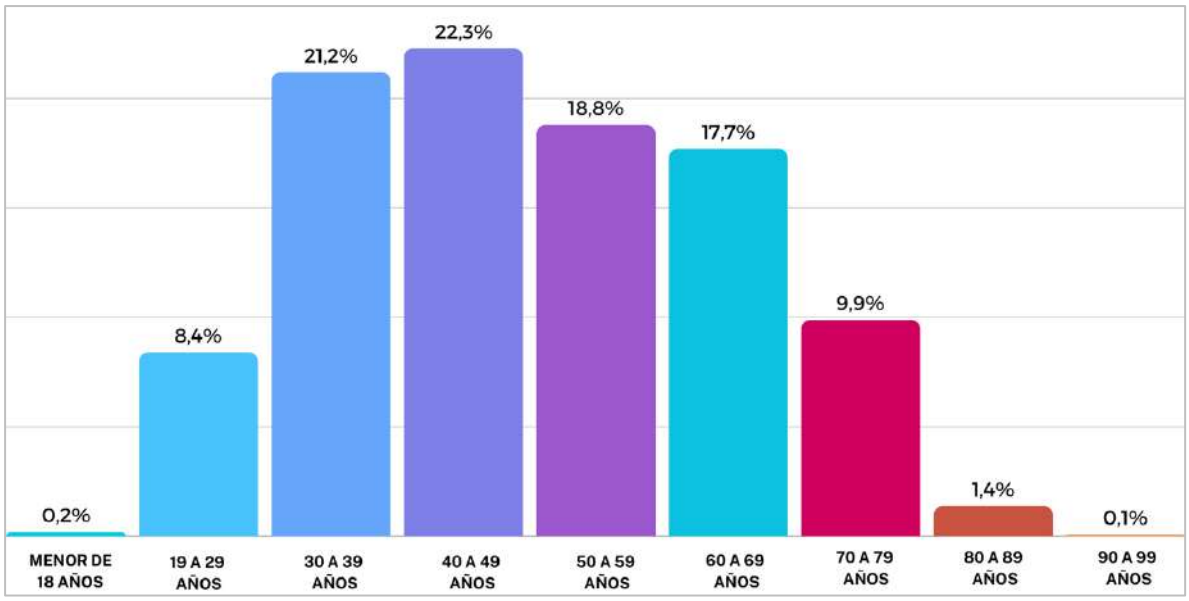
Tabla N° 29. Distribución de frecuencia de edad de los participantes

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 18	4	0,2%
18 a 29	209	8,4%
30 a 39	529	21,2%
40 a 49	555	22,3%
50 a 59	469	18,8%
60 a 69	441	17,7%
70 a 79	248	9,9%
80 a 89	36	1,4%
90 a 99	2	0,1%

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

El resultado muestra que el 62,3% de los participantes tiene entre 30 y 60 años, mientras que el 29,2% supera los 60 años.

Gráfico N° 19. Rango etario respuestas consulta ciudadana

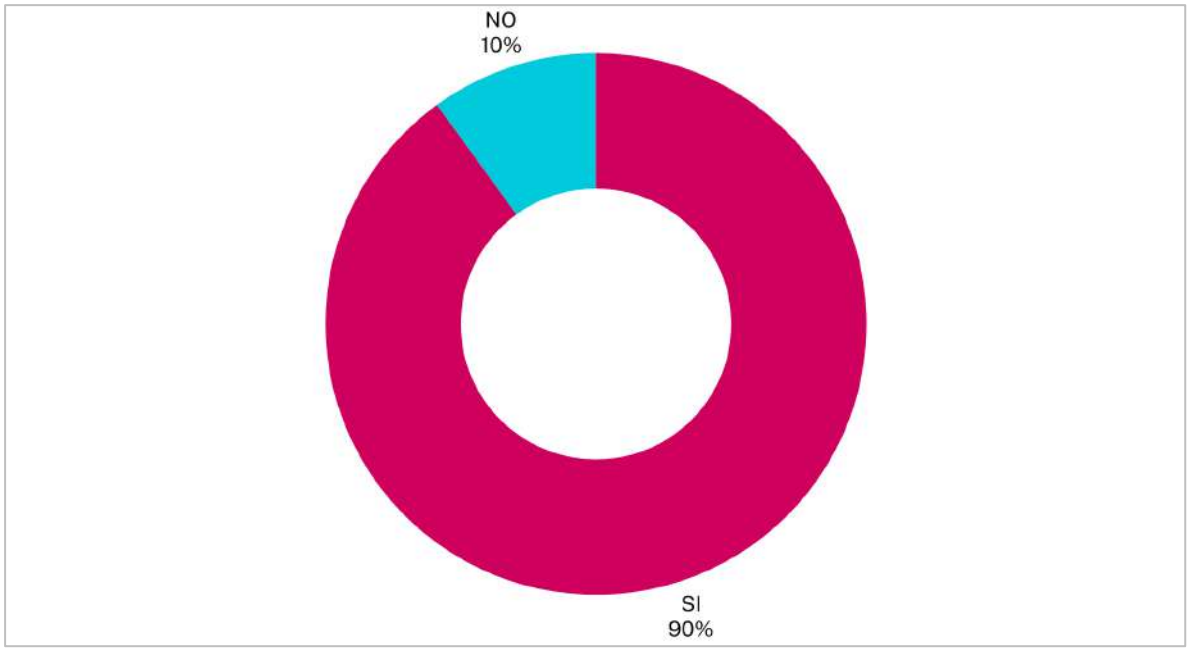


Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 2 ¿Vives actualmente en Viña del Mar?

De los 2.493 participantes, la gran mayoría, el 90% (2.251), reside actualmente en la Comuna de Viña del Mar.

Gráfico N° 20. Vive en la comuna de Viña del Mar

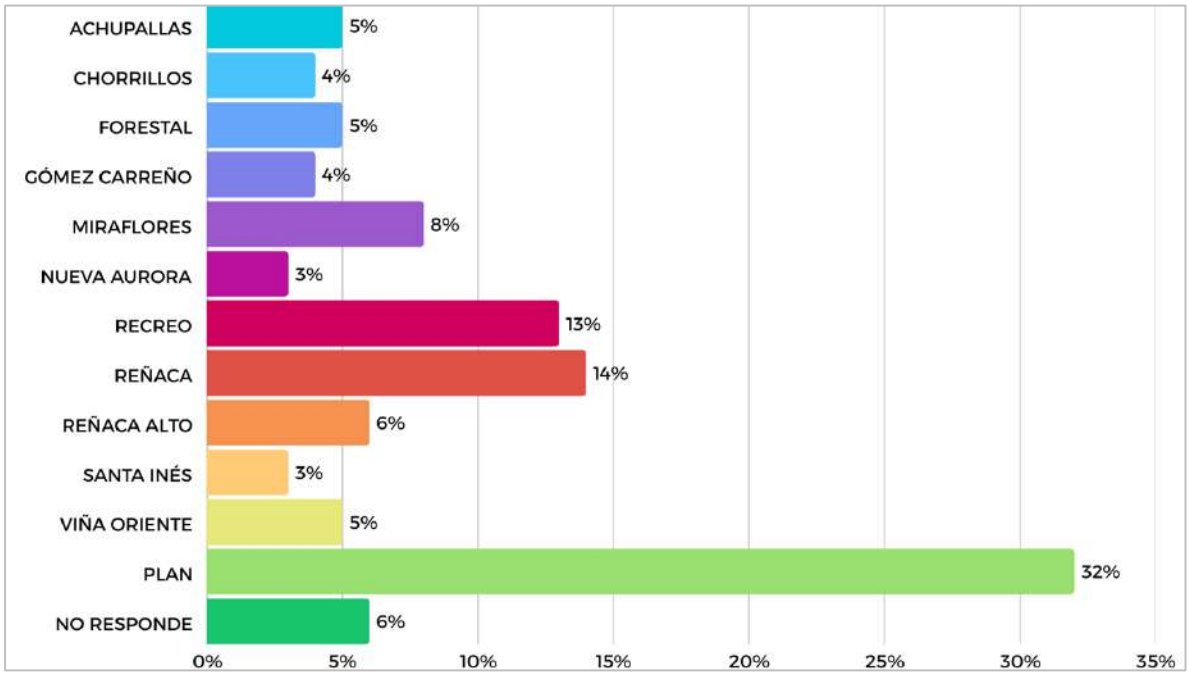


Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 3 Si reside en Viña del Mar, ¿En qué sector?

De quienes respondieron esta pregunta, el 31,6% reside en el plan de Viña del Mar, mientras que el 13,5% reside en el sector de Reñaca y el 13,1% en el sector de Recreo.

Gráfico N° 21. Sector de Viña del Mar en el que vive

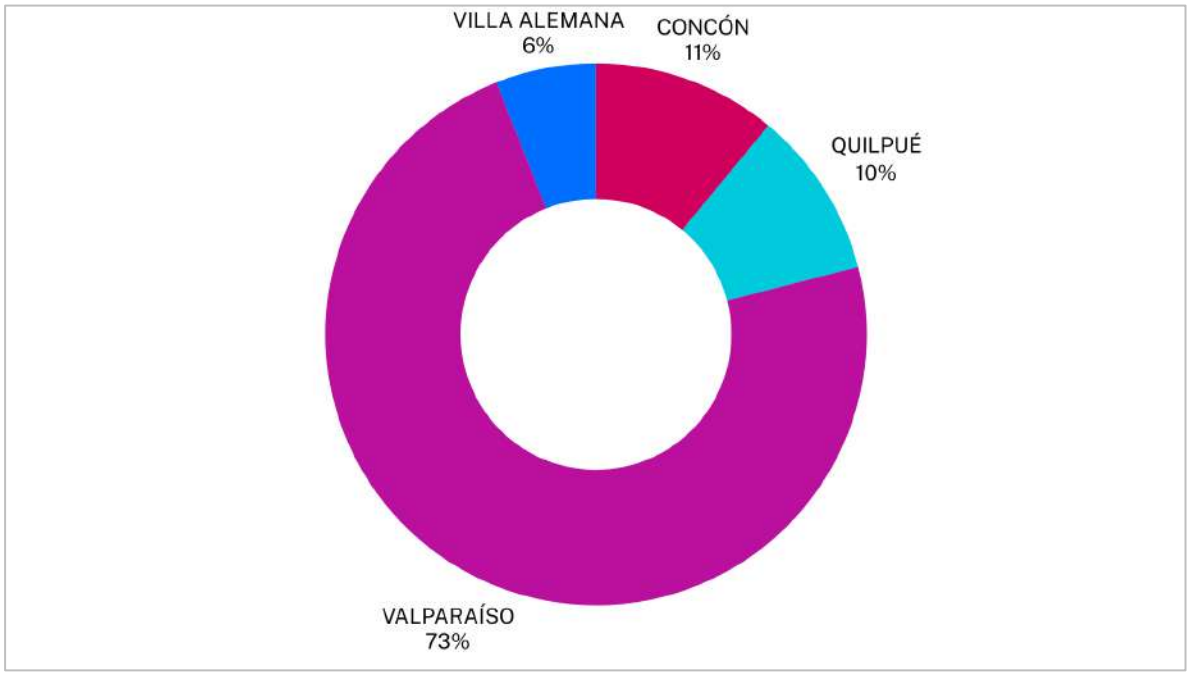


Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 4. Si reside en el gran Valparaíso ¿en qué comuna?

De quienes no residen en Viña del Mar (407 personas), pero sí lo hacen en otra comuna del Gran Valparaíso, el 73,2% vive actualmente en la Comuna de Valparaíso.

Gráfico N° 22. Comuna en la que vive (si no reside en Viña del Mar)



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

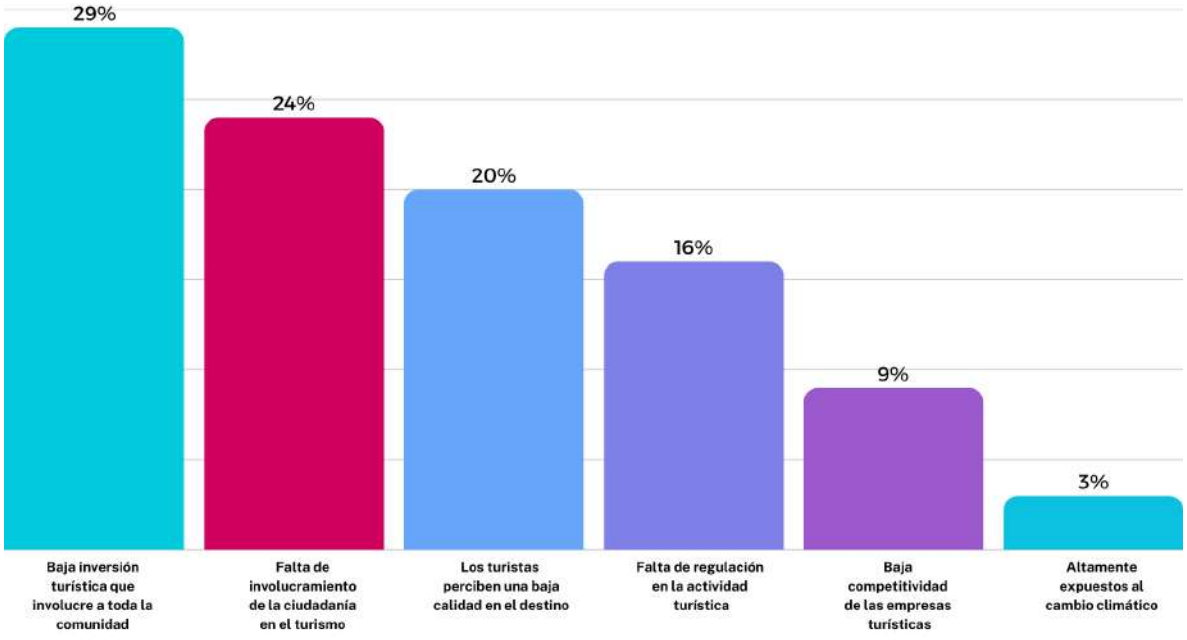
9.2.2 Percepción actual del turismo

Pregunta N° 5. Si tuviera que elegir solo dos de las siguientes afirmaciones ligadas al turismo actual en Viña del Mar ¿cuáles serían los más importantes para usted?

El resultado de esta pregunta refleja que los principales desafíos percibidos en el turismo actual de Viña del Mar están relacionados con la "baja inversión turística que involucre a toda la comunidad" (1.425 preferencias) y la "falta de involucramiento de la ciudadanía en el turismo" (1.188 preferencias). Esto sugiere que los ciudadanos consideran fundamental fortalecer la inversión en el sector turístico con un enfoque inclusivo, donde la comunidad local pueda beneficiarse y participar activamente en el desarrollo de la actividad turística. Asimismo, la percepción de que los turistas experimentan una "baja calidad en el destino" (984 preferencias) se posiciona como una preocupación relevante, lo que indica la necesidad de mejorar los servicios, la infraestructura y la oferta turística en la comuna. A su vez, la "falta de regulación en la actividad turística" (797 preferencias) refleja inquietudes sobre la necesidad de normativas y mecanismos de control de la informalidad en los servicios turísticos.

Por otro lado, la "baja competitividad de las empresas turísticas" (428 menciones) y la "exposición al cambio climático" (164 menciones) fueron los aspectos menos priorizados en la consulta, lo que sugiere que, aunque son factores importantes, los ciudadanos perciben como más urgente la necesidad de mayor inversión, participación comunitaria y mejora de la calidad del destino.

Gráfico N° 23. Principales debilidades de la comuna de Viña del Mar en materia turística, según consulta ciudadana



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

9.2.3 Priorización de espacios turísticos

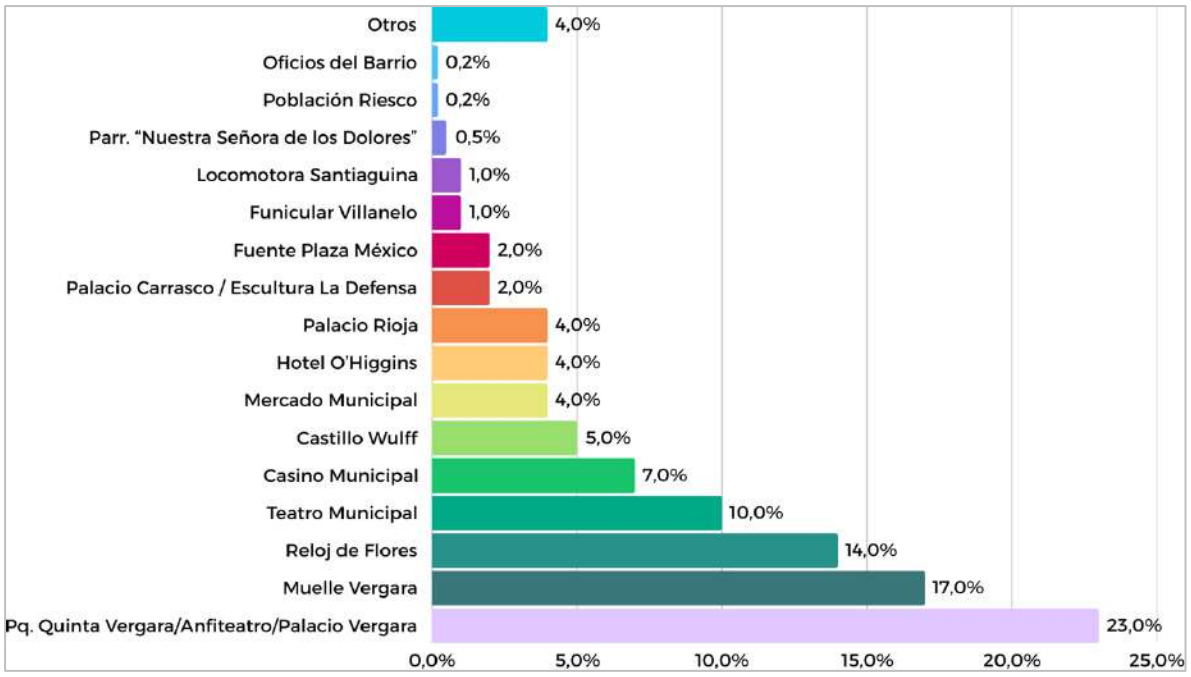
Pregunta N° 6. En su opinión ¿cuáles son los tres espacios turísticos más importantes para el desarrollo de Viña del Mar?

Los espacios turísticos de la comuna con mayor número de preferencias son:

- Parque Quinta Vergara (1.727 preferencias)
- Muelle Vergara (1.283 preferencias)
- Reloj de Flores (1.062 preferencias)

El orden con el listado completo de preferencia de las opciones de esta pregunta se presenta en el siguiente gráfico.

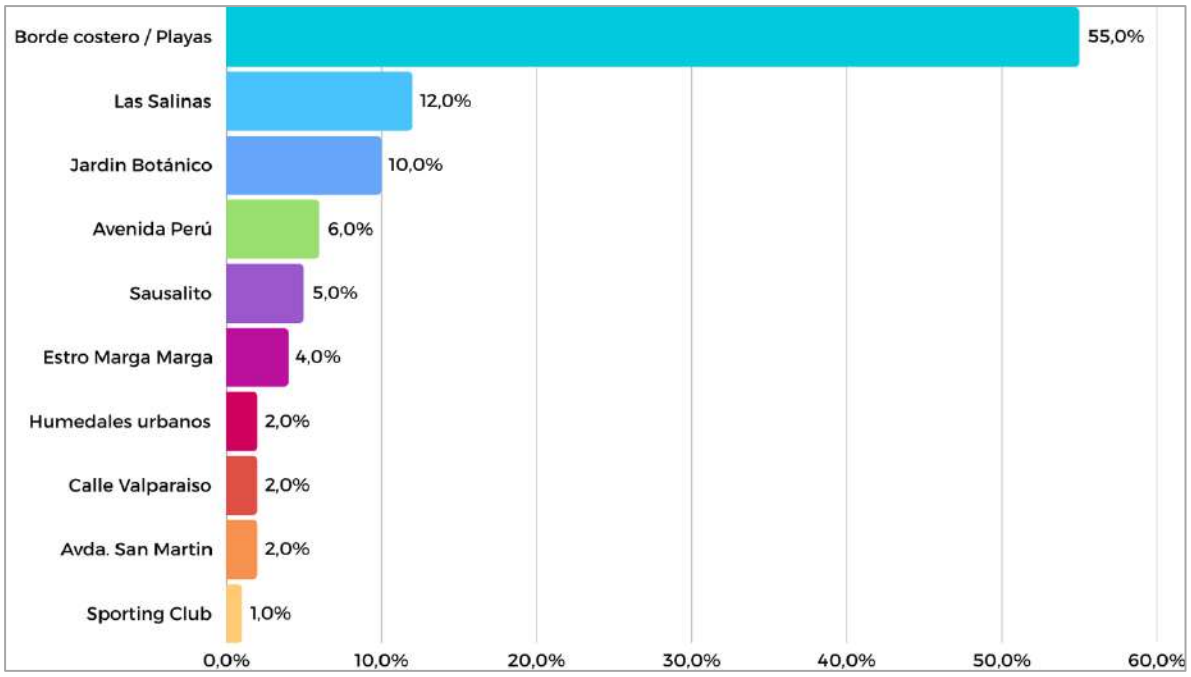
Gráfico N° 24. Espacios turísticos más importantes de la comuna de Viña del Mar



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Cabe señalar que dentro de la opción "mencione otros espacios" el lugar con mayor número de menciones fue el borde costero y/o las playas de la comuna como indica el gráfico siguiente.

Gráfico N° 25. Otros espacios turísticos más importantes de la comuna de Viña del Mar



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 7. Pensando en los tres espacios escogidos en la pregunta anterior, en una escala del 1 al 7, donde 1 es "nada importante" y 7 es "muy importante" ¿cuán relevante consideras que es el desarrollo turístico en estos espacios para el bienestar de la comunidad?

En términos generales, hay una alta valoración en cuanto a la relevancia del desarrollo turístico en los espacios escogidos. El valor promedio asignado por los 2.493 participantes de la consulta es 6,3, con una desviación estándar de 1,2 por lo que los resultados se encuentran muy cerca de la media.

9.2.4 Régimen de administración preferido

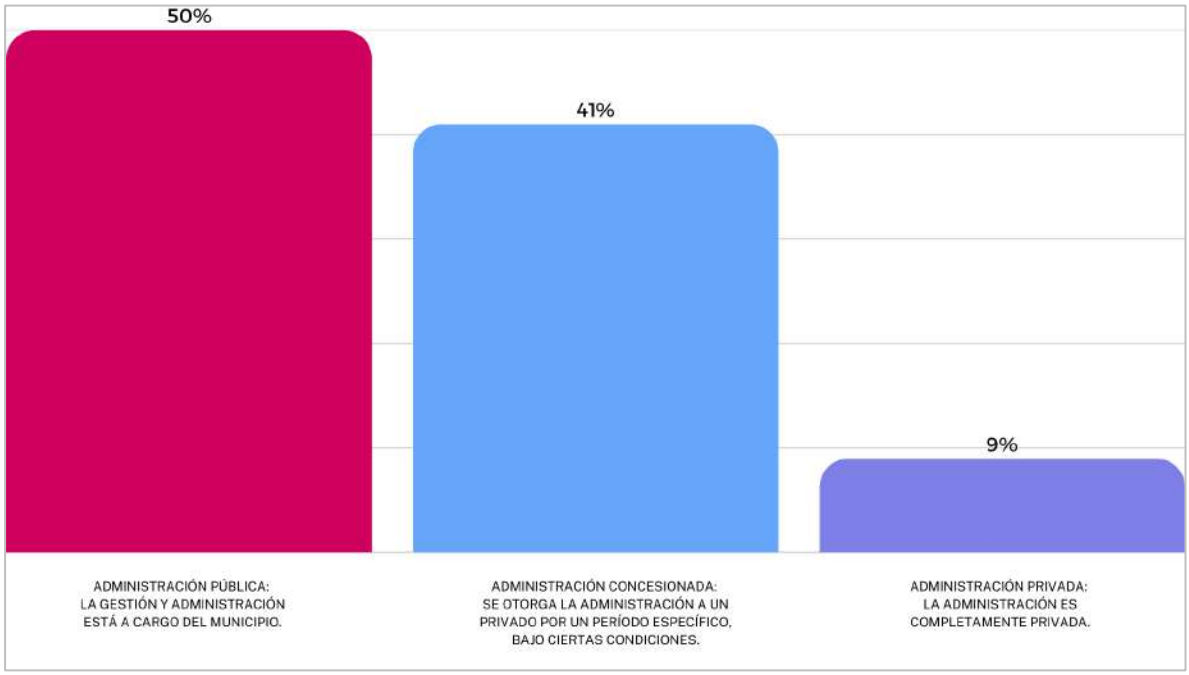
Pregunta N° 8. Para la primera opción que escogió ¿qué tipo de administración considera que es la más adecuada?

El resultado de esta pregunta refleja una preferencia por la “Administración Pública” (1.241 preferencias), lo que indica que la mayoría de quienes participaron en la consulta considera que la gestión y administración de estos espacios debe estar a cargo del municipio. Esto sugiere una visión en la que el sector público desempeña un rol central en el mantenimiento y desarrollo del turismo en la comuna, garantizando su acceso y beneficio para la comunidad.

En segundo lugar, la opción de “Administración Concesionada” (1.020 preferencias) también obtuvo un alto respaldo, lo que muestra que una parte importante de la ciudadanía está abierta a que la gestión de los espacios turísticos sea delegada a un privado bajo ciertas condiciones y regulaciones establecidas, asegurando estándares de calidad y operación dentro de un marco de control público.

Por otro lado, la “Administración Privada” (231 preferencias) fue la opción menos preferida, lo que indica que existe una baja aceptación hacia la gestión completamente privada de los espacios turísticos, posiblemente debido a preocupaciones sobre el acceso, la preservación del patrimonio y la rentabilidad en beneficio exclusivo por parte de actores privados.

Gráfico N° 26. Tipo de administración 1era opción espacios turísticos

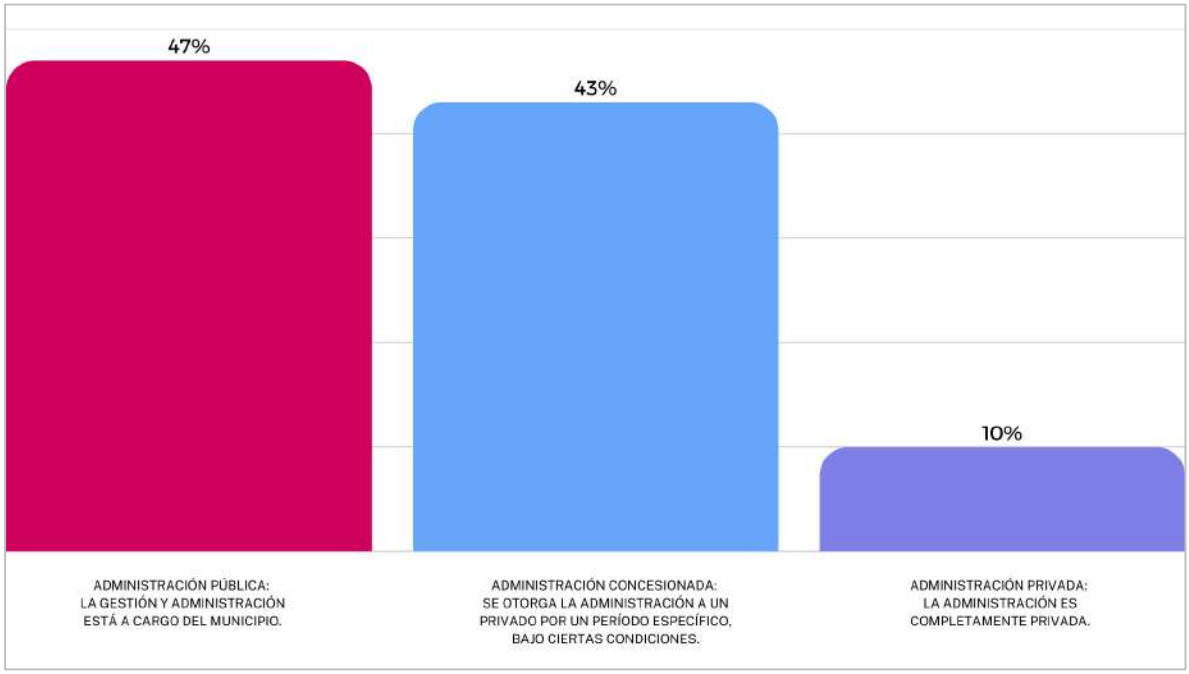


Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 9. Para la segunda opción que escogió ¿qué tipo de administración considera que es la más adecuada?

Al igual que la pregunta anterior, la mayoría de quienes participaron en la consulta considera que la gestión y administración de estos espacios debe estar a cargo del municipio. Le sigue la opción de "Administración Concesionada" y finalmente la opción de una administración completamente privada.

Gráfico N° 27. Tipo de administración 2da opción espacios turísticos

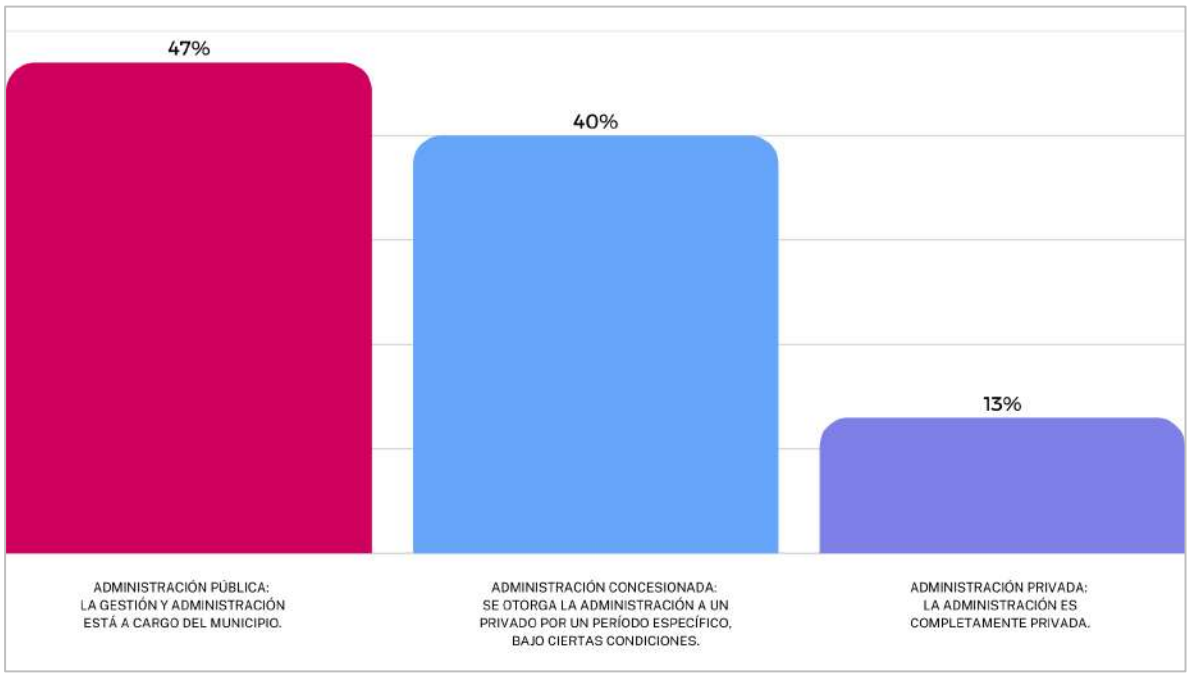


Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 10. Para la tercera opción que escogió ¿qué tipo de administración considera que es la más adecuada?

Para la tercera opción de espacio turístico escogido, se mantiene el patrón de respuesta de las dos preguntas anteriores. La administración a cargo del municipio concentra las preferencias, en contraste con la opción de una administración completamente privada.

Gráfico N° 28. Tipo de administración 3era opción espacios turísticos



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

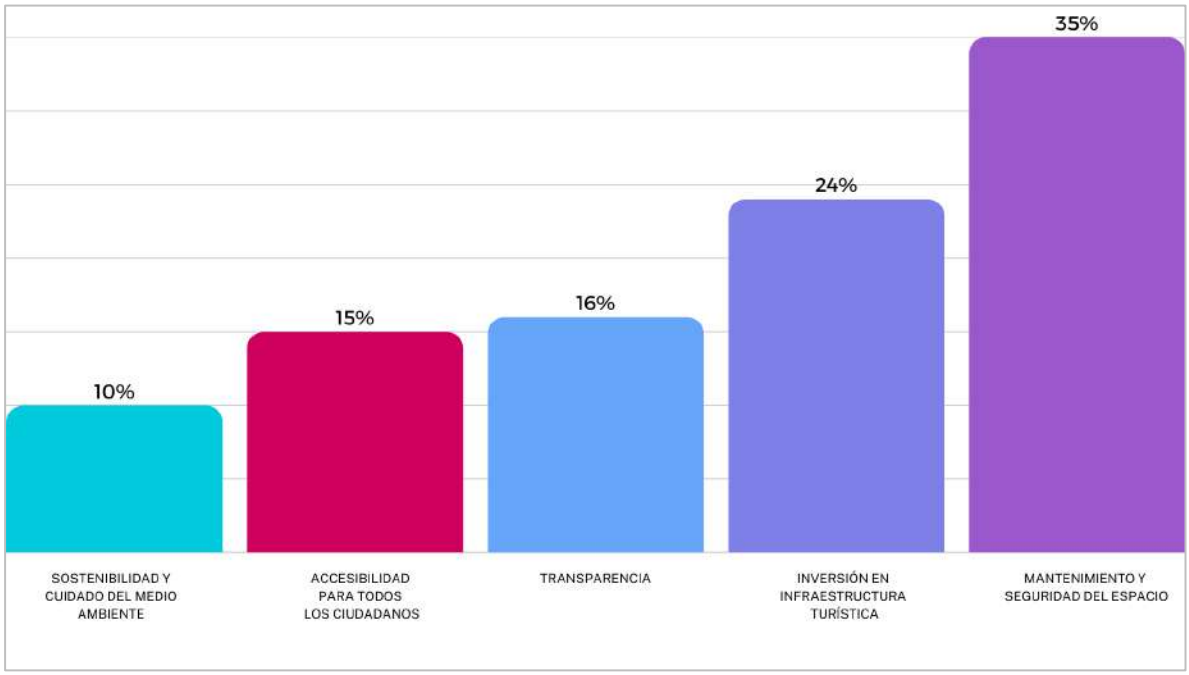
Pregunta N° 11 ¿Qué factores consideras más importantes en la administración de los espacios turísticos? Selecciona hasta dos opciones.

En el resultado de esta pregunta destaca el “Mantenimiento y seguridad del espacio” (1.572 preferencias) y la “Inversión en infraestructura turística” (1.095 preferencias) como las principales preocupaciones de la comunidad. Esto refleja una clara prioridad por la conservación y mejora de los espacios turísticos, asegurando su funcionalidad, seguridad y atractivo para residentes y visitantes.

En un segundo nivel de importancia, los encuestados señalaron la “Transparencia” (746 preferencias) y la “Accesibilidad para todos los ciudadanos” (692 preferencias), lo que indica la necesidad de una gestión abierta y equitativa de estos espacios, garantizando que sean inclusivos y accesibles para toda la población.

Por otro lado, aunque la “Sostenibilidad y cuidado del medio ambiente” (438 preferencias) es un aspecto relevante, obtuvo la menor cantidad de menciones en la priorización, lo que sugiere que, si bien es un tema valorado, la ciudadanía percibe necesidades más urgentes en términos de mantenimiento, seguridad e infraestructura.

Gráfico N° 29. Factores relevantes en la administración de espacios turísticos



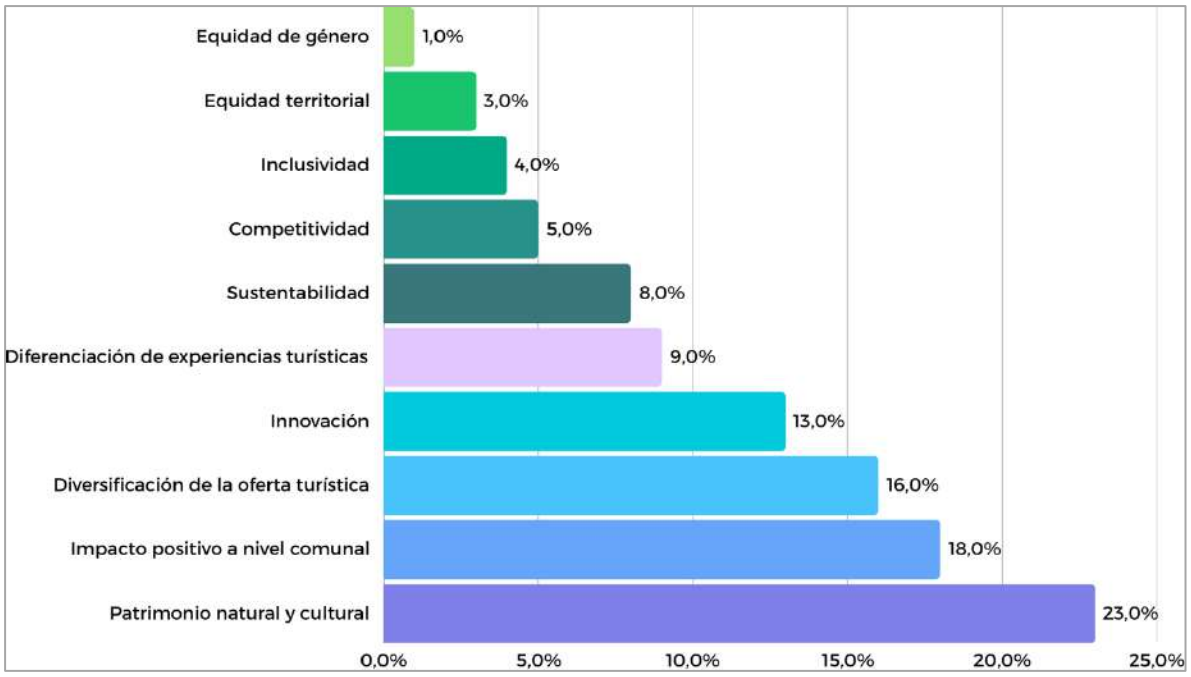
Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

9.2.5 Propuesta de mejoras y desarrollo

Pregunta N° 12. Si tuviera que elegir solo dos de los siguientes términos ligados al turismo que anhela para Viña del Mar ¿cuáles serían los más importantes para usted?

El resultado de esta pregunta refleja una clara prioridad de quienes participaron en la consulta por el "Patrimonio natural y cultural" (1.153 preferencias) y el "Impacto positivo a nivel comunal" (891 preferencias). Esto evidencia una fuerte inclinación de la ciudadanía hacia un modelo de desarrollo turístico que valore y proteja los recursos culturales y naturales de la ciudad, asegurando a su vez beneficios concretos para la comunidad local. Asimismo, otros conceptos relevantes como la "Diversificación de la oferta turística" (805 preferencias) y la "Innovación" (656 preferencias) indican que los viñamarinos consideran fundamental la ampliación y modernización de las experiencias turísticas disponibles en la comuna. En contraste, aspectos como la "Equidad de género" (29 preferencias) y la "Equidad territorial" (156 preferencias) tuvieron una menor relevancia en la priorización, lo que sugiere que, si bien son temas importantes en otros ámbitos, en el contexto turístico no fueron percibidos como los más urgentes.

Gráfico N° 30. Anhelos de la ciudadanía en torno a la actividad turística



Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

Pregunta N° 13 ¿Tienes alguna propuesta específica para mejorar los espacios turísticos seleccionados? Describe tus ideas o proyectos en el espacio a continuación.

Para el análisis de las respuestas a esta pregunta se presenta una síntesis de la percepción y propuestas específicas de mejora de los diez espacios turísticos más importantes de acuerdo a la respuesta a la pregunta N°6. Estos espacios son los siguientes.

- Parque Quinta Vergara
- Muelle Vergara
- Reloj de Flores
- Teatro Municipal
- Casino Municipal
- Castillo Wulff
- Mercado Municipal
- Hotel O'Higgins
- Palacio Rioja
- Palacio Carrasco / Escultura La Defensa

1. PARQUE QUINTA VERGARA

i) Percepción sobre la Quinta Vergara

A partir del análisis de las respuestas proporcionadas en la consulta, se identifican las siguientes percepciones sobre el Parque Quinta Vergara.

- **Falta de mantenimiento:** Se menciona de manera recurrente que la infraestructura del parque necesita mejoras, especialmente en áreas verdes, senderos y accesibilidad.
- **Desaprovechamiento del espacio:** Se percibe que la Quinta Vergara podría utilizarse de manera más activa durante todo el año y no solo en el contexto del Festival de Viña.
- **Preocupación por la seguridad:** Hay un número significativo de comentarios sobre la sensación de inseguridad en el parque, en especial durante la noche.
- **Deficiencia en la infraestructura:** Se mencionan problemas en la calidad de las veredas y caminos, que dificultan el acceso y la comodidad de los visitantes.
- **Falta de oferta gastronómica y cultural:** Se considera que el parque podría ofrecer experiencias más enriquecedoras para los turistas y la comunidad local, como cafeterías, ferias de artesanía y exposiciones permanentes.

ii) Propuestas específicas para la mejora del Parque Quinta Vergara

a) Mejor administración y mantenimiento

- Implementar un modelo de gestión similar al del Jardín Botánico, con un equipo de especialistas en conservación y mantenimiento del entorno natural.
- Realizar mantenimiento constante de los jardines, áreas verdes y flora nativa del parque.
- Reparar y mejorar los senderos y veredas para facilitar el acceso y la movilidad de los visitantes.

b) Aumento de actividades culturales y uso del espacio

- Ampliar el uso del parque para eventos culturales durante todo el año, incluyendo presentaciones artísticas gratuitas o de bajo costo para fomentar el uso continuo del anfiteatro.
- Implementar un circuito turístico guiado con información histórica sobre la Quinta Vergara y el Palacio Vergara.
- Crear un espacio permanente para ferias de artesanía y productos locales.
- Implementar estaciones interactivas con realidad aumentada para explorar la historia del Festival de Viña del Mar.

c) Mejoras en la infraestructura y servicios

- Crear un Museo del Festival de Viña en el Parque Quinta Vergara, que documente su historia y exhiba elementos icónicos del certamen.
- Instalación de más baños públicos y basureros en puntos estratégicos.
- Creación de zonas de picnic y descanso para los visitantes.
- Incorporar medidas para mejorar la accesibilidad de personas con movilidad reducida, como rampas y caminos adecuados.
- Apertura de una cafetería o restaurante temático, inspirado en modelos de museos europeos.

d) Refuerzo de la seguridad

- Mejorar la iluminación en todo el parque, especialmente en zonas con menor flujo de personas.
- Aumentar la presencia de guardias y patrullajes para brindar mayor seguridad a los visitantes, tanto de día como de noche.

iii) Síntesis

El Parque Quinta Vergara es valorada como un espacio cultural y patrimonial de gran importancia para la ciudad. Sin embargo, se mencionan desafíos como la falta de seguridad, mantenimiento insuficiente y poca diversificación en su uso fuera del Festival de

Viña. También se percibe como un lugar con potencial subutilizado, que podría albergar más actividades y servicios para la comunidad y los turistas.

2. MUELLE VERGARA

i) Percepción sobre el Muelle Vergara

El análisis de las respuestas de la consulta ciudadana refleja las siguientes percepciones sobre el Muelle Vergara.

- **Deterioro y falta de mantenimiento:** Se menciona que la infraestructura del muelle se encuentra en mal estado, con falta de limpieza y mantenimiento.
- **Presencia de comercio ambulante informal:** Se observa una preocupación por la proliferación de vendedores ambulantes, lo que afecta la imagen turística del lugar.
- **Falta de seguridad:** Se percibe que el muelle es un espacio con problemas de seguridad, especialmente en horarios nocturnos.
- **Desaprovechamiento del espacio:** Se destaca que el Muelle Vergara podría ofrecer más actividades y atracciones para los visitantes.
- **Contaminación y suciedad:** Hay mención a la acumulación de basura y deterioro de los jardines en las inmediaciones del muelle.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Muelle Vergara

a) Mejor mantenimiento e infraestructura

- Renovación de la infraestructura para garantizar la seguridad de los visitantes, manteniendo la estética original del muelle.
- Instalación de iluminación ambiental y decorativa para destacar el muelle durante la noche y hacerlo más atractivo para el turismo nocturno.
- Ampliación del muelle para incluir distintas zonas como miradores, espacios para pesca y paseos en lancha.
- Habilitación de baños públicos y estacionamientos adecuados para los visitantes.

b) Regulación del comercio ambulante

- Erradicar el comercio informal para evitar la sobreocupación del espacio y garantizar un uso adecuado del muelle.
- Establecer zonas delimitadas para ferias de artesanía y comercio local regulado.

c) Incremento de actividades culturales y turísticas

- Creación de zonas de descanso con bancas y áreas sombreadas para que los visitantes puedan disfrutar del paisaje marítimo.

- Habilitación de espacios para artistas locales como músicos y pintores, permitiendo la exhibición y venta de su arte.
- Implementación de actividades relacionadas con el mar, como recorridos guiados sobre la historia del muelle y su uso en la industria pesquera.
- Potenciar el Muelle Vergara como destino turístico deportivo, incluyendo deportes acuáticos como kayak, natación, buceo y pesca deportiva.

d) Desarrollo Comercial y Gastronómico

- Instalación de cafeterías y pastelerías en el muelle, con productos artesanales y de identidad local como pasteles y té/café de La Ligua.
- Incorporación de restaurantes y pubs para dinamizar el sector y atraer tanto a turistas como a residentes.
- Promoción de emprendimientos gastronómicos locales y ferias de productos orgánicos en el entorno del muelle.

e) Refuerzo de la seguridad

- Mayor vigilancia y patrullajes de seguridad ciudadana y Carabineros en el sector, especialmente en horarios nocturnos.
- Control estricto del comercio ambulante y venta de alcohol en el borde costero, para garantizar una experiencia más ordenada y segura.
- Instalar mejor iluminación en el sector para mayor seguridad de los visitantes.
- Implementar un sistema de videovigilancia para monitorear el espacio y prevenir delitos.

iii) Síntesis

Las respuestas reflejan que el Muelle Vergara es un espacio valorado, pero que enfrenta desafíos importantes en términos de mantenimiento, seguridad y regulación del comercio ambulante. Las propuestas ciudadanas apuntan a revitalizar este icónico punto de Viña del Mar con un enfoque en limpieza, infraestructura, seguridad y una mayor oferta de actividades turísticas y culturales.

3. RELOJ DE FLORES

i) Percepción sobre el Reloj de Flores

- **Falta de mantenimiento:** Se menciona que el reloj y sus alrededores han perdido su atractivo debido a la falta de renovación de las flores y el deterioro del mecanismo del reloj.
- **Problemas de seguridad:** Se hace hincapié en la delincuencia en el sector, lo que afecta la experiencia de turistas y residentes.
- **Alta congestión de turistas:** La gran afluencia de visitantes genera problemas de orden y accesibilidad, afectando la comodidad en el lugar.
- **Presencia de comercio ambulante:** Se considera que el comercio ambulante desordena el sector y afecta la imagen del atractivo turístico.
- **Falta de señalética y mejor información:** Se señala la necesidad de contar con paneles informativos sobre la historia del reloj y la ciudad.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Reloj de Flores

a) Mejor mantenimiento y embellecimiento

- Restauración periódica del mecanismo del reloj para asegurar su funcionamiento correcto.
- Mejor cuidado de las flores y jardines circundantes, asegurando una rotación estacional de especies para mantener su atractivo visual.
- Implementación de iluminación decorativa nocturna para destacar el reloj como atractivo en la noche.

b) Seguridad y orden

- Mayor presencia de seguridad y vigilancia policial para garantizar un ambiente seguro.
- Instalación de cámaras de seguridad para disuadir la delincuencia y evitar vandalismo.
- Regulación del comercio ambulante para evitar la saturación del sector y mantener una experiencia turística ordenada.

c) Gestión del flujo turístico

- Implementación de un circuito de visitas que permita una mejor distribución de los turistas.
- Instalación de señalética con información histórica del reloj y su relevancia en la ciudad.
- Creación de una plataforma fotográfica o mirador que permita tomar fotos sin congestionar el acceso al reloj.

d) Desarrollo de experiencias complementarias

- Incorporar un espacio de cafetería o zona de descanso para los turistas.
- Implementar un punto de información turística sobre otros atractivos de la ciudad.
- Realizar eventos temáticos y actividades culturales para hacer del Reloj de Flores un punto de interés dinámico durante todo el año.

iii) Síntesis

El Reloj de Flores sigue siendo un emblema de Viña del Mar, pero según quienes respondieron la consulta enfrenta problemas de mantenimiento, seguridad y orden en la recepción de turistas. Las propuestas recogidas apuntan a mejorar su infraestructura, reforzar la seguridad, gestionar mejor el flujo de visitantes y potenciar su uso con experiencias complementarias que lo mantengan como un atractivo destacado a nivel nacional e incluso internacional.

4. TEATRO MUNICIPAL DE VIÑA DEL MAR

i) Percepción sobre el Teatro Municipal

- **Accesibilidad limitada:** Existen comentarios sobre la falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- **Poca difusión de eventos:** Se señala que la información sobre las actividades realizadas en el teatro no llega a toda la comunidad.
- **Falta de seguridad en los alrededores:** Se menciona que la seguridad en el entorno del teatro debe mejorar para garantizar una experiencia más agradable para los visitantes.

ii) Propuestas específicas para la mejora del Teatro Municipal

a) Mejoras en Infraestructura y Mantenimiento

- Restauración y embellecimiento del entorno del teatro, actualmente percibido como descuidado.
- Equipamiento con sistemas de iluminación y sonido de última generación para diversificar y mejorar la calidad de los espectáculos.
- Mantenimiento regular del pavimento y accesos, asegurando que sean adecuados para personas con movilidad reducida.

b) Diversificación de la Programación Cultural

- Mayor diversidad en la cartelera, incluyendo espectáculos infantiles, juveniles y para adultos mayores.

- Organización de ciclos de teatro, cine y música con enfoque en artistas locales y emergentes.
- Promoción de presentaciones escolares, permitiendo que los colegios de la comuna utilicen el teatro para obras, bailes y musicales.

c) Accesibilidad y Experiencia del Público

- Mejora en el sistema de distribución de entradas, evitando que se anuncien funciones agotadas cuando el teatro no está lleno.
- Realización de funciones en horarios adecuados para adultos mayores y familias, evitando eventos nocturnos muy tarde.
- Mayor accesibilidad económica con precios asequibles para residentes y descuentos especiales.

d) Seguridad y Orden en los Alrededores

- Erradicación del comercio ambulante en las inmediaciones del teatro.
- Mayor seguridad y control del espacio, especialmente en horarios nocturnos.
- Mejor iluminación del sector y limpieza constante para mejorar la experiencia de los visitantes.

e) Actividades y Dinamización del Espacio

- Implementación de visitas guiadas sobre la historia y arquitectura del teatro.
- Desarrollo de un circuito cultural integrado con otros espacios patrimoniales, como el Palacio Rioja y el Palacio Vergara.
- Promoción de actividades culturales comunitarias, como festivales y ferias de arte, en la explanada del teatro.

iii) Síntesis

Las propuestas destacan la importancia del Teatro Municipal como un espacio cultural clave para Viña del Mar, con énfasis en la necesidad de su restauración, ampliación de la oferta de espectáculos y mejoras en accesibilidad y seguridad. Se sugiere un enfoque integral que permita potenciar su rol como centro artístico y cultural para la comunidad y el turismo.

5. CASINO MUNICIPAL

i) Percepción sobre el Casino Municipal

- **Falta de integración con la ciudad:** Se menciona que el Casino es un atractivo importante, pero que su impacto en el turismo local podría ser mayor si estuviera mejor vinculado con la oferta cultural y gastronómica de la ciudad.
- **Accesibilidad y uso limitado:** Algunos ciudadanos perciben que el Casino es un espacio de uso exclusivo y no completamente accesible para la comunidad en general.
- **Entorno descuidado:** Se menciona la necesidad de mejorar el mantenimiento de las áreas aledañas, incluyendo jardines y espacios de descanso.
- **Seguridad en los alrededores:** Se destaca la preocupación por la presencia de comercio ambulante y la necesidad de mayor seguridad en las inmediaciones del Casino.
- **Poca diversificación de actividades:** Se considera que el Casino podría ofrecer más eventos y actividades culturales complementarias a su oferta de juegos.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Casino Municipal

a) Modernización y Mejoras en Infraestructura

- Actualizar las instalaciones del casino para ofrecer una experiencia más moderna y atractiva.
- Renovación de las áreas exteriores, embelleciendo los alrededores con iluminación arquitectónica, jardinería temática y áreas de descanso con bancas y sombra.
- Mejoramiento de la seguridad en los alrededores, con mayor presencia de vigilancia y patrullajes.

b) Diversificación de la Oferta de Entretenimiento

- Ampliar la oferta de espectáculos en vivo con eventos culturales, shows de música y danza, resaltando las tradiciones chilenas.
- Organización de torneos de juegos y eventos temáticos que atraigan a distintos públicos.
- Introducir actividades diurnas, como exposiciones de arte interactivo y juegos de azar **educativos, para atraer a un público más diversos.**

c) Integración con la Cultura y el Turismo Local

- Incluir más restaurantes y bares con gastronomía local para promover la cultura culinaria de la región.
- Crear una plaza de espectáculos al aire libre para shows gratuitos o de bajo costo, atrayendo tanto a turistas como a residentes.

- Promocionar paquetes turísticos que incluyan estadías en hoteles cercanos, visitas guiadas y acceso al casino.

d) Sostenibilidad y Tecnología

- Renovación del sistema de iluminación con tecnología LED de bajo consumo.
- Creación de jardines verticales en la fachada, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la estética del casino.
- Fomento de alianzas con proveedores locales para reducir la huella de carbono en el abastecimiento del casino.

e) Conectividad y Accesibilidad

- Habilitar un sistema de transporte turístico que conecte el casino con los principales hoteles, estaciones de buses y trenes.
- Mejorar los accesos para personas con movilidad reducida, asegurando que el casino sea inclusivo para todos los visitantes.

iii) Síntesis

Las propuestas apuntan a consolidar el Casino Municipal como un punto de referencia en la oferta turística de Viña del Mar, combinando modernización, entretenimiento diverso, gastronomía local y sostenibilidad. También se destaca la importancia de mejorar la seguridad y conectividad del espacio para asegurar su atractivo tanto para turistas como para residentes.

6. CASTILLO WULFF

i) Percepción sobre el Castillo Wulff

- **Valor patrimonial e histórico:** Se reconoce como un sitio emblemático de Viña del Mar y de gran importancia cultural.
- **Falta de mantenimiento y restauración:** Se menciona que la infraestructura del castillo presenta signos de deterioro y que necesita una restauración integral.
- **Limitada oferta de actividades:** Se percibe que el espacio podría ser mejor aprovechado para exposiciones, actividades culturales y eventos turísticos.
- **Poca información para visitantes:** Se destaca la ausencia de material informativo sobre la historia y relevancia del castillo.
- **Entorno descuidado:** Se señala la necesidad de mejorar la limpieza, iluminación y seguridad en los alrededores.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Castillo Wulff

a) Transformación en un Centro Cultural Interactivo

- Convertir el castillo en un centro cultural y museo interactivo, con exposiciones permanentes y temporales que integren elementos históricos y tecnológicos.
- Incorporar tecnologías como realidad aumentada y pantallas interactivas, permitiendo a los visitantes explorar la historia del castillo y su entorno de forma dinámica.
- Habilitar un espacio para exposiciones de arte, escultura y fotografía, enfocándose en artistas locales y nacionales.

b) Actividades Turísticas y Culturales

- Organizar visitas nocturnas al castillo, con narraciones de historias y leyendas locales para potenciar el turismo experiencial.
- Realizar talleres de arte y cultura abiertos tanto a turistas como a la comunidad local, promoviendo la identidad cultural.
- Desarrollar espectáculos de teatro, música y danza en los espacios interiores y exteriores del castillo.

c) Mejoramiento del Entorno y Accesibilidad

- Embellecimiento y ampliación de los espacios exteriores, con jardines bien cuidados, zonas de descanso y miradores con vistas al mar.
- Establecer accesos inclusivos para personas con movilidad reducida, asegurando que todos los visitantes puedan disfrutar del lugar.
- Instalar iluminación decorativa en el castillo y en las rocas circundantes, creando un efecto visual atractivo en horarios nocturnos.

d) Vinculación con el Turismo Local

- Ofrecer paquetes turísticos que incluyan visitas guiadas al castillo, conectándolo con otros puntos de interés cercanos, como la Quinta Vergara y el Muelle Vergara.
- Promoción digital y señalética turística mejorada, con información en varios idiomas para atraer a visitantes extranjeros.

iii) Síntesis

Las propuestas de la comunidad reflejan un interés en convertir el Castillo Wulff en un espacio activo y culturalmente relevante, mediante la incorporación de tecnología, arte y actividades turísticas innovadoras. Además, se destaca la necesidad de mejorar su infraestructura y accesibilidad, asegurando que este patrimonio histórico siga siendo un atractivo turístico clave para Viña del Mar.

7. MERCADO MUNICIPAL

i) Percepción sobre el Mercado Municipal

- **Estado de abandono y falta de mantenimiento:** Se menciona que el mercado está deteriorado, con infraestructura en mal estado y espacios desaprovechados.
- **Poca oferta gastronómica y comercial:** Se percibe que el mercado no ofrece una variedad atractiva de productos y servicios, lo que reduce su atractivo para turistas y residentes.
- **Problemas de seguridad:** Se destaca la preocupación por la presencia de delincuencia y comercio informal en los alrededores.
- **Falta de identidad turística:** Se considera que el mercado podría convertirse en un polo gastronómico y cultural, pero actualmente no está bien posicionado.
- **Deficiencia en limpieza y orden:** Se menciona la acumulación de basura y el desorden en los espacios comunes del mercado y sus alrededores.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Mercado Municipal

a) Mejoras en Infraestructura y Seguridad

- Remodelación completa del Mercado Municipal para modernizar sus instalaciones y adecuarlas a estándares internacionales.
- Mayor seguridad en el sector para evitar delincuencia y generar confianza tanto para locatarios como para visitantes.
- Habilitación de baños públicos de primer nivel y mantenimiento constante del aseo.
- Intervención en las calles aledañas, mejorando accesos y estacionamientos regulados por la municipalidad.

b) Potenciación del Mercado como Atractivo Gastronómico y Turístico

- Transformar el Mercado en un polo gastronómico de calidad, con una oferta variada de comida típica chilena y productos frescos.
- Construcción de un segundo piso donde se exponga artesanía típica y productos locales.
- Habilitación de un tercer piso con restaurantes y comedores con vista panorámica a la ciudad, para atraer tanto a turistas como a residentes.
- Incorporación de un área de exhibición de productos gourmet y eventos gastronómicos periódicos.

c) Regulación del Comercio y Apoyo a Emprendedores Locales

- Promoción del comercio seguro y de familias locales, asegurando que los locatarios tradicionales puedan fortalecer sus negocios.
- Erradicación del comercio ambulante irregular, para mejorar la experiencia del visitante y garantizar orden en el sector.

- Capacitación a los locatarios en atención al turista y promoción de sus productos.

d) Sostenibilidad y Accesibilidad

- Mejoras en la limpieza y ornato del mercado, incluyendo mayor control sobre la disposición de residuos.
- Creación de espacios accesibles para personas con movilidad reducida, garantizando el acceso universal.
- Incorporación de señalética en varios idiomas y tecnologías digitales, como códigos QR con información turística y gastronómica.

iii) Síntesis

Las respuestas reflejan que el Mercado Municipal de Viña del Mar es un espacio con gran potencial, pero que requiere una remodelación estructural, mejoras en seguridad y orden, y una diversificación de su oferta comercial y gastronómica. Las propuestas recogidas apuntan a revitalizar este histórico mercado y convertirlo en un centro de atractivo turístico, gastronómico y cultural para la ciudad, al estilo de los mercados de los destinos turísticos más importantes de Europa.

8. HOTEL O'HIGGINS

i) Percepción sobre el Hotel O'Higgins

- **Deterioro y abandono:** Se menciona que el hotel se encuentra en un estado de abandono, con instalaciones deterioradas y falta de mantenimiento.
- **Pérdida de su relevancia histórica y turística:** Se percibe que el hotel, que alguna vez fue un emblema de Viña del Mar, ha perdido su atractivo y funcionalidad.
- **Potencial desaprovechado:** Se considera que el espacio podría ser reutilizado y restaurado para distintos fines que beneficien la actividad turística y cultural de la ciudad.
- **Problemas de seguridad en el entorno:** Se destaca la preocupación por la presencia de personas en situación de calle y delincuencia en los alrededores del hotel.
- **Falta de una estrategia clara de recuperación:** Se menciona que no hay un plan concreto para su restauración o revalorización.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Hotel O'Higgins

a) Restauración y Preservación Arquitectónica

- Implementar un plan integral de restauración para recuperar y mantener los elementos originales del edificio, destacando su valor patrimonial.

- Incorporar señaléticas e información histórica en el exterior e interior, para que los visitantes puedan conocer su historia y relevancia.
- Mejorar la mantención del edificio y su fachada, asegurando su conservación a largo plazo.

b) Conversión en un Centro Cultural y de Eventos

- Transformar el Hotel O'Higgins en un centro cultural abierto a todas las disciplinas artísticas, incluyendo danza, música, teatro, cine, literatura y pintura.
- Crear espacios para bibliotecas y ludotecas, fomentando actividades de lectura, ajedrez y clubes de debate.
- Desarrollar eventos culturales y exposiciones en sus espacios comunes, convirtiéndolo en un polo de atracción para turistas y residentes.
- Habilitar un piano bar, clases de baile y un restaurante bailable, con actividades dirigidas a personas de diferentes edades.

c) Potenciación del Turismo Cultural y Comercial

- Ofrecer recorridos guiados en el hotel, destacando su historia y su rol en el desarrollo de Viña del Mar.
- Aumentar la publicidad y promoción digital, utilizando redes sociales y plataformas turísticas para atraer visitantes.
- Incluir espacios comerciales en los primeros pisos, como un mall, restaurantes y tiendas con identidad regional.

d) Sostenibilidad y Modernización

- Incorporar medidas de sostenibilidad, como eficiencia energética, reciclaje y promoción de prácticas ambientalmente responsables.
- Recuperar el espacio y convertirlo en un hotel moderno, con un enfoque en la competencia internacional.

e) Seguridad y Mejoramiento del Entorno

- Embellecimiento y limpieza del entorno del hotel, incluyendo áreas verdes y una mejor iluminación.
- Reparación del quiosco de información turística ubicado en las inmediaciones del hotel.

iii) Síntesis

Las propuestas ciudadanas muestran un fuerte interés en rescatar y revitalizar el Hotel O'Higgins, ya sea como un espacio cultural y turístico o como un hotel renovado con infraestructura moderna. Se enfatiza la necesidad de su restauración patrimonial, la generación de actividades culturales y la modernización del recinto, asegurando su viabilidad como un ícono de Viña del Mar.

9. PALACIO RIOJA

i) Percepción sobre el Palacio Rioja

- **Valor patrimonial y cultural:** se le considera un espacio emblemático de la ciudad que debe ser mejor aprovechado y promovido.
- **Oferta cultural y turística limitada:** la subutilización de este espacio reduce su atractivo para residentes y visitantes.
- **Falta de difusión y promoción de sus actividades:** lo que impide que más personas accedan a sus eventos y exposiciones.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Palacio Rioja

a) Mayor uso del Palacio para eventos culturales y turísticos

- Realizar desfiles de moda, festivales gastronómicos y vitivinícolas en sus jardines y patios, potenciando la identidad cultural y económica de la región.
- Aprovechar sus instalaciones para lanzamientos de libros, ciclos de cine y presentaciones artísticas, diversificando su oferta cultural.
- Convertir el palacio en un espacio con programación artística continua, asegurando que sea un punto de referencia para la comunidad y turistas.

b) Difusión y acceso a sus actividades

- Mejorar la difusión de sus eventos y exposiciones, asegurando que la ciudadanía esté informada sobre su programación cultural.
- Incluir señalética y material informativo multilingüe para hacer el palacio más accesible a turistas extranjeros.

c) Embellecimiento del entorno y mayor accesibilidad

- Invertir en la conservación del edificio y sus jardines, asegurando su mantenimiento continuo.
- Mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida, permitiendo que más personas puedan disfrutar de sus instalaciones.

iii) Síntesis

Las propuestas ciudadanas reflejan la necesidad de darle más vida y difusión al Palacio Rioja, aumentando su oferta cultural, mejorando su infraestructura y asegurando su accesibilidad para todos. Con estas mejoras, el palacio podría consolidarse como un punto clave del turismo patrimonial en Viña del Mar.

10. PALACIO CARRASCO Y LA ESCULTURA LA DEFENSA

i) Percepción sobre el Palacio Carrasco / Escultura La Defensa

- **Importancia patrimonial y arquitectónica:** Se reconoce el Palacio Carrasco como un edificio icónico de Viña del Mar, con un valor arquitectónico e histórico significativo.
- **Estado de deterioro y falta de uso:** Se menciona que el palacio ha estado cerrado durante años y que su estado de conservación ha empeorado, generando preocupación entre los ciudadanos.
- **Escultura La Defensa en mal estado:** Se percibe que la escultura ubicada frente al palacio ha sufrido deterioro y requiere restauración.
- **Falta de acceso público y aprovechamiento del espacio:** Se señala que el edificio y su entorno podrían ser utilizados para actividades culturales y turísticas, pero actualmente están subutilizados.
- **Entorno descuidado y problemas de seguridad:** Se destaca la necesidad de mejorar la seguridad en la zona y embellecer los jardines y espacios exteriores.

ii) Propuestas Específicas para la Mejora del Palacio Carrasco y la Escultura La Defensa

a) Restauración y puesta en valor del Palacio Carrasco

- Implementar un plan de restauración integral que permita recuperar la infraestructura del edificio sin alterar su valor patrimonial.
- Habilitar el palacio como un centro cultural, museo o biblioteca, fomentando el acceso ciudadano y turístico.
- Recuperar los espacios interiores para la realización de exposiciones, talleres y eventos culturales.

b) Conservación y restauración de la escultura La Defensa

- Realizar una intervención artística y estructural para restaurar la escultura y evitar su deterioro progresivo.
- Instalar una placa informativa sobre el significado de la obra y su relación con la historia del palacio.

c) Mejoras en accesibilidad y uso del entorno

- Recuperar y embellecer los jardines y áreas exteriores, incorporando más zonas de descanso y áreas verdes.
- Mejorar la iluminación del entorno para aumentar la seguridad y resaltar la belleza arquitectónica del edificio y la escultura.
- Implementar un programa de visitas guiadas y actividades educativas sobre la historia del palacio y su relevancia cultural.

d) Seguridad y orden en el sector

- Aumentar la presencia policial y patrullajes para garantizar un ambiente seguro para visitantes y residentes.
- Regular el comercio informal en la zona para evitar la obstrucción de los espacios patrimoniales.
- Instalar un sistema de cámaras de seguridad para la protección del edificio y sus alrededores.

iii) Síntesis

Las respuestas de la consulta reflejan una gran preocupación por el deterioro del Palacio Carrasco y la escultura La Defensa, ambos considerados elementos clave del patrimonio cultural de Viña del Mar. Las propuestas apuntan a la restauración del edificio y la escultura, la activación de su uso para fines culturales y turísticos, así como mejoras en seguridad y embellecimiento del entorno para asegurar su conservación y aprovechamiento por la comunidad.

11. OTRAS PROPUESTAS

Más allá de las sugerencias relacionadas con los espacios turísticos priorizados, quienes respondieron a esta pregunta también plantearon diversas iniciativas orientadas a mejorar el turismo en la ciudad. Las propuestas ciudadanas evidencian la necesidad de un turismo más ordenado, seguro, accesible y culturalmente enriquecedor. Se destaca el interés por potenciar Viña del Mar como un destino turístico sostenible e innovador, fortaleciendo su identidad patrimonial y diversificando su oferta de actividades durante todo el año.
A continuación se presenta un resumen de las propuestas planteadas.

Infraestructura y Ordenamiento Urbano

- Iluminación de la ciudad, incluyendo puentes, museos, palacios y paseos peatonales.
- Mejoramiento de veredas, calles y espacios públicos, eliminando baches y rayados.
- Regulación del comercio ambulante para despejar calles y espacios turísticos.
- Construcción de estacionamientos soterrados en playas concesionadas.
- Revalorización del Estero Marga Marga, convirtiéndolo en un parque inundable con ciclovías, miradores y espacios para ferias y eventos.

Seguridad y Accesibilidad

- Mayor presencia de seguridad y vigilancia en espacios turísticos para prevenir delitos.

- Incorporación de accesibilidad universal en playas y lugares turísticos para personas con movilidad reducida.
- Instalación de baños públicos y zonas de descanso en los principales atractivos turísticos.

Desarrollo de Experiencias Culturales y Turísticas

- Generar un "eje turístico" que conecte la costa, el bosque y el patrimonio histórico, integrando la Quinta Vergara, el Muelle Vergara y el Mercado Municipal.
- Realización de festivales y eventos culturales durante todo el año, descentralizando el turismo y potenciando la actividad artística local.
- Creación de espacios para bandas musicales emergentes, incluyendo un mini anfiteatro en el Palacio Vergara.
- Mayor promoción y publicidad de Viña del Mar a nivel nacional e internacional, destacando su identidad cultural y patrimonial.

Turismo Gastronómico y Comercial

- Fomentar la instalación de food trucks y ferias gastronómicas en espacios estratégicos como la Avenida Perú y la Plaza Colombia.
- Implementar una "Ruta de Artesanías Regionales", con puntos de venta en miradores y paseos turísticos.

Innovación y Desarrollo Sostenible

- Desarrollo de una aplicación de turismo que incluya mapas interactivos, historia de los sitios y rutas guiadas.
- Impulsar un enfoque de "ciudad inteligente", incorporando tecnología para optimizar la gestión turística y ambiental.
- Ampliación de ciclovías y arriendo de bicicletas, promoviendo un turismo sostenible y accesible.

9.2.6 Conclusión percepción de la comunidad local con la actividad turística

Percepción Ciudadana sobre el Desarrollo Turístico en Viña del Mar

La percepción de la comunidad respecto al desarrollo turístico en Viña del Mar refleja una mezcla de valoración por su potencial y preocupación por la falta de planificación y mantenimiento. Quienes participaron en la consulta destacan que la ciudad posee una ubicación privilegiada y atractivos naturales y patrimoniales que la convierten en un destino con alto potencial turístico. Sin embargo, existe una sensación generalizada de deterioro y falta de gestión eficiente en los espacios turísticos.

Uno de los aspectos más mencionados es la inseguridad, que afecta tanto a residentes como a turistas y genera una percepción negativa del destino. Asimismo, la falta de orden y regulación en el comercio ambulante, especialmente en zonas emblemáticas como el Muelle Vergara, el borde costero y la Avenida Valparaíso, es vista como una problemática que impacta negativamente la experiencia de los visitantes.

Otro aspecto recurrente en la percepción ciudadana es la falta de mantenimiento y limpieza en espacios públicos, lo que resta atractivo a la ciudad como destino turístico. Se menciona el estado deteriorado de calles, veredas, jardines y mobiliario urbano, así como la falta de baños públicos adecuados y la poca accesibilidad para personas con movilidad reducida. Adicionalmente, la comunidad expresa que el turismo en Viña del Mar se ha centrado en una oferta limitada, con poca diversificación de experiencias. Se señala la necesidad de fomentar actividades culturales y deportivas durante todo el año, en lugar de depender exclusivamente del turismo estival y del Festival de Viña del Mar.

Percepción sobre los Beneficios e Impactos del Turismo en la Comuna

En términos generales, quienes participaron en la consulta, reconocen que el turismo es una fuente clave de desarrollo económico para Viña del Mar, generando empleo y dinamizando sectores como la hotelería, la gastronomía y el comercio. Sin embargo, advierten que los beneficios no se han distribuido equitativamente y que la falta de regulación y planificación ha derivado en impactos negativos.

Entre los principales impactos mencionados destacan:

- **Deterioro del espacio público**: El uso intensivo de playas, plazas y espacios patrimoniales por parte de turistas sin una adecuada fiscalización ha generado desgaste en la infraestructura y pérdida de calidad en los servicios.

- **Contaminación y falta de higiene**: Se señala que el turismo masivo genera un aumento en la basura, lo que, sumado a la falta de puntos de reciclaje y baños públicos adecuados, deteriora la imagen de la ciudad.

- **Aumento de la inseguridad**: Existe la percepción de que en temporadas altas se incrementan los robos, el comercio informal y el consumo de alcohol en espacios públicos, afectando tanto a residentes como a visitantes.

- **Gentrificación y encarecimiento de la vida**: Algunos participantes mencionan que el crecimiento del turismo ha generado el encarecimiento del arriendo de viviendas y servicios, desplazando a los residentes y afectando la calidad de vida en algunos sectores.

Pese a estos desafíos, la comunidad ve en el turismo una oportunidad de desarrollo sostenible si se implementan medidas adecuadas, tales como mayor regulación, diversificación de la oferta turística, promoción de actividades culturales y fortalecimiento de la seguridad y la infraestructura.

En conclusión, la percepción ciudadana refleja una combinación de valoración del turismo como motor económico y preocupación por los efectos negativos derivados de su mala gestión. La comunidad demanda una estrategia integral y sostenible, con mayor inversión en infraestructura, orden y seguridad, para potenciar a Viña del Mar como un destino turístico de calidad durante todo el año.

10. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DEMANDA

10.1 Metodología levantamiento de información de demanda

El presente capítulo dispone la información con respecto a la encuesta de demanda aplicada en los meses de enero y febrero del 2025 y que es parte de los productos solicitados en bases técnicas del estudio de elaboración del PLADETUR Sustentable de la comuna de Viña del Mar.

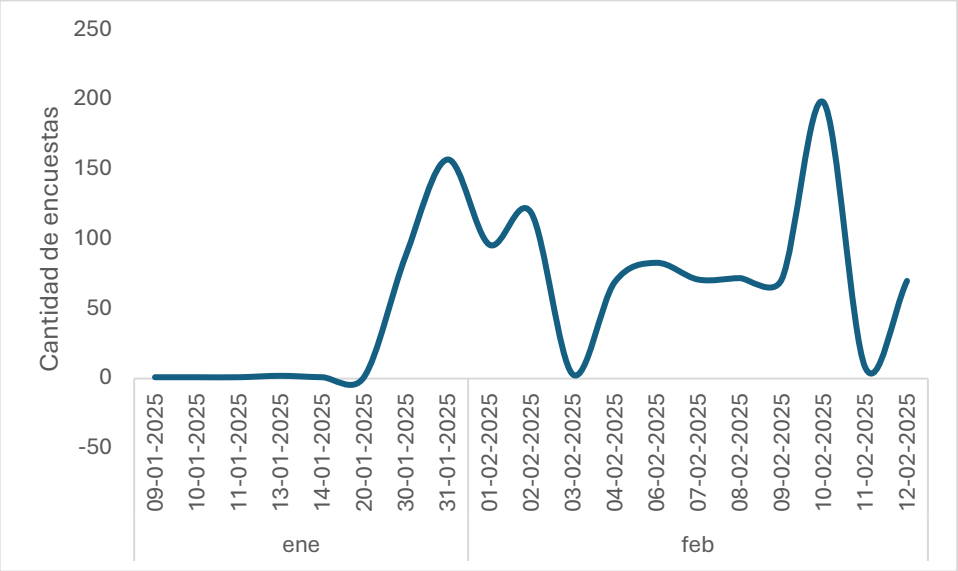
El sistema habilitante para la aplicación de la encuesta fue un formulario de ingreso de información mediante el uso de Jotform[38].

LINK ACCESO FORMULARIO VISITANTES VIÑA DEL MAR	https://form.jotform.com/243295272931662
CÓDIGO QR	

El sistema permite obtener gráficas con indicadores que controlan el levantamiento en terreno de manera on-line, así como también un reporte de resultados con tabulados y/o gráficos específicos y en línea con el fenómeno en estudio, además de exportar la data en formato de planilla MS Excel o similar.

[38] Jotform es una aplicación en línea que permite crear formularios personalizados de manera intuitiva. De esta manera, se pueden crear y publicar formularios, integrarlos y recibir respuestas por correo electrónico. La exportación de la data se logra ya sea a través de libros Excel (XLSX), o por medio de caracteres con delimitación (CSV).

Ilustración N° 15. Cantidad de encuestas subidas a sistema Jotform



Fuente: Jotform.
Nota: Total de 1112 encuestas efectivas

El cuestionario puesto a disposición de manera inicial, abarca información del turista en al menos las siguientes dimensiones:

- Procedencia.
- Motivo de viaje.
- Lugar de estadía en el destino.
- Composición del grupo de viaje.
- Actividades por desarrollar en el destino.
- N° de noches de pernoctación.
- Gasto promedio.
- Planificación del viaje.
- Variables que permitan segmentar y caracterizar.

A partir de la primera versión del formulario se llevaron a cabo sesiones de retroalimentación con la contraparte técnica del estudio con la finalidad de incorporar mejoras al instrumento de medición. La versión final del formulario se adjunta en ***Anexo N° 18***.

Para realizar el levantamiento de información, se dispuso de un equipo compuesto por cuatro encuestadores, más la supervisión continua de un profesional de DTS consultores. Las encuestas fueron realizadas a partir del jueves 30 de enero hasta el domingo 9 de febrero, considerando días no consecutivos.

Tabla N° 30. Ficha técnica de levantamiento de datos demanda turística

DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN	
Objetivo	Analizar datos estadísticos y realizar un pilotaje mediante la aplicación de un instrumento de medición en el territorio, que permita conocer el perfil del visitante extranjero y nacional	
Enfoque del estudio	Estudio piloto con enfoque cuantitativo	
Tipo de investigación	Investigación empírica y exploratoria/descriptiva.	
Diseño del estudio	Diseño no experimental	
Muestra efectiva	1112 casos	
Población en estudio	Turistas y excursionistas, nacionales y/o extranjeros, que visitan la comuna de Viña del Mar.	
Método de recolección	Aplicación presencial mediante el uso de dispositivos móviles en distintos puntos estratégicos del territorio.	
Periodo de levantamiento	**Pre-test**	1 al 26 de enero 2025
	Primer periodo de levantamiento	Jueves 30 de enero al domingo 2 de febrero del 2025
	Segundo periodo de levantamiento	Jueves 6 de febrero al domingo 9 febrero del 2025

Fuente: elaboración propia DTS Consultores

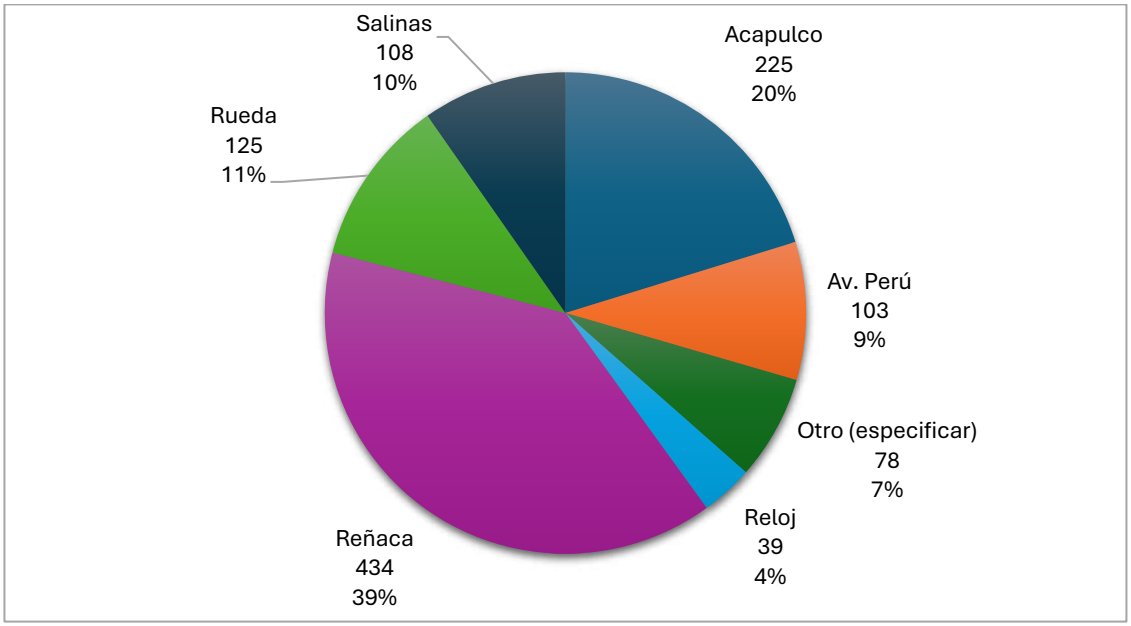
En base a lo anterior, es que se lograron gestionar 1765 casos totales, de los cuales 283 corresponden a casos no elegible, y 370 casos de rechazo. De esta manera, se registran un total de 1.112 encuestas efectivas subidas al sistema Jotform, con una tasa de rechazo del 25%.

Tabla N° 31. Indicadores de gestión de encuestas

ENCUESTAS EFECTIVAS	1.112
NO ELEGIBLES (RESIDENTES-TRABAJO)	283
RECHAZO	370
TOTAL	**1.765**

Con la finalidad de acercarse a una representatividad territorial de los resultados derivados del presente levantamiento de información, es que se consideraron diversos puntos estratégicos para la toma de encuestas. Un 37% de los casos efectivos fueron realizados en el sector de “Reñaca”; un 20% en el sector de playa “Acapulco”; un 11% en la “Rueda de la Fortuna”; un 9% tanto en el sector de playa “Salinas” como en “Av. Perú”; un 3% en el “Reloj de Flores” y un 11% en “Otros puntos”.

Gráfico N° 31. Proporción de encuestas efectivas según punto de levantamiento



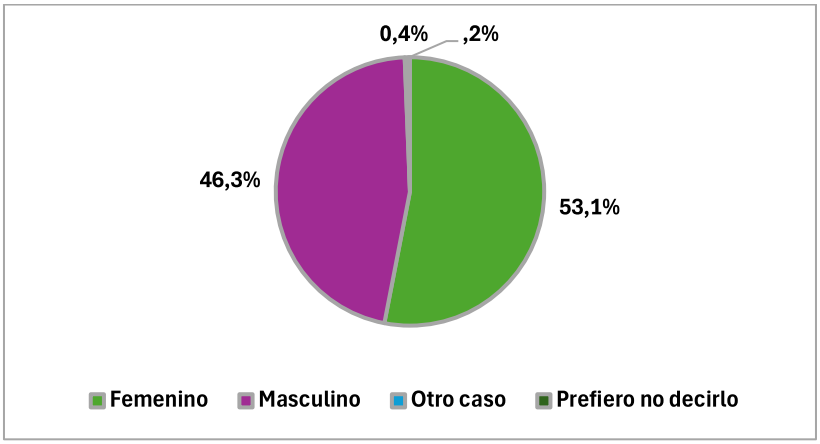
Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2 Principales resultados levantamiento información de demanda

10.2.1 Caracterización de las personas entrevistadas

La distribución por género muestra una mayoría masculina con 53.1% y una participación femenina de 46.3%, mientras que un porcentaje marginal prefirió no responder. Esto indica una representación relativamente equilibrada entre hombres y mujeres en la muestra.

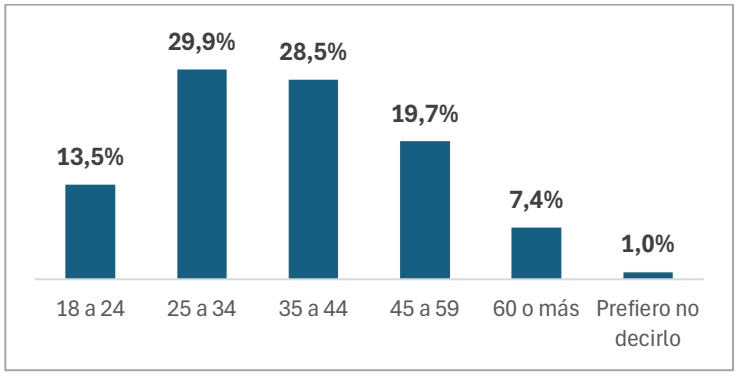
Gráfico N° 32. Género entrevistado/a



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

La mayor parte de los encuestados pertenece al grupo de 25 a 34 años (29.9%), seguido por el segmento de 35 a 44 años (28.5%) y el de 45 a 59 años (19.7%). La participación de personas mayores de 60 años es menor, con solo un 7.4%, lo que sugiere que la encuesta refleja mayormente la percepción de jóvenes y adultos jóvenes.

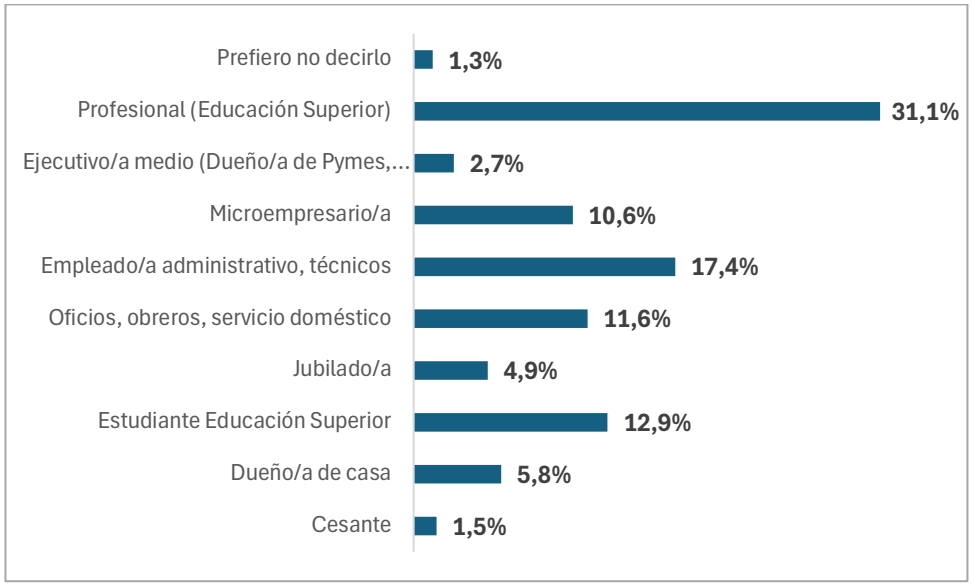
Gráfico N° 33. Tramo de edad entrevistado/a



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

La educación superior es el nivel predominante, con 31.1% de profesionales. Otros grupos relevantes incluyen empleados administrativos o técnicos (17.4%), estudiantes universitarios (12.9%), oficios u obreros (11.6%) y microempresario/a (10.6%). Solo un 4.9% de los encuestados son jubilados y un 1.5% está cesante, lo que indica que la mayoría cuenta con estabilidad económica.

Gráfico N° 34. Ocupación del/la entrevistado/a



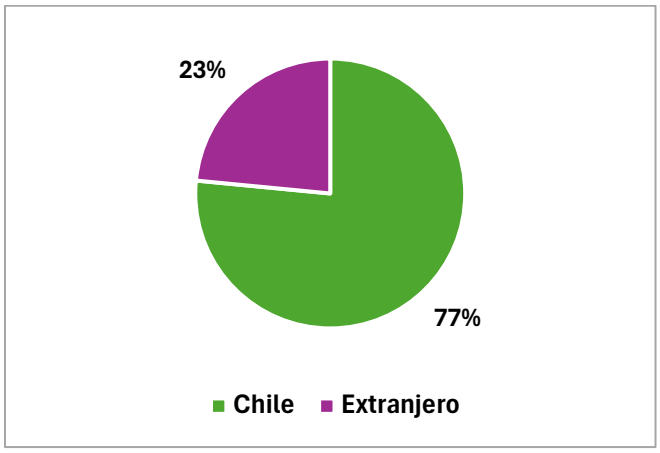
Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2.2 Caracterización del grupo de viaje

10.2.2.1 Residencia habitual

77% de los encuestados son residentes en Chile, mientras que un 23% provienen del extranjero, principalmente de Argentina. Esto confirmaría la fuerte dependencia del turismo interno.

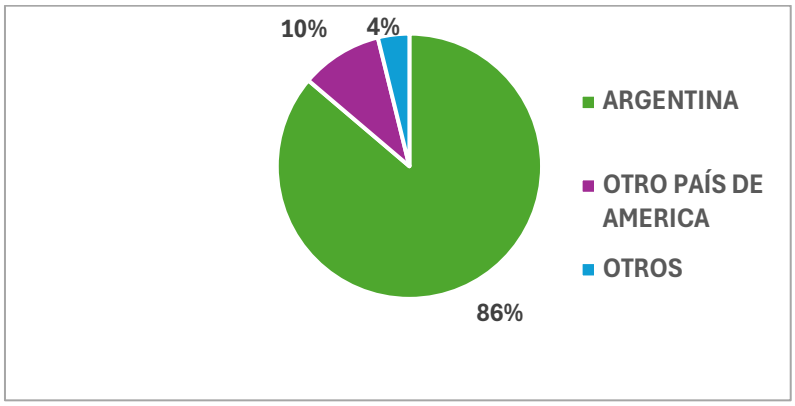
Gráfico N° 35. ¿Reside en el extranjero o en Chile?



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

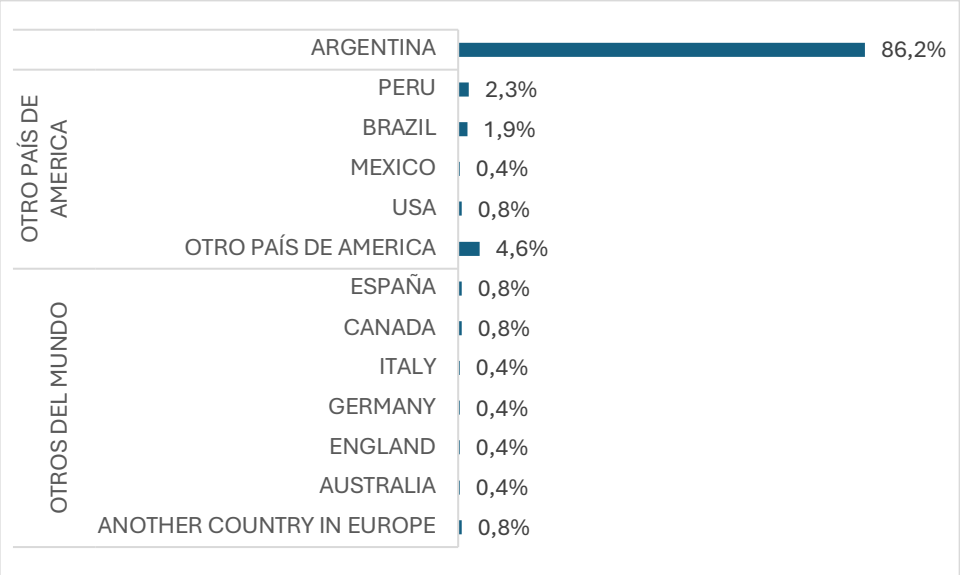
Dentro del turismo extranjero, Argentina es el país con mayor representación (86%), seguido por otros países de América y en menor medida otras regiones del mundo. Esto indicaría que la oferta turística de Viña del Mar tiene un mayor atractivo en mercados cercanos.

Gráfico N° 36. País de residencia



Fuente: Elaboración propia
Base: Casos residentes en el extranjero

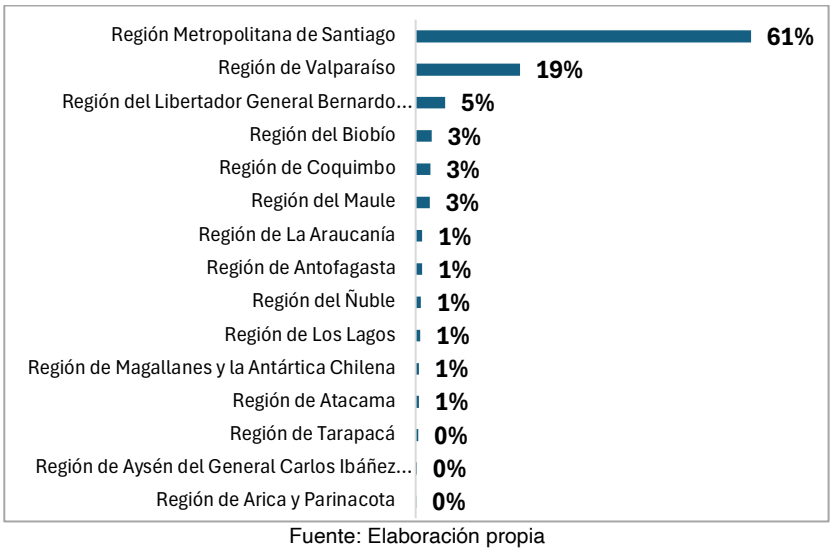
Gráfico N° 37. País de residencia (mayor desagregación)



Fuente: Elaboración propia
Base: Casos residentes en el extranjero

El 61% de los turistas nacionales proviene de la Región Metropolitana, seguida de la Región de Valparaíso (19%) y la Región de O'Higgins (5%). Comparativamente, las regiones del sur tienen una presencia mucho menor, lo que refuerza la idea de que la cercanía y la conectividad son factores clave en la elección del destino.

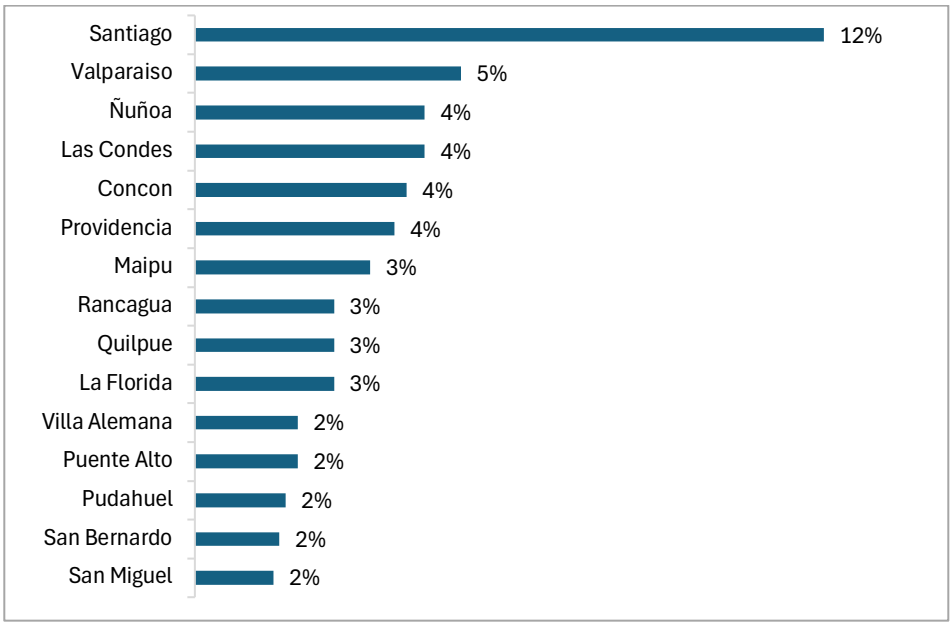
Gráfico N° 38. Región de residencia



Fuente: Elaboración propia
Base: Casos residentes en Chile

Santiago es la comuna con mayor cantidad de visitantes (12%), muy por encima de Valparaíso (5%) y Ñuñoa (4%). La diferencia entre Santiago y el resto de las comunas es notable, evidenciando que el destino es preferido por habitantes de grandes centros urbanos, mientras que las comunas más pequeñas tienen una participación más limitada.

Gráfico N° 39. Comuna de residencia

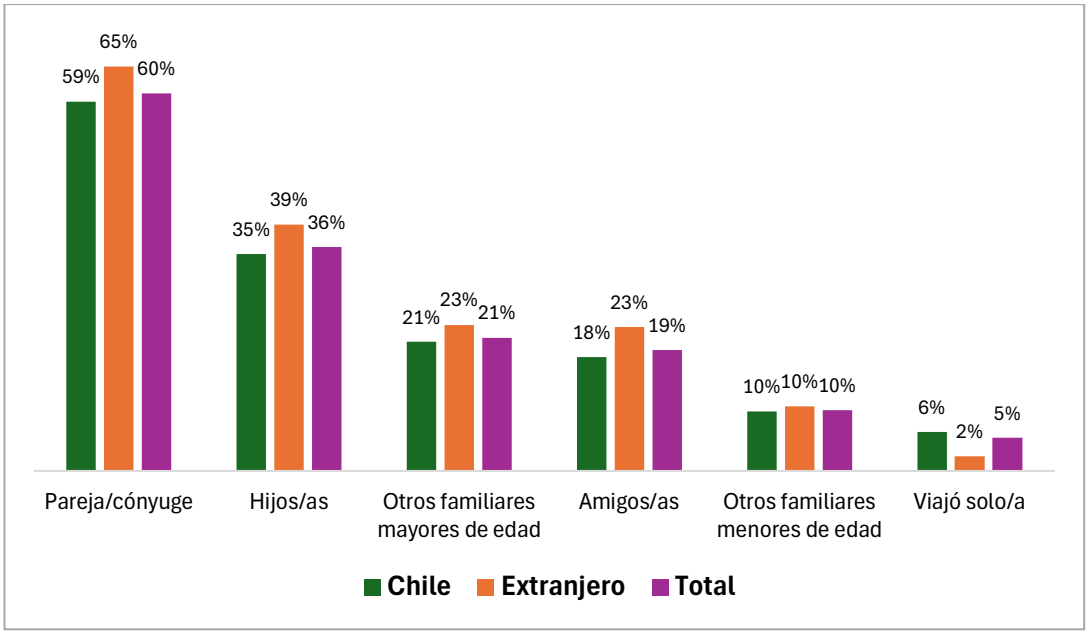


Fuente: Elaboración propia
Base: Casos residentes en Chile

10.2.2.2 Composición del grupo de viaje

La mayoría de los turistas viajan con su pareja o cónyuge (60%), con una mayor proporción entre extranjeros (65%) en comparación con los nacionales (59%). Le siguen los viajes con hijos (36%), donde nuevamente los turistas internacionales presentan una mayor incidencia (39%) frente a los chilenos (35%). Los viajes con otros familiares mayores de edad son menos frecuentes (21% en total), con una ligera diferencia a favor de los turistas extranjeros (23%) respecto a los nacionales (21%). Viajar con amigos es más común en los turistas extranjeros (23%) que en los nacionales (18%), aunque en ambos casos representa una minoría. Los otros familiares menores de edad acompañan al 10% de los turistas, sin diferencias significativas entre nacionales y extranjeros. Finalmente, los viajeros solitarios son una minoría (5%), predominando en turistas nacionales (6%) sobre los extranjeros (2%).

Gráfico N° 40. ¿Con quién más viaja?

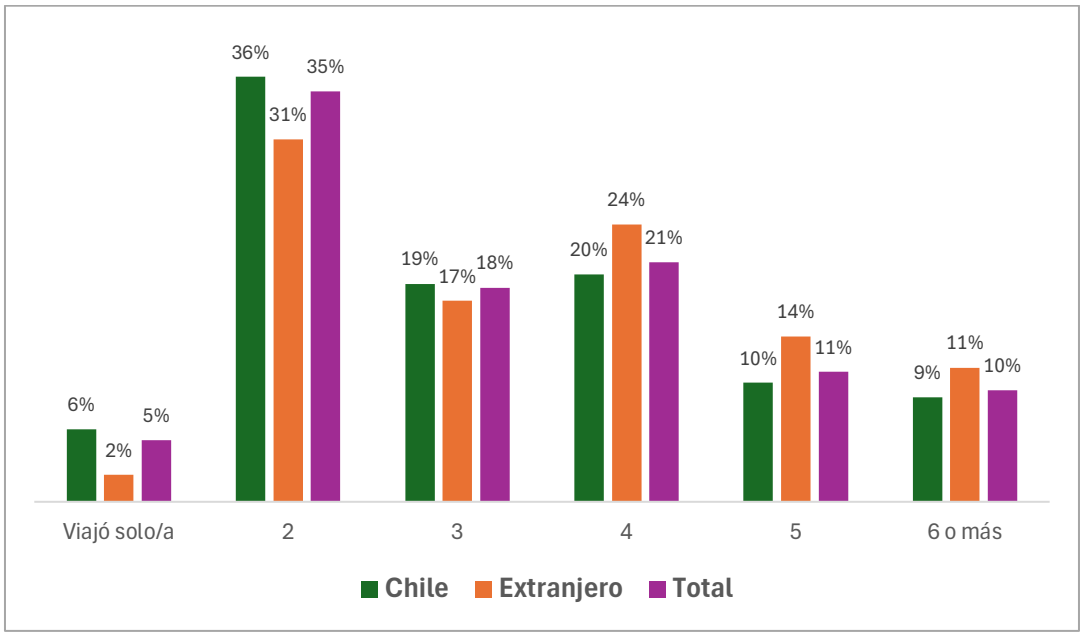


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

La mayoría de los turistas viajan en parejas (35%), con una mayor proporción entre los chilenos (36%) en comparación con los extranjeros (31%), lo que refuerza el carácter de destino romántico o en pareja. Los grupos de tres personas representan el 18% del total, con una distribución equilibrada entre nacionales (19%) y extranjeros (17%). Los viajes en grupos de 4 personas son más comunes en turistas extranjeros (24%) que en nacionales (20%), lo que sugiere una mayor tendencia a viajar en familias más numerosas. Los grupos de 5 personas son menos frecuentes (10% en nacionales y 14% en extranjeros), y los

grupos de 6 o más representan solo el 10%, con un leve predominio de turistas internacionales (11%) sobre nacionales (9%). Finalmente, los viajeros solitarios son una minoría (5%), siendo más comunes entre chilenos (6%) que entre extranjeros (2%).

Gráfico N° 41. ¿Cuántas personas conforman su grupo de viaje?

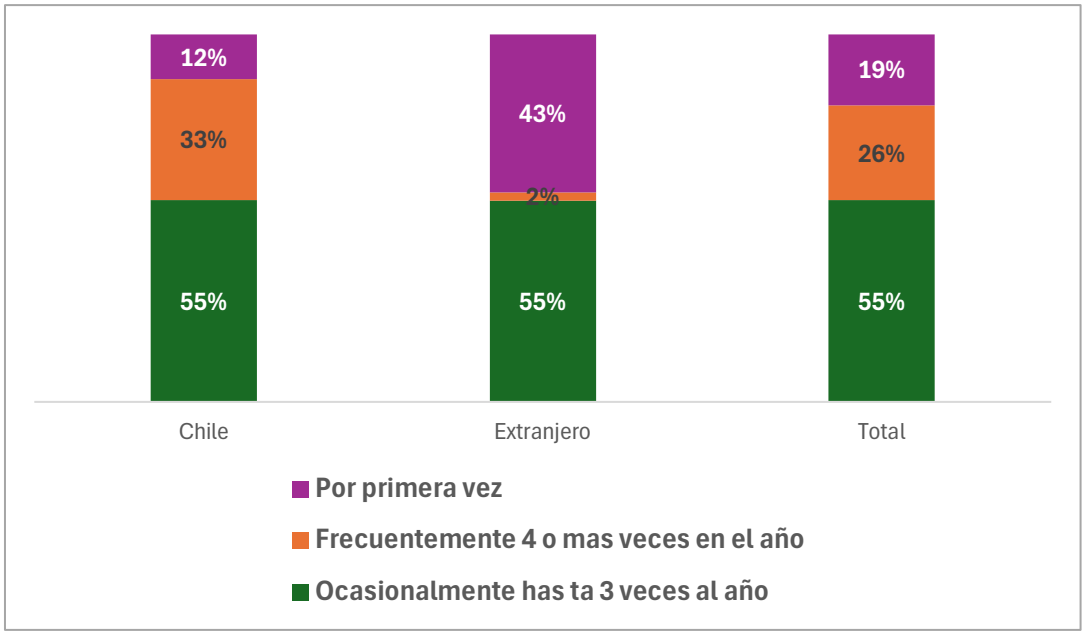


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2.2.3 Visita a Viña del Mar

El 55% de los turistas, tanto chilenos como extranjeros, visita el destino ocasionalmente (hasta 3 veces al año), aunque los nacionales tienen una mayor recurrencia, con un 33% que lo visita frecuentemente (4 o más veces al año) frente a solo un 2% de los extranjeros. En contraste, el 43% de los turistas internacionales visita el destino por primera vez, mientras que entre los nacionales esta cifra es solo del 12%, lo que indica que el destino es bien conocido por los chilenos, pero aún está en proceso de captación de visitantes extranjeros.

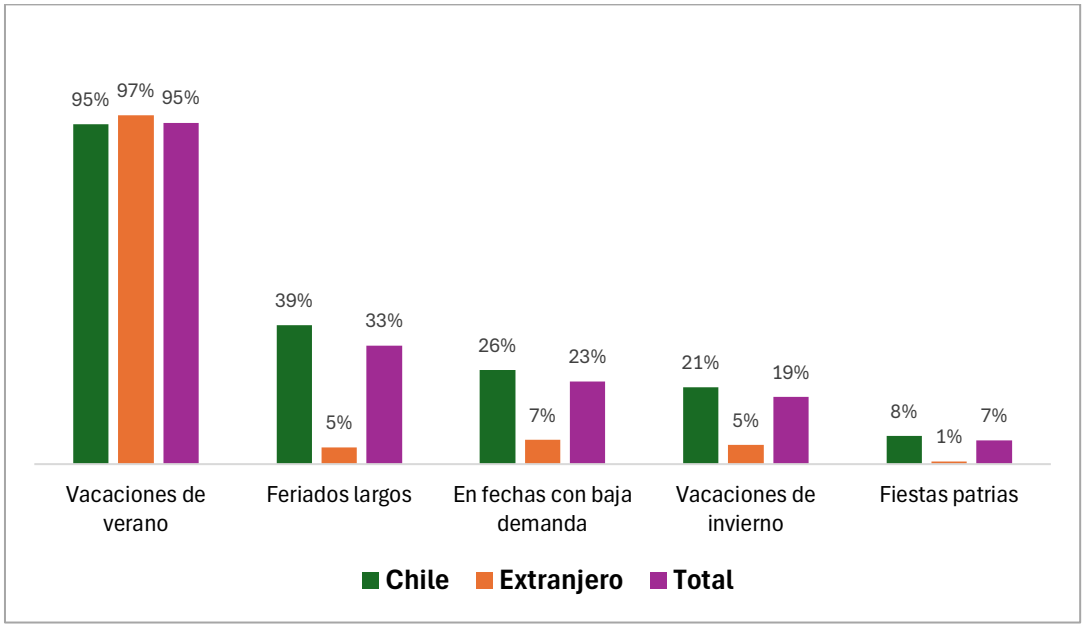
Gráfico N° 42. ¿Usted visita Viña del Mar?



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Complementando lo anterior, el 95% de los turistas visita el destino durante vacaciones de verano, con una ligera diferencia entre nacionales (95%) y extranjeros (97%), confirmando la alta estacionalidad del turismo. Los feriados largos son la segunda temporada con mayor afluencia, especialmente para los chilenos (39%) en comparación con los extranjeros (5%), lo que indica que estos últimos no aprovechan estos periodos para viajar. En fechas de baja demanda, un 26% de los turistas nacionales visita el destino, mientras que solo un 7% de los extranjeros lo hace, reflejando oportunidades para incentivar su visita en estos periodos. Las vacaciones de invierno atraen a un 21% de los chilenos y un 5% de los extranjeros, mientras que las Fiestas Patrias tienen una participación menor, con solo 8% de turistas nacionales y 1% de extranjeros.

Gráfico N° 43. ¿En qué época/s del año?



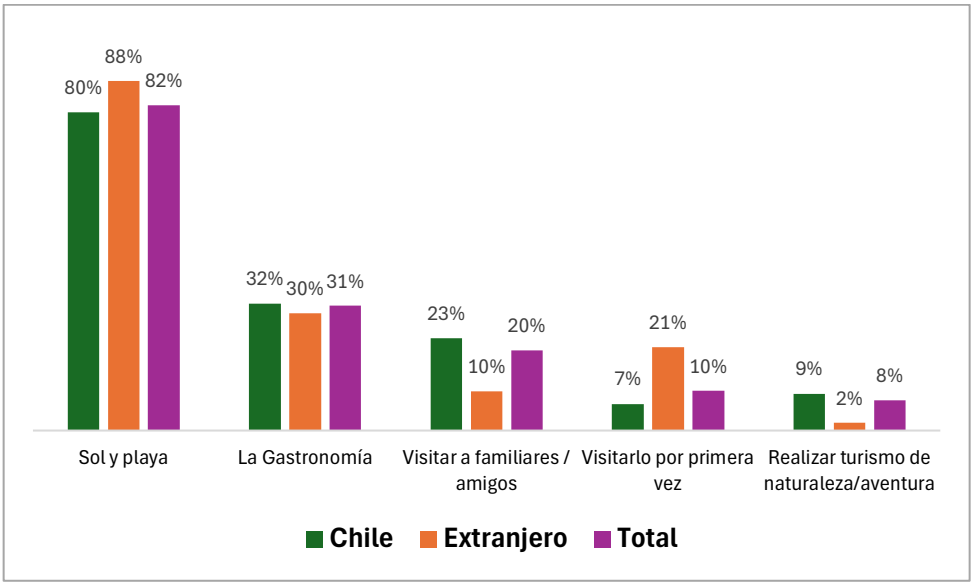
Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2.3 Caracterización del viaje

10.2.3.1 Motivación y planificación de viaje

La principal motivación de los turistas para visitar el destino es el sol y playa (82%), con una mayor preferencia entre los extranjeros (88%) en comparación con los chilenos (80%), lo que refuerza la imagen del destino como un punto de atracción costera. La gastronomía es la segunda razón más mencionada (31% en total), con una participación similar entre nacionales (32%) y extranjeros (30%), lo que sugiere que la oferta culinaria es un atractivo relevante para ambos grupos. La visita a familiares y amigos es más común en turistas nacionales (23%) que en internacionales (10%), lo que indica que los chilenos suelen aprovechar el viaje para fortalecer lazos personales. En contraste, el 21% de los turistas extranjeros visitan el destino por primera vez, en comparación con solo un 7% de los chilenos, lo que sugiere que el destino sigue captando visitantes internacionales nuevos. Finalmente, el turismo de naturaleza y aventura es una motivación menos relevante (8% en total), con mayor participación de chilenos (9%) frente a un bajo porcentaje de extranjeros (2%).

Gráfico N° 44. ¿Cuál o cuáles fueron las principales motivaciones para visitar Viña del Mar?

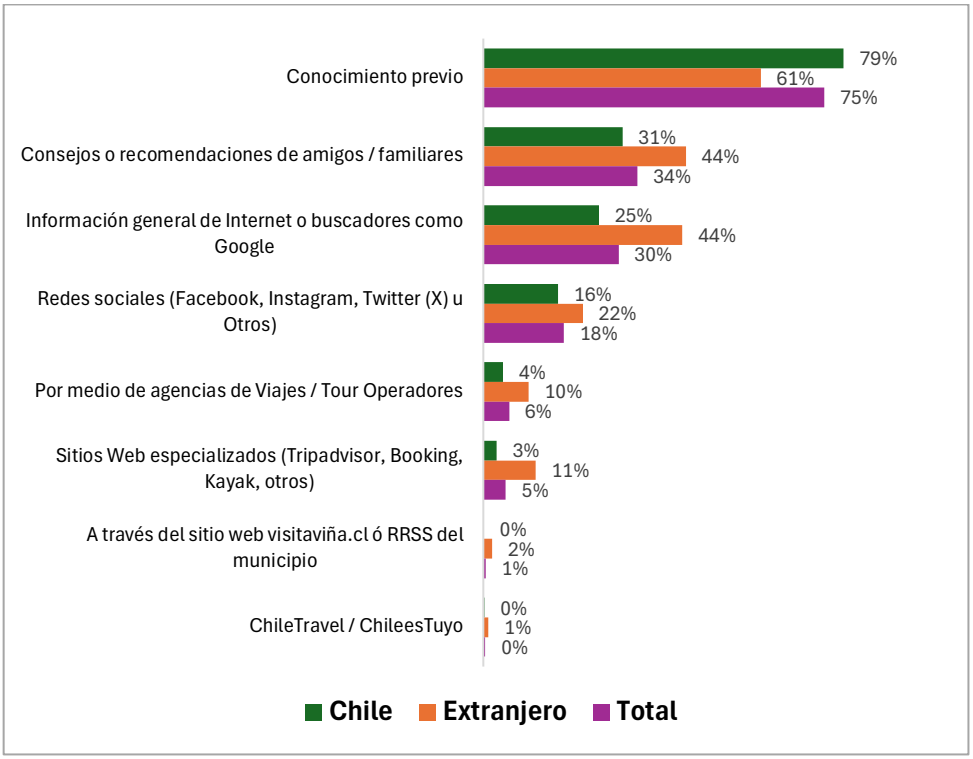


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Respecto a la principal fuente de información sobre el destino es el conocimiento previo (75%), con una mayor incidencia en los turistas nacionales (79%) en comparación con los extranjeros (61%), lo que indica que los chilenos ya tienen una familiaridad establecida con el lugar. Los consejos de amigos o familiares son más influyentes entre los extranjeros (44%) que entre los nacionales (31%), sugiriendo que las recomendaciones juegan un rol

clave en la decisión de los turistas internacionales. La búsqueda en Internet y Google es utilizada por el 44% de los extranjeros y solo el 25% de los chilenos, lo que evidencia que los turistas foráneos dependen más de información en línea. Las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) son más relevantes para los extranjeros (22%) que para los nacionales (16%), lo que indica la importancia de las plataformas digitales en la atracción de visitantes internacionales. Las agencias de viaje y tour operadores tienen un impacto moderado (6% en total), con un uso mayor por parte de los extranjeros (10%) en comparación con los chilenos (4%). Los sitios web especializados como TripAdvisor y Booking son consultados en mayor medida por turistas internacionales (11%) que nacionales (3%), mientras que las plataformas oficiales como visitaViña.cl o ChileTravel tienen una incidencia marginal (1% o menos).

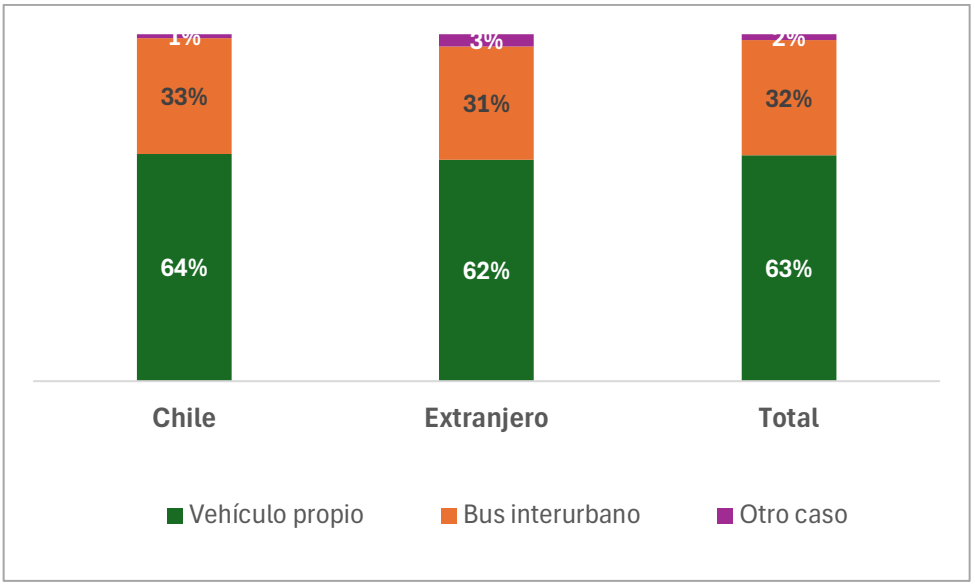
Gráfico N° 45. ¿Cómo planificó su viaje a Viña del Mar?



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

La mayoría de los turistas utilizan vehículo propio (63%) como medio de transporte, con una ligera diferencia entre chilenos (64%) y extranjeros (62%), lo que indica una fuerte preferencia por la movilidad independiente en ambos grupos. El bus interurbano es el segundo medio de transporte más utilizado (32% en total), con una mayor incidencia entre los turistas nacionales (33%) en comparación con los extranjeros (31%), lo que sugiere que los chilenos dependen más del transporte público para llegar al destino.

Gráfico N° 46. Medio(s) de transporte utilizados para llegar a Viña del Mar

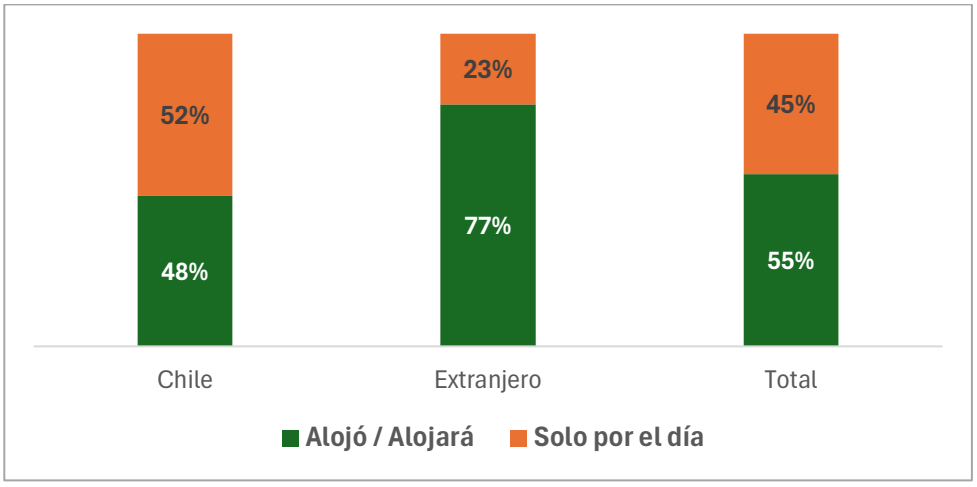


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2.3.2 Pernoctación en el destino

El 55% de los turistas pernoctan en el destino, mientras que el 45% solo realiza una visita por el día. La diferencia es notoria entre turistas nacionales y extranjeros: solo el 48% de los chilenos opta por alojarse, mientras que la mayoría (52%) hace visitas cortas sin pernoctación. En contraste, el 77% de los extranjeros se aloja en el destino, mientras que solo un 23% realiza visitas de un solo día, lo que indica que los turistas internacionales tienden a quedarse más tiempo en comparación con los nacionales. Esto sugiere que el destino tiene una mayor capacidad de atracción para pernoctaciones dentro del turismo internacional, mientras que en el caso de los turistas nacionales, predominan los viajes cortos, posiblemente por su cercanía.

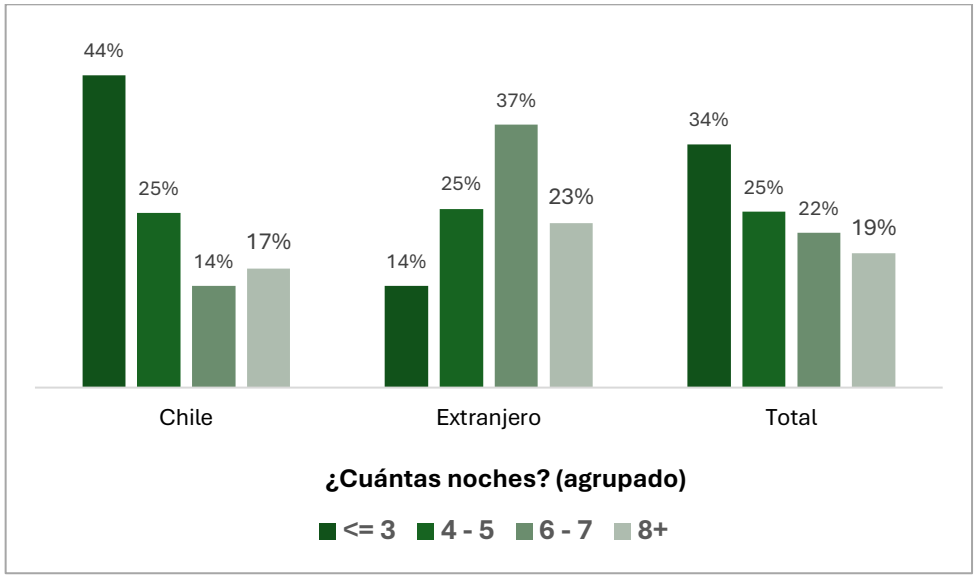
Gráfico N° 47. ¿Alojará en Viña del Mar o solo viene por el día?



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Entre los chilenos, la mayoría (44%) permanece 3 noches o menos, mientras que el 25% se queda 4-5 noches, el 14% entre 6-7 noches, y solo el 17% permanece más de 8 noches, lo que indica que las estadías nacionales tienden a ser cortas. En contraste, los extranjeros tienen una distribución más equilibrada, con un 37% que se queda 6-7 noches, un 25% que opta por 4-5 noches, un 23% con estadías de 8 noches o más, y solo un 14% con estadías cortas de 3 noches o menos. A nivel general, la estadía más común es de hasta 3 noches (34%), seguida por 4-5 noches (25%), 6-7 noches (22%), y 8 o más noches (19%). Esto refleja una clara diferencia entre turistas nacionales, quienes tienden a hacer viajes cortos, y los internacionales, que realizan estadías más prolongadas.

Gráfico N° 48. ¿Cuántas noches?

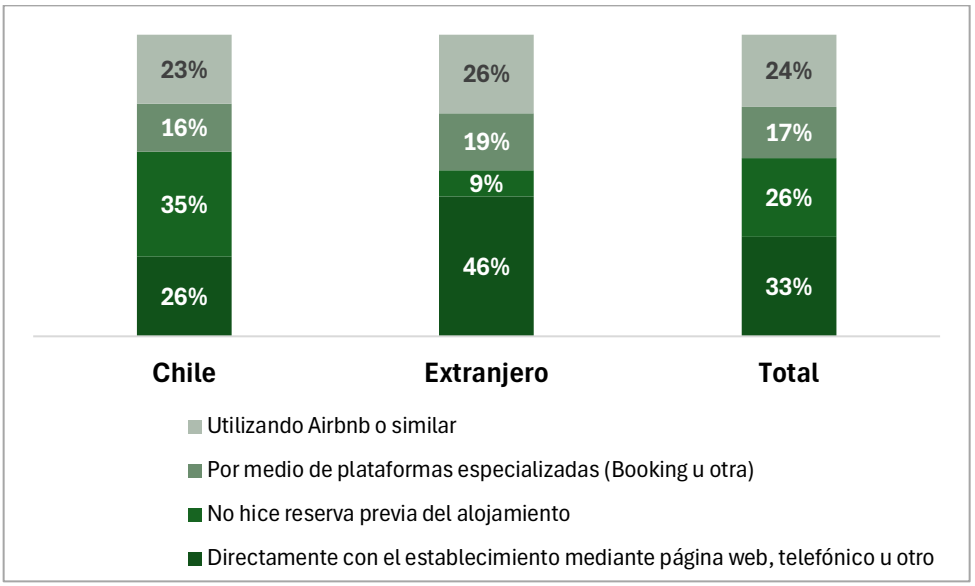


Fuente: Elaboración propia

Base: Turistas que pernoctan en Viña del Mar

Entre los chilenos, el 35% no hizo reserva previa y buscó alojamiento directamente al llegar, mientras que un 26% reservó directamente con el establecimiento por página web o teléfono, un 16% usó plataformas especializadas como Booking, y un 23% utilizó Airbnb o similares. Entre los extranjeros, El 46% reservó directamente con el establecimiento, un 19% reservó mediante plataformas especializadas, un 9% no hizo reserva previa, y un 26% optó por Airbnb o similares. En términos generales, el 33% de los turistas reservó directamente con el establecimiento, mientras que un 26% no reservó previamente, un 17% utilizó plataformas como Booking, y un 24% prefirió Airbnb.

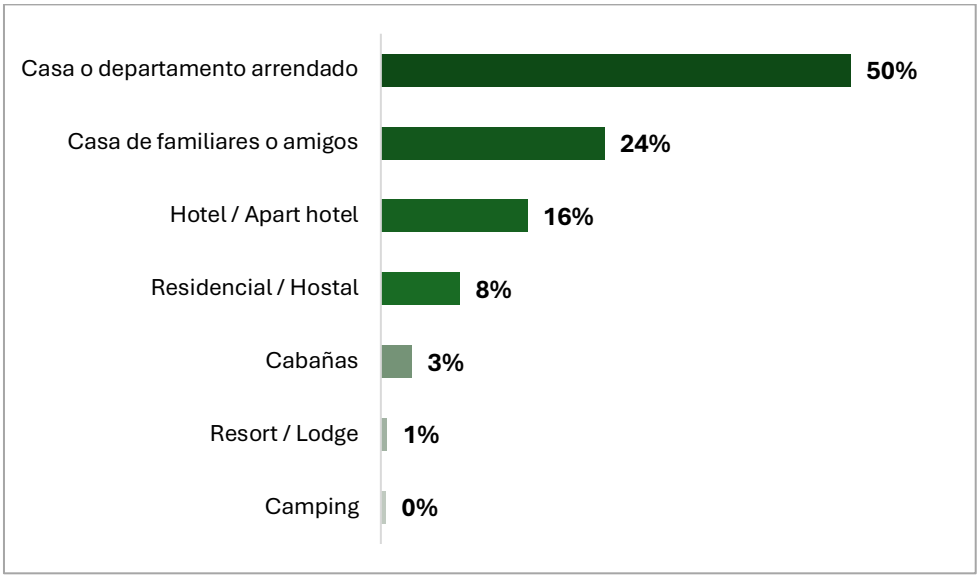
Gráfico N° 49. ¿Cómo reservó el alojamiento?



Fuente: Elaboración propia
Base: Turistas que pernoctan en Viña del Mar

En cuanto a las preferencias de alojamiento de los turistas, el 50% opta por casas o departamentos arrendados, consolidándose como la opción más popular, lo que sugiere una fuerte tendencia hacia el alojamiento independiente y mayor comodidad. En segundo lugar, el 24% se hospeda en casas de familiares o amigos, lo que indica que una parte importante de los visitantes tiene vínculos personales en el destino. Los hoteles o apart-hoteles son elegidos por el 16%, siendo la principal alternativa dentro del sector hotelero formal. Las residenciales y hostales representan un 8%, mientras que las cabañas solo alcanzan un 3%, mostrando que las opciones más económicas o rústicas tienen una menor preferencia. Los resorts o lodges son la alternativa menos utilizada, con apenas un 1%, y el camping no registra presencia en la muestra (0%). En conclusión, el alojamiento turístico está dominado por opciones de arriendo temporal y redes personales, con menor participación de la hotelería tradicional.

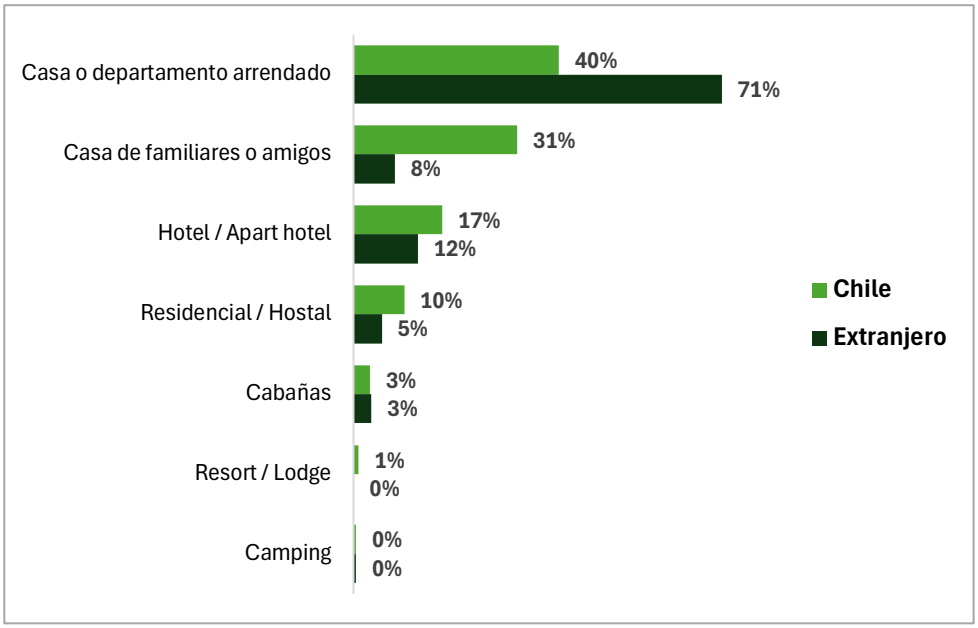
Gráfico N° 50. Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en Viña del Mar



Fuente: Elaboración propia
Base: Turistas que pernoctan en Viña del Mar

Los extranjeros prefieren ampliamente arrendar casas o departamentos (71%), mientras que entre los chilenos esta opción es menor (40%), lo que sugiere que los visitantes internacionales buscan mayor independencia y comodidad en su estadía. En contraste, los turistas nacionales se alojan con mayor frecuencia en casas de familiares o amigos (31%), opción mucho menos utilizada por los extranjeros (8%), lo que indica que los chilenos tienen más redes personales en el destino. Los hoteles y apart-hoteles tienen una preferencia equilibrada, con un 17% de nacionales y un 12% de extranjeros, mientras que las residenciales y hostales son más utilizadas por los chilenos (10% frente al 5% de los extranjeros).

Gráfico N° 51. Tipo(s) de alojamiento utilizados (por utilizar) en Viña del Mar según residencia

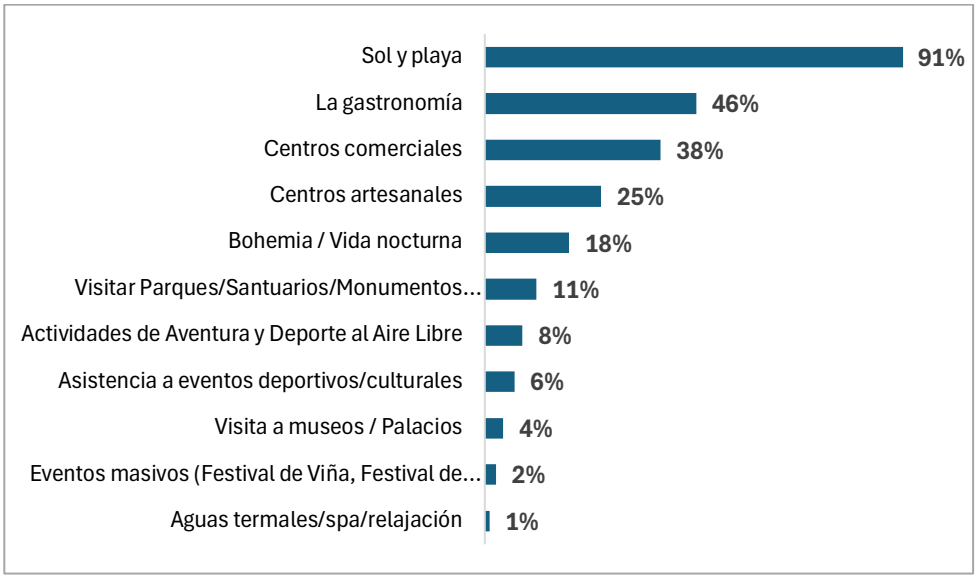


Fuente: Elaboración propia
Base: Turistas que pernoctan en Viña del Mar

10.2.3.3 Actividades realizadas y consumo de servicios

La principal motivación de los turistas es sol y playa (91%), con una leve diferencia entre nacionales (89%) y extranjeros (97%), lo que confirma el atractivo costero del destino. La gastronomía ocupa el segundo lugar (46% en total), siendo ligeramente más valorada por los extranjeros (50%) que por los chilenos (45%). Los centros comerciales son visitados por un 38% del total, pero con una diferencia significativa: 65% de los extranjeros los prefieren, mientras que solo el 30% de los chilenos los consideran un atractivo, lo que indica que el turismo internacional tiene un alto componente de compras. Los centros artesanales tienen una menor participación (25% total), con mayor interés de los extranjeros (31%) respecto a los nacionales (24%). La vida nocturna y bohemia es mencionada por el 18%, con una ligera preferencia por los extranjeros (21%) frente a los chilenos (18%). Actividades como visitar parques y monumentos (11%), deportes al aire libre (8%), eventos culturales (6%) y museos (4%) tienen una baja participación en comparación con las actividades recreativas y comerciales. Eventos masivos (2%) y aguas termales/spa (1%) son los menos relevantes, sin diferencias significativas entre ambos segmentos. En conclusión, el destino es altamente atractivo por su costa y gastronomía, mientras que el turismo extranjero tiene un mayor interés en las compras y la vida nocturna.

Gráfico N° 52. Actividades realizadas (por realizar) en Viña del Mar



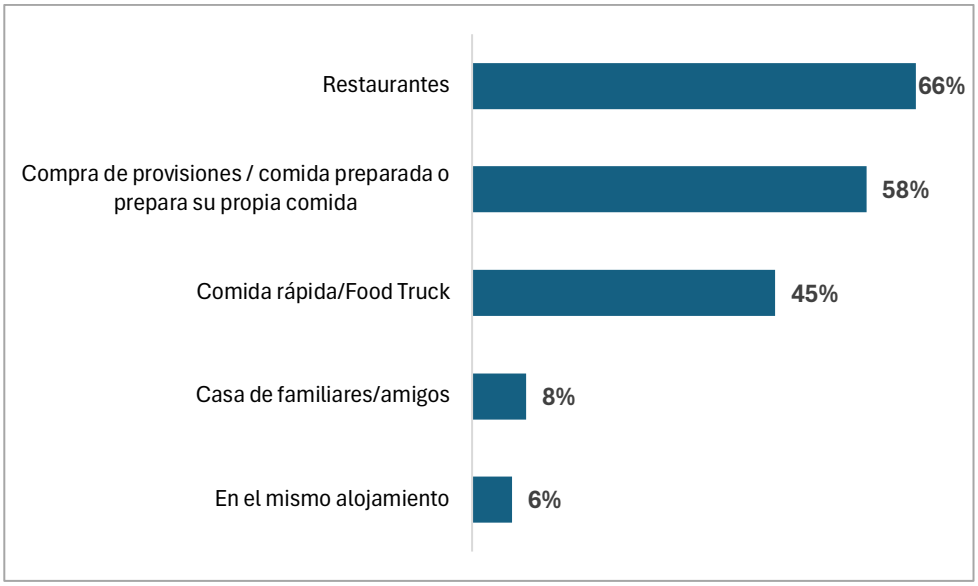
Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Gráfico N° 53. Actividades realizadas (por realizar) en Viña del Mar según residencia

Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

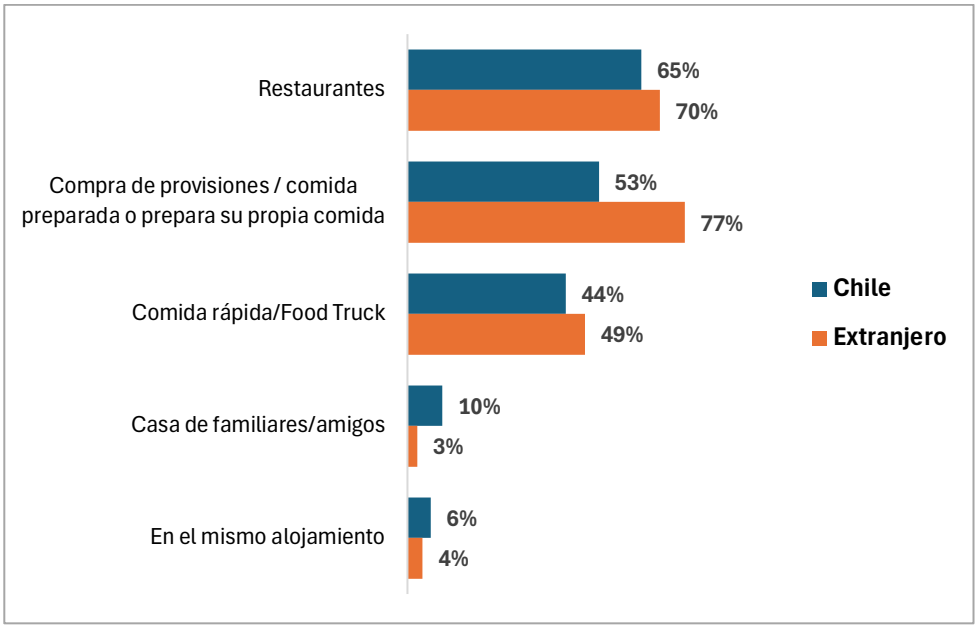
Por otra parte, los restaurantes son la opción más utilizada por los turistas para alimentarse (66% en total), con una mayor preferencia entre los extranjeros (70%) en comparación con los nacionales (65%), lo que indica una mayor disposición del turista internacional a consumir en la oferta gastronómica local. La compra de provisiones o comida preparada para cocinar en el alojamiento es la segunda opción más frecuente (58% en total), aunque con una marcada diferencia entre turistas extranjeros (77%) y chilenos (53%), reflejando que los visitantes internacionales buscan más autonomía en su alimentación. La comida rápida o food trucks es elegida por un 45%, con una tendencia similar en ambos grupos (44% nacionales y 49% extranjeros). La casa de familiares o amigos es una opción poco común (8% en total), pero más utilizada por chilenos (10%) que por extranjeros (3%), lo que sugiere que los nacionales tienen mayor arraigo o redes de contacto en el destino. Finalmente, la opción de comer en el mismo alojamiento tiene una baja participación (6% en total), con una diferencia menor entre nacionales (6%) y extranjeros (4%). En conclusión, el turista internacional tiende a combinar más el consumo en restaurantes con la compra de provisiones para cocinar, mientras que el turista nacional presenta una distribución más equilibrada entre estas opciones.

Gráfico N° 54. Sistema de alimentación utilizados (por utilizar) en Viña del Mar



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

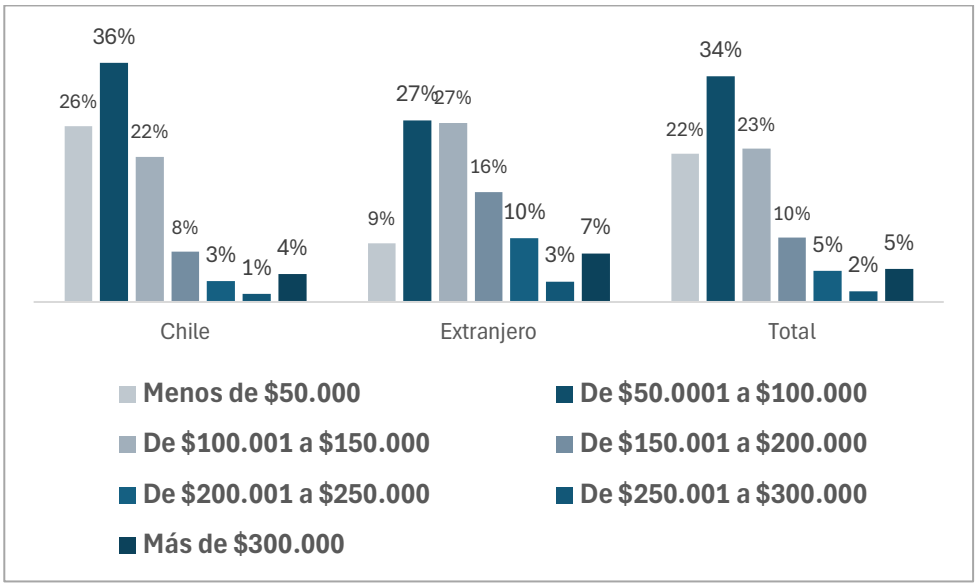
Gráfico N° 55. Sistema de alimentación utilizados (por utilizar) en Viña del Mar según residencia



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

En cuanto a la distribución del gasto total de los turistas, con diferencias notables entre nacionales y extranjeros. Entre los chilenos, el 36% gasta entre $50.001 y $100.000, seguido por un 26% que gasta menos de $50.000, lo que indica que más de la mitad de los turistas nacionales mantiene un presupuesto relativamente bajo. En contraste, solo un 9% de los extranjeros gasta menos de $50.000, mientras que su mayor concentración de gasto se encuentra en el rango de $50.001 a $100.000 (27%) y $100.001 a $150.000 (27%), reflejando un mayor consumo de bienes y servicios. En los segmentos de gasto más alto, un 16% de los extranjeros gasta entre $150.001 y $200.000, mientras que solo un 8% de los chilenos se encuentra en ese rango. El gasto superior a $250.000 es significativamente bajo en ambos grupos, aunque es ligeramente mayor en los turistas internacionales (7% vs. 4% de los nacionales). A nivel general, el 34% de los turistas gasta entre $50.001 y $100.000, seguido por un 23% que invierte entre $100.001 y $150.000 y un 22% que gasta menos de $50.000. En conclusión, los turistas chilenos tienen un gasto más moderado, mientras que los extranjeros presentan una distribución de gasto más amplia, con mayor participación en rangos intermedios y altos.

Gráfico N° 56. Cuánto fue el gasto diario de su grupo de viaje en Viña del Mar?

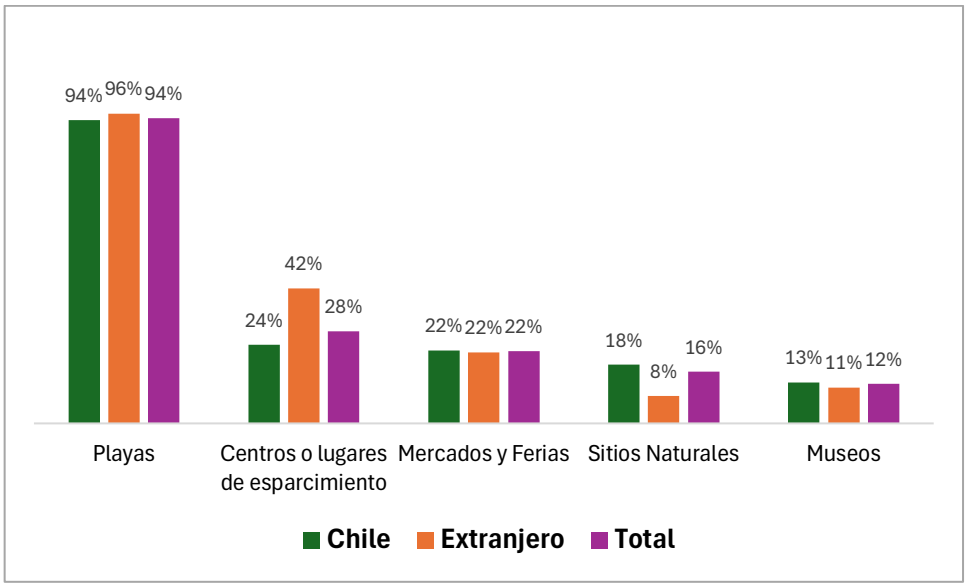


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.2.3.4 Lugares y atractivos turísticos visitados

Las playas son el atractivo dominante (94% del total), con una participación similar entre chilenos (94%) y extranjeros (96%), lo que confirma el fuerte posicionamiento del destino como un lugar de turismo costero. Los centros o lugares de esparcimiento son más frecuentados por los turistas extranjeros (42%) en comparación con los chilenos (24%), lo que sugiere que los visitantes internacionales buscan más experiencias recreativas organizadas. Los mercados y ferias presentan una presencia equilibrada, con un 22% de preferencia en ambos grupos, indicando que tanto nacionales como extranjeros muestran interés en experiencias comerciales y gastronómicas locales. Los sitios naturales tienen una mayor afluencia de turistas chilenos (18%) en comparación con los extranjeros (8%), lo que sugiere que los visitantes nacionales valoran más este tipo de atractivo. Finalmente, los museos tienen una baja asistencia general (12%), con una participación menor entre los extranjeros (11%) que entre los chilenos (13%). En conclusión, el turismo en el destino está fuertemente centrado en el disfrute de las playas, con diferencias en otros atractivos: los extranjeros muestran más interés por lugares de esparcimiento y mercados, mientras que los chilenos se inclinan más por sitios naturales.

Gráfico N° 57. Señale lugares visitados (por visitar) en Viña del Mar



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Tabla N° 32. Resumen con principales indicadores de demanda turística comuna de Viña del Mar

Chile		Extranjero		Total	
Atractivo	Porcentaje	Atractivo	Porcentaje	Atractivo	Porcentaje
BALNEARIO DE REÑACA	44,3%	BALNEARIO DE REÑACA	67,4%	BALNEARIO DE REÑACA	49,7%
AVENIDA PERÚ	31,4%	CAMINO BORDE COSTERO DE VIÑA DEL MAR	32,2%	AVENIDA PERÚ	31,3%
CAMINO BORDE COSTERO DE VIÑA DEL MAR	26,3%	AVENIDA PERÚ	31,0%	CAMINO BORDE COSTERO DE VIÑA DEL MAR	27,7%
RELOJ DE FLORES	15,4%	RELOJ DE FLORES	27,6%	RELOJ DE FLORES	18,3%
PLAYA ACAPULCO	12,8%	AVENIDA LIBERTAD	14,9%	PLAYA ACAPULCO	12,9%
CASINO DE VIÑA DEL MAR	11,8%	PLAYA ACAPULCO	13,4%	MUELLE VERGARA	10,8%
MUELLE VERGARA	11,5%	AVENIDA SAN MARTÍN	11,1%	CASINO DE VIÑA DEL MAR	10,8%
AVENIDA SAN MARTÍN	9,5%	PLAYA LAS SALINAS	10,7%	AVENIDA SAN MARTÍN	9,9%
JARDIN BOTÁNICO	9,2%	MUELLE VERGARA	8,4%	AVENIDA LIBERTAD	9,2%
QUINTA VERGARA	8,1%	QUINTA VERGARA	8,4%	QUINTA VERGARA	8,2%

Fuente: elaboración propia DTS Consultores.

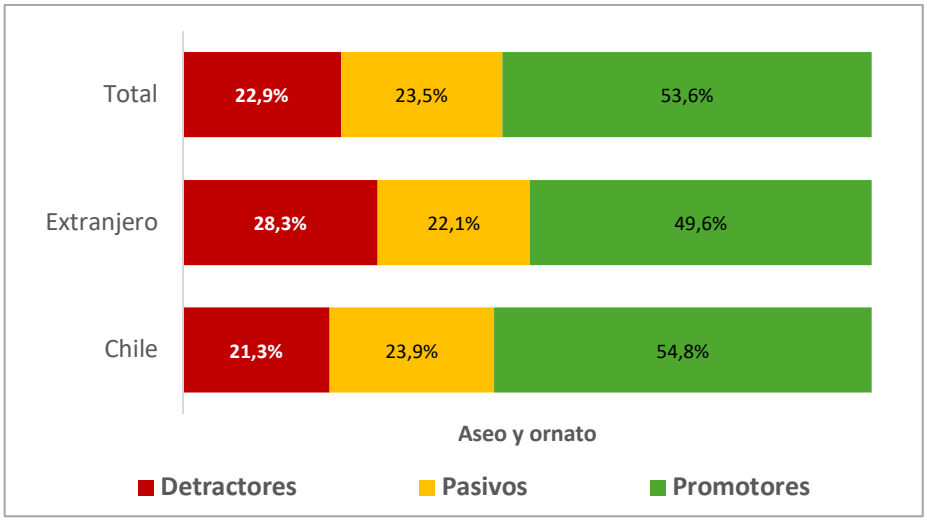
10.2.4 Sobre el Destino

10.2.4.1 Valoración de aspectos

Percepción de los turistas sobre el aseo y ornato del destino

A nivel general, el 53,6% de los encuestados son promotores, lo que indica que la mayoría tiene una percepción favorable del estado de limpieza y orden del lugar. Sin embargo, un 22,9% se consideran detractores, lo que refleja que aún hay un porcentaje significativo de visitantes con una evaluación negativa. Al analizar por origen, los turistas nacionales tienen una mejor percepción, con un 54,8% de promotores y solo un 21,3% de detractores, mientras que los extranjeros muestran una evaluación más crítica: solo el 49,6% son promotores, mientras que los detractores aumentan al 28,3%, lo que sugiere que los turistas internacionales tienen mayores expectativas respecto al aseo y ornato. Los pasivos, que representan una posición neutral, están en niveles similares en ambos grupos (23,9% en chilenos y 22,1% en extranjeros).

Gráfico N° 58. Evaluación Aseo y ornato

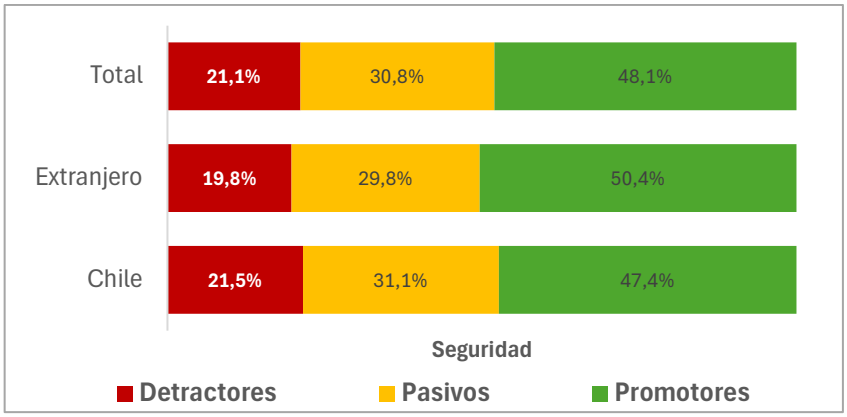


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Percepción de los turistas sobre la seguridad en el destino

En términos generales, el 48,1% de los encuestados son promotores, lo que indica que casi la mitad de los visitantes tiene una evaluación positiva de la seguridad. Sin embargo, un 21,1% se consideran detractores, lo que refleja que una parte importante de los turistas percibe problemas en este aspecto. Al analizar por origen, los turistas extranjeros tienen una mejor percepción, con un 50,4% de promotores y solo un 19,8% de detractores, mientras que los turistas nacionales son más críticos, con un menor porcentaje de promotores (47,4%) y un mayor número de detractores (21,5%), lo que sugiere que los visitantes nacionales tienen una mayor sensación de inseguridad en comparación con los extranjeros. Los pasivos, que reflejan una postura neutral, se mantienen en niveles similares (31,1% en chilenos y 29,8% en extranjeros).

Gráfico N° 59. Evaluación seguridad en el destino

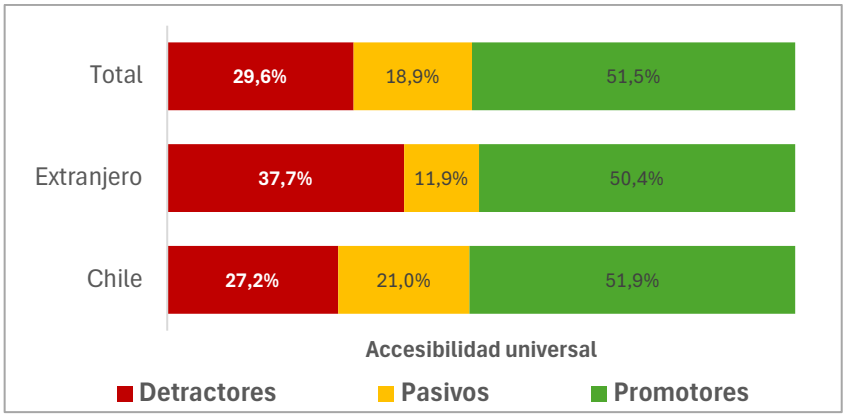


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Percepción de los turistas sobre la accesibilidad universal en el destino

En términos generales, el 51,5% de los encuestados tiene una evaluación positiva, lo que indica que más de la mitad considera que la accesibilidad es adecuada. Sin embargo, un 29,6% se ubica en la categoría de detractores, reflejando que casi un tercio de los turistas percibe deficiencias en este aspecto. Al analizar por origen, los turistas extranjeros son los más críticos, con un 37,7% de detractores, una cifra significativamente mayor que la de los chilenos (27,2%), lo que sugiere que los visitantes internacionales tienen expectativas más altas en cuanto a accesibilidad. En contraste, los promotores son ligeramente más numerosos entre los chilenos (51,9%) que entre los extranjeros (50,4%), aunque la diferencia es marginal. Los pasivos, que reflejan una postura intermedia, son más frecuentes entre los turistas nacionales (21%) en comparación con los extranjeros (11,9%).

Gráfico N° 60. Evaluación Accesibilidad universal

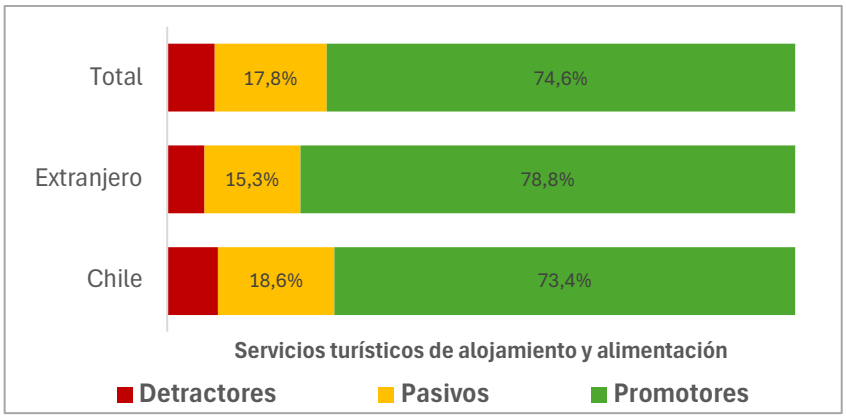


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Percepción de los turistas sobre los servicios turísticos de alojamiento y alimentación

En términos generales, la satisfacción es alta, con un 74,6% de promotores, lo que indica que la mayoría de los visitantes considera que estos servicios cumplen con sus expectativas. Solo un 7,5% de los encuestados son detractores, lo que sugiere que las críticas son mínimas en comparación con otros aspectos del destino. Al analizar por origen, los turistas extranjeros tienen una mejor percepción, con un 78,8% de promotores y solo un 5,9% de detractores, lo que evidencia que la oferta turística satisface en mayor medida a los visitantes internacionales. En contraste, los turistas nacionales presentan una percepción ligeramente más baja, con un 73,4% de promotores y un 8,0% de detractores, lo que indica una mayor exigencia de los chilenos respecto a estos servicios. Los pasivos, que reflejan una postura neutral, representan un 17,8% en total, con un porcentaje mayor entre los nacionales (18,6%) frente a los extranjeros (15,3%).

Gráfico N° 61. Evaluación Servicios turísticos de alojamiento y alimentación

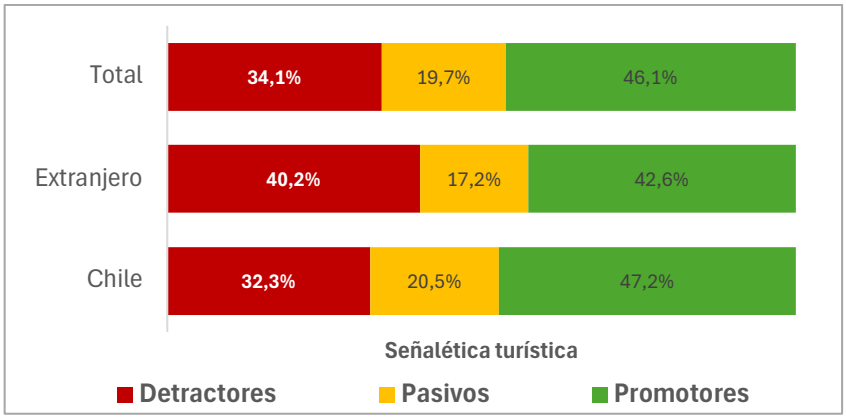


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Percepción de los turistas sobre la señalética turística

A nivel general, la señalización del destino recibe una evaluación positiva del 46,1%, aunque un 34,1% de los encuestados la considera deficiente, lo que indica oportunidades de mejora en este aspecto. Al analizar por origen, los turistas extranjeros son los más críticos, con un 40,2% de detractores, un nivel significativamente mayor que el de los chilenos (32,3%), lo que sugiere que los visitantes internacionales encuentran más dificultades con la señalización. Además, solo el 42,6% de los extranjeros son promotores, mientras que entre los nacionales esta cifra aumenta al 47,2%, lo que indica que los turistas nacionales encuentran la señalética más adecuada en comparación con los extranjeros. Los pasivos, que reflejan una postura intermedia, tienen una presencia ligeramente mayor en los chilenos (20,5%) en comparación con los extranjeros (17,2%).

Gráfico N° 62. Evaluación Señalética turística

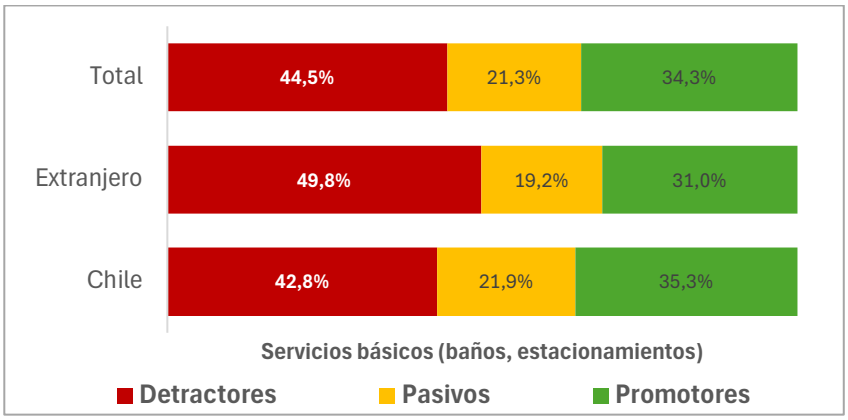


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

Percepción de los turistas sobre los servicios básicos, como baños y estacionamientos

A nivel general, la evaluación es predominantemente negativa, con un 44,5% de detractores, lo que indica una alta insatisfacción en este aspecto. Solo un 34,3% de los encuestados se consideran promotores, lo que sugiere que menos de la mitad de los visitantes encuentra adecuados estos servicios. Al diferenciar por origen, los turistas extranjeros son los más críticos, con un 49,8% de detractores y solo un 31,0% de promotores, lo que indica que este segmento tiene mayores expectativas y exigencias sobre la infraestructura básica. En comparación, los turistas nacionales presentan una percepción ligeramente más favorable, con un 42,8% de detractores y un 35,3% de promotores, aunque sigue existiendo una fuerte crítica en este grupo. Los pasivos, que reflejan una postura intermedia, tienen proporciones similares entre chilenos (21,9%) y extranjeros (19,2%).

Gráfico N° 63. Evaluación Servicios básicos (baños, estacionamientos)



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

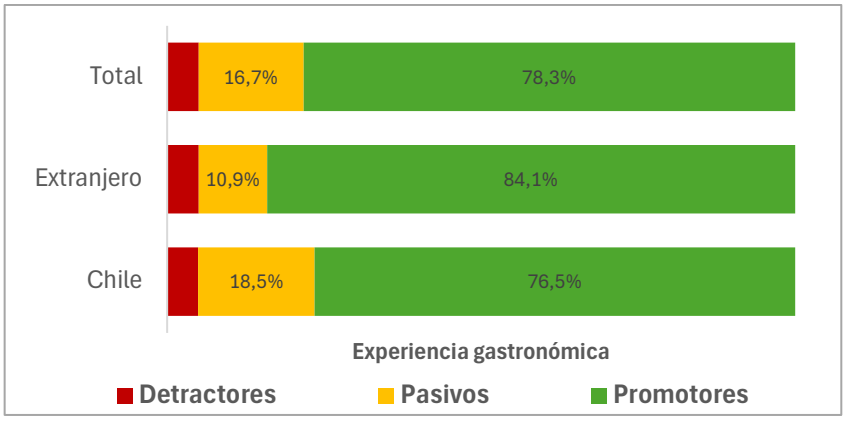
Percepción de los turistas sobre la experiencia gastronómica

A nivel general, la satisfacción es muy alta, con un 78,3% de promotores, lo que indica que la mayoría de los visitantes considera positiva la oferta gastronómica del destino. Solo un 5,0% son detractores, lo que refleja un nivel mínimo de insatisfacción, mientras que un 16,7% se encuentra en una posición neutral (pasivos).

Al diferenciar por origen, los turistas extranjeros muestran una mejor valoración, con un 84,1% de promotores y solo un 5,0% de detractores, lo que indica que la gastronomía local cumple con sus expectativas. En contraste, los turistas nacionales presentan una percepción ligeramente más baja, con un 76,5% de promotores y el mismo 5,0% de detractores, lo que sugiere que los chilenos son un poco más exigentes con la oferta gastronómica local.

Los pasivos, que representan una opinión neutral, son más comunes entre los chilenos (18,5%) en comparación con los extranjeros (10,9%), lo que sugiere que los visitantes internacionales tienen una experiencia más definida y positiva en comparación con los nacionales.

Gráfico N° 64. Evaluación Experiencia gastronómica



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

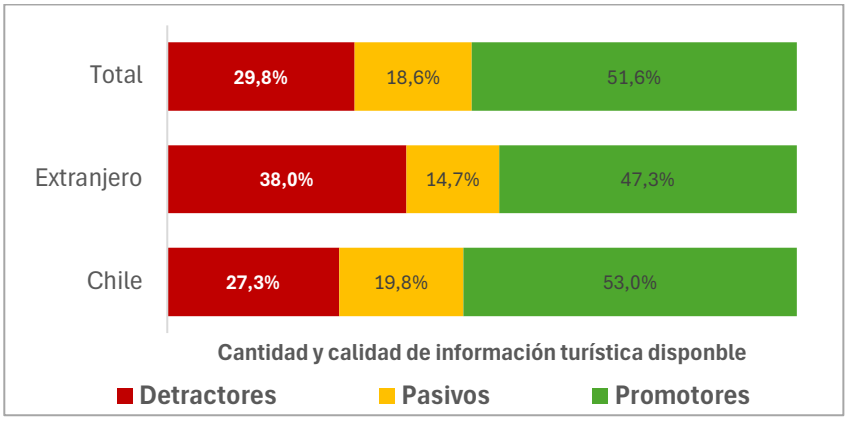
Percepción de los turistas sobre la cantidad y calidad de la información turística disponible

A nivel general, la mitad de los visitantes (51,6%) considera que la información turística es adecuada, aunque un 29,8% de los encuestados son detractores, lo que indica que casi un tercio percibe deficiencias en este aspecto.

Al diferenciar por origen, los turistas extranjeros son los más críticos, con un 38,0% de detractores, una cifra significativamente mayor que la de los chilenos (27,3%), lo que sugiere que los visitantes internacionales encuentran más dificultades para acceder a información clara y útil sobre el destino. Además, solo el 47,3% de los extranjeros son promotores, mientras que entre los nacionales esta cifra aumenta al 53,0%, lo que indica que los turistas chilenos encuentran más accesible la información turística.

Los pasivos, que reflejan una postura intermedia, son más numerosos entre los turistas nacionales (19,8%) en comparación con los extranjeros (14,7%), lo que sugiere que los visitantes internacionales tienen opiniones más polarizadas sobre este aspecto.

Gráfico N° 65. Evaluación Cantidad y calidad de información turística disponible



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

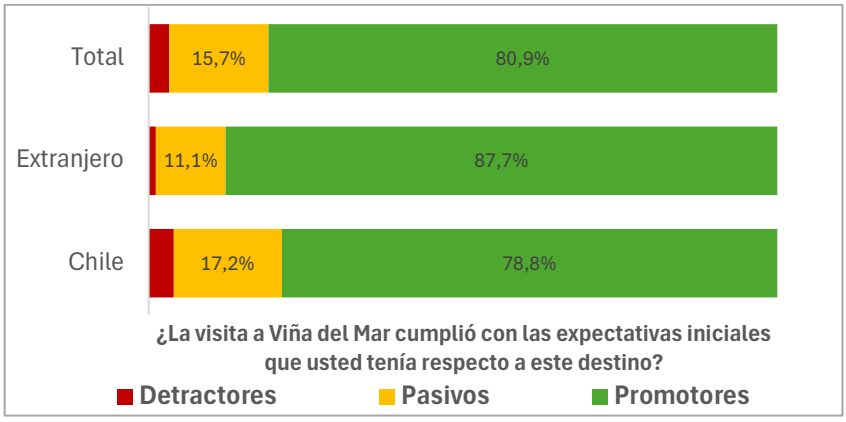
Grado de satisfacción de los turistas respecto a si la visita a Viña del Mar

A nivel general, la satisfacción es alta, con un 80,9% de promotores, lo que indica que la gran mayoría de los visitantes considera que su experiencia en el destino fue acorde o superior a lo esperado. Solo un 3,3% de los turistas son detractores, lo que refleja un nivel muy bajo de insatisfacción.

Al diferenciar por origen, los turistas extranjeros son los más satisfechos, con un 87,7% de promotores y solo un 1,1% de detractores, lo que sugiere que la ciudad logra superar las expectativas de los visitantes internacionales. En contraste, los turistas nacionales presentan una percepción ligeramente más baja, con un 78,8% de promotores y un 4,0% de detractores, lo que indica que los chilenos tienen expectativas más exigentes sobre Viña del Mar.

Los pasivos, que reflejan una opinión neutral, representan un 15,7% en total, con una mayor proporción entre los chilenos (17,2%) en comparación con los extranjeros (11,1%), lo que sugiere que los visitantes nacionales son más críticos y menos propensos a calificar su experiencia como totalmente satisfactoria.

Gráfico N° 66. Evaluación ¿La visita a Viña del Mar cumplió con las expectativas iniciales que usted tenía respecto a este destino?



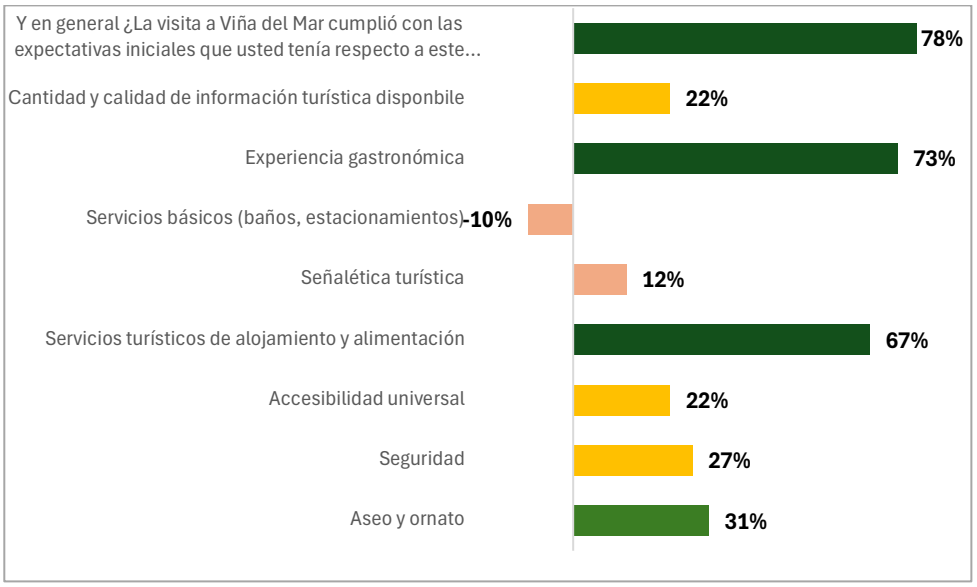
Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

En síntesis, Viña del Mar tiene un alto nivel de satisfacción general, con una mejor evaluación entre los turistas extranjeros, quienes en su mayoría consideran que la ciudad superó sus expectativas, mientras que los visitantes nacionales son más críticos y tienen un nivel de satisfacción levemente inferior.

10.2.4.2 Net Promoter Score

El análisis del Net Promoter Score (NPS)[39] en Viña del Mar muestra una alta satisfacción general (+78 NPS en el cumplimiento de expectativas), destacando la experiencia gastronómica (+73 NPS) y los servicios turísticos de alojamiento y alimentación (+67 NPS) como sus principales fortalezas. Sin embargo, existen áreas críticas con NPS negativo, como servicios básicos (-10 NPS), señalética turística (+12 NPS) y cantidad de información turística (22 NPS), lo que refleja deficiencias en infraestructura y orientación, afectando la experiencia del visitante. La seguridad (+27 NPS), la accesibilidad universal (+22 NPS) y el aseo y ornato (+31 NPS) tienen una evaluación intermedia, lo que sugiere oportunidades de mejora. Para potenciar la percepción del destino, es clave mejorar la infraestructura de baños y estacionamientos, optimizar la señalización turística y fortalecer la información turística multilingüe, permitiendo que Viña del Mar consolide su posicionamiento como un destino turístico de excelencia.

Gráfico N° 67. Net Promoter Score (NPS)

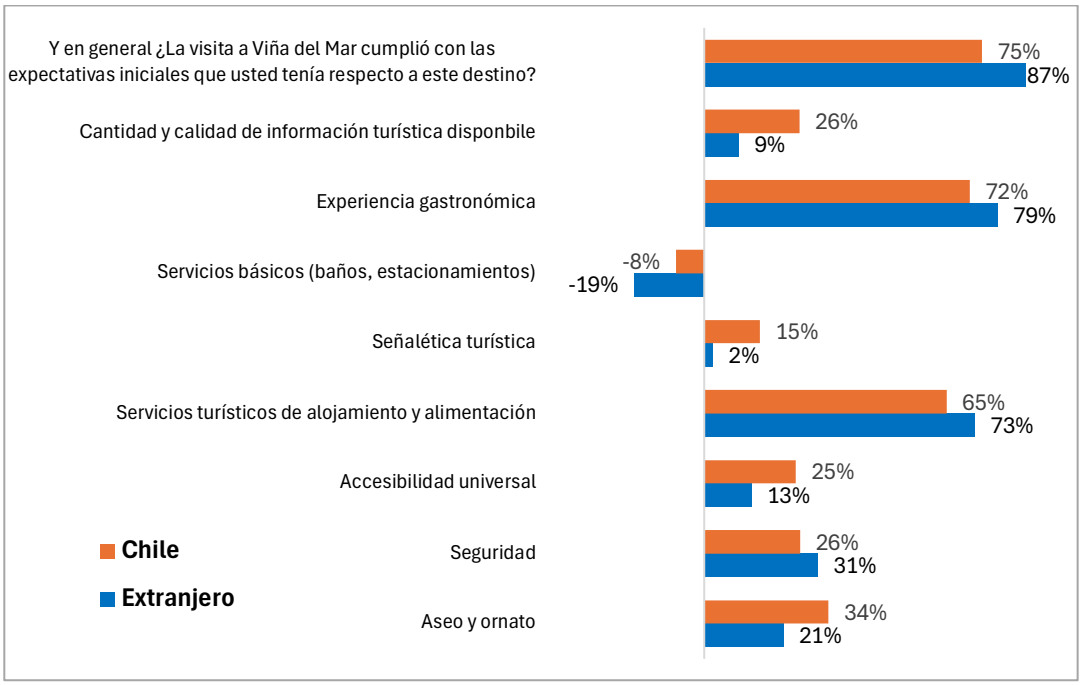


Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

[39] Net Prometer Score (NPS) es una métrica que mide la satisfacción y lealtad de los clientes hacia una empresa, marca o en este caso, destino.

El Net Promoter Score (NPS) de Viña del Mar según residencia muestra una alta satisfacción general, con 87% de turistas extranjeros y 75% de chilenos afirmando que el destino cumplió sus expectativas. Los aspectos mejor evaluados incluyen la experiencia gastronómica (+79 NPS extranjeros, +72 NPS chilenos) y los servicios turísticos de alojamiento y alimentación (+73 NPS extranjeros, +65 NPS chilenos). Sin embargo, las áreas más críticas tienen NPS negativo, destacando los servicios básicos (-19 NPS extranjeros, -8 NPS chilenos) y la señalética turística (-2 NPS extranjeros, +15 NPS chilenos), evidenciando problemas en infraestructura y orientación, especialmente para los visitantes internacionales. La seguridad (+31 NPS extranjeros, +26 NPS chilenos) y la accesibilidad universal (+13 NPS extranjeros, +25 NPS chilenos) tienen una evaluación moderada, con oportunidades de mejora en accesibilidad para turistas foráneos. Para fortalecer la percepción del destino, se recomienda mejorar la infraestructura de baños y estacionamientos, optimizar la señalización turística multilingüe y fortalecer la información turística, lo que permitirá a Viña del Mar potenciar su atractivo y consolidarse como un destino turístico de excelencia.

Gráfico N° 68. Net Promoter Score (NPS) según residencia



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.3 Segmentación de visitantes a Viña del Mar según resultados levantamiento información de demanda

Los resultados mostrados en el apartado anterior permiten generar perfiles de visitantes que llegan a Viña del Mar en temporada alta, para esto, se definen los principales elementos base que contendrán estos perfiles, que son los siguientes.

- **Género y Edad:** Se analizaron las diferencias en la composición demográfica de cada grupo, identificando los rangos de edad predominantes y la distribución de género.
- **País y Región de Residencia:** Se consideró la procedencia de los visitantes, distinguiendo entre turistas nacionales e internacionales.
- **Motivaciones de Viaje:** Se identificaron las razones principales por las que cada grupo visita la ciudad, como descanso, turismo, trabajo o entretenimiento.
- **Actividades Realizadas:** Se analizaron las actividades preferidas de cada perfil, como visitas a lugares turísticos, vida nocturna, actividades culturales o compras.
- **Medios de Transporte:** Se examinó el tipo de transporte utilizado para llegar a Viña del Mar y movilizarse dentro de la ciudad.
- **Patrones de Gasto**: Se consideró el nivel de gasto promedio de cada grupo, incluyendo alojamiento, alimentación, transporte y ocio.
- **Planificación del Viaje:** Se evaluó la organización previa de los visitantes, distinguiendo entre viajeros espontáneos y aquellos que reservan con antelación.

Con la finalidad de establecer los segmentos a partir del conjunto de datos, inicialmente se utiliza la herramienta estadística denominada metodología de agrupación de clúster bietápico (Two-Step Clustering) es una técnica de análisis de datos utilizada para segmentar grandes conjuntos de datos de manera eficiente. Se caracteriza por combinar dos fases principales.

a) Fase de pre agrupación: Se utiliza un algoritmo basado en una estructura de árbol para escanear rápidamente los datos y crear subgrupos preliminares, reduciendo la complejidad del problema.

b) Fase de agrupación final: Se aplica un método de agrupación tradicional, como el algoritmo de k-means o métodos jerárquicos, sobre los subgrupos creados en la primera fase, optimizando la asignación final de los clústeres.

Este método es útil cuando se trabaja con grandes volúmenes de datos y permite manejar tanto variables categóricas como numéricas. Su ventaja principal es su escalabilidad y capacidad para determinar automáticamente el número óptimo de clústeres.

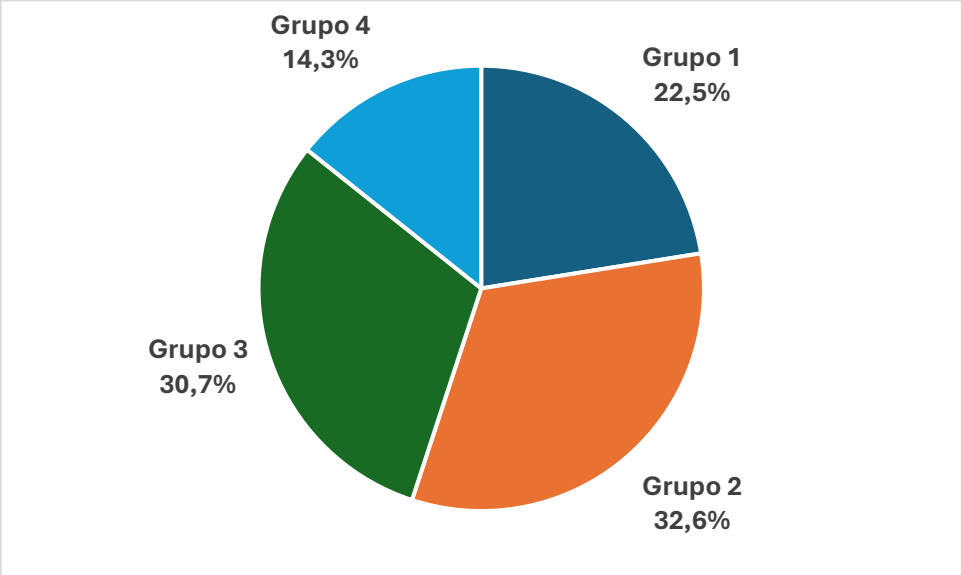
En la tabla a continuación, se presenta en formato tabulado los principales aspectos que describen a cada uno de los cuatro perfiles conformados.

Tabla N° 33. Resumen con las principales características de cada perfil Buyer Persona

N°	GRUPO	PERFIL	MOTIVACIONES	ACTIVIDADES	TRANSPORTE	GASTO	PLANIFICACIÓN
1	Mariana, la Turista Familiar Relajada	Mujeres, 25-44 años, en familia o pareja, de Argentina	Descanso, playa, lugares icónicos	Paseos tranquilos, atractivos turísticos, restaurantes, compras	Vehículo particular, buses interurbanos	Moderado-alto, alojamiento, gastronomía, entretenimiento	Reservan con anticipación, alojamientos cómodos y familiares
2	Tomás, el Joven Explorador	Adultos jóvenes (18-34 años), hombres	Experiencias, vida nocturna, actividades culturales	Exploran la ciudad, bares, conciertos, playas	Buses, transporte público, grupo compartiendo costos	Moderado, entretenimiento, comida rápida	Espontáneos, reservan a última hora, hostales o Airbnb
3	Carlos, el Visitante Ocasional	Visitantes de Chile, menor proporción de argentinos, 25-44 años	Eventos, trabajo, estudios	Corto tiempo, reuniones, eventos, visitan familiares	Auto propio, transporte público	Bajo-moderado, necesidades específicas	Viajes planificados con propósito específico
4	Isabel, la Turista Clásica Nacional	Visitantes nacionales, diversas edades, en familia o pareja	Desconexión de la rutina, turismo tradicional	Paseos por la costanera, ferias artesanales, restaurantes	Buses interurbanos	Moderado-alto, experiencias turísticas	Viajes organizados, reservan con antelación

Fuente: Elaboración propia Base: Total de casos

Gráfico N° 69. Porcentaje de participación de cada perfil Buyer Persona



Fuente: Elaboración propia
Base: Total de casos

10.4 Principales conclusiones

De acuerdo a la información presentada en los apartados anteriores, Viña del Mar se posicionaría como un destino turístico principalmente de sol y playa, con una fuerte dependencia del turismo interno, especialmente desde la Región Metropolitana y una presencia significativa de turistas argentinos en el segmento internacional. El perfil del visitante es mayormente joven y económicamente activo, con una alta valoración de la gastronomía y la oferta comercial. Sin embargo, la experiencia del turista se ve afectada por deficiencias en infraestructura, como baños públicos, estacionamientos y señalización turística, así como por la necesidad de mejorar la información turística.

La estacionalidad se presenta como un desafío, ya que la mayor afluencia de visitantes se concentra en la temporada de verano, mientras que la recurrencia de turistas nacionales sugiere oportunidades para estrategias de fidelización. En términos de gasto, los turistas extranjeros presentan un gasto promedio más alto, destacando la importancia de diversificar los mercados emisores. La satisfacción general es alta, especialmente en la oferta gastronómica y de alojamiento, aunque existen oportunidades de mejora en aspectos como seguridad, accesibilidad y servicios básicos.

A partir del análisis realizado en base a la información primaria a continuación se presenta, de manera resumida, una propuesta con las principales ideas fuerza respecto a brechas o amenazas para el desarrollo turístico en el destino Viña del Mar.

a) **Dependencia del turismo estacional**, con alta concentración de visitantes en verano y menor afluencia el resto del año.

b) **Baja diversificación de mercados turísticos internacionales**, con una fuerte concentración en turistas argentinos y baja presencia de otros países.

c) **Experiencia negativa respecto a la infraestructura básica**, como baños públicos, estacionamientos y accesibilidad, que afectan la experiencia del visitante.

d) **Percepción limitada respecto a señalización e información turística**, lo que dificulta la orientación de los turistas.

e) **Percepción de inseguridad**, factores que pueden afectar la imagen del destino y disminuir la intención de visita.

f) **Vulnerabilidad ante crisis económicas y fluctuaciones del tipo de cambio**, que pueden reducir la llegada de turistas extranjeros (argentinos) y afectar el gasto en el destino.

11. PARTICIPACIÓN CIUDADANA ETAPAS 4 Y 5

La participación ciudadana de las etapas N° 4 y N°5 corresponde a la realización de entrevistas en profundidad y grupos focales.

El programa de entrevistas a actores clave permitió recopilar información cualitativa relevante, aportada desde una diversidad de experiencias vinculadas directa o indirectamente a la actividad turística local. Las percepciones recogidas entregan no solo un diagnóstico actualizado del estado actual del destino, sino también una serie de propuestas y recomendaciones que otorgan fundamento y legitimidad al proceso de planificación estratégica.

Cada uno de los resultados de las entrevistas en profundidad se entregan en ***Anexo N° 19.***

La realización de grupos focales que propiciaran espacios de diálogo estructurados con actores clave del ecosistema turístico local, con el fin de recoger observaciones, validar propuestas estratégicas y enriquecer colectivamente los contenidos del plan, en particular la Imagen Objetivo del destino turístico y el Modelo de Gobernanza propuesto.

En total se llevaron a cabo cuatro grupos focales entre el 20 y el 28 de marzo de 2025, convocando a representantes de distintos sectores estratégicos:

- **Grupo Focal 1**: Instituciones académicas y centros de formación;
- **Grupo Focal 2**: Servicios públicos con competencia en turismo;
- **Grupo Focal 3**: Gremios y asociaciones empresariales del sector;
- **Grupo Focal 4**: Unidades y departamentos municipales.

La definición de los participantes fue realizada en conjunto con la Unidad Técnica Municipal, privilegiando criterios de representatividad y diversidad y limitando la cantidad de asistentes por grupo para favorecer una interacción efectiva. La metodología utilizada se estructuró según la minuta técnica aprobada el 19 de marzo de 2025 (ver ***Anexo N° 20***).

Los resultados de cada uno de los grupos focales se presenta en anexo ***Anexo N° 21***.

Los listados de asistencia se encuentran en ***Anexo N° 22***.

La evaluación de satisfacción realizada por los asistentes a los grupos focales se encuentra en ***Anexo N° 23***.

12. ESTRATEGIA DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE COMUNAL

12.1 Cartera de iniciativas PLADETUR Sustentable comuna de Viña del Mar

12.1.1 Consideraciones metodológicas de la cartera de iniciativas del PLADETUR

La cartera de iniciativas del PLADETUR de Viña del Mar se sustenta en una amplia base documental, metodológica, de análisis y de participación ciudadana a lo largo de todo el transcurso de intervención comunal. Por esto, uno de los principales insumos para generar las iniciativas correspondió a los resultados de los procesos metodológicos que abordaron las distintas aristas y visiones del ecosistema, pudiendo contar con las opiniones, ideas, sueños y acciones concretas expresadas por todos quienes participaron, desde el habitante local hasta autoridades, pasando por empresarios, empresarias, academia, agrupaciones, gremios y servicios públicos, a nivel comunal, regional y nacional.

El resultado concreto de esta consulta a los actores clave del ecosistema turístico dio como resultado 351 propuestas para mitigar brechas y aprovechar oportunidades, las que fueron procesadas y transformadas en iniciativas del PLADETUR. En particular estas propuestas se definieron en base a los insumos de los siguientes antecedentes: análisis de competitividad, talleres ciudadanos, talleres sectores económicos, entrevistas en profundidad y grupos focales.

El proceso metodológico completo para la construcción de las iniciativas y acciones del PLADETUR se estructuraron a partir del siguiente esquema.

Esquema N° 2. Proceso metodológico para la construcción de iniciativas y acciones del PLADETUR Viña del mar

Fuente: Elaboración propia DTS Consultores

Los siguientes apartados exponen cada uno de los componentes asociados a la cartera de iniciativas del PLADETUR desagregado por eje estratégico y sus derivados de acuerdo a la siguiente tabla.

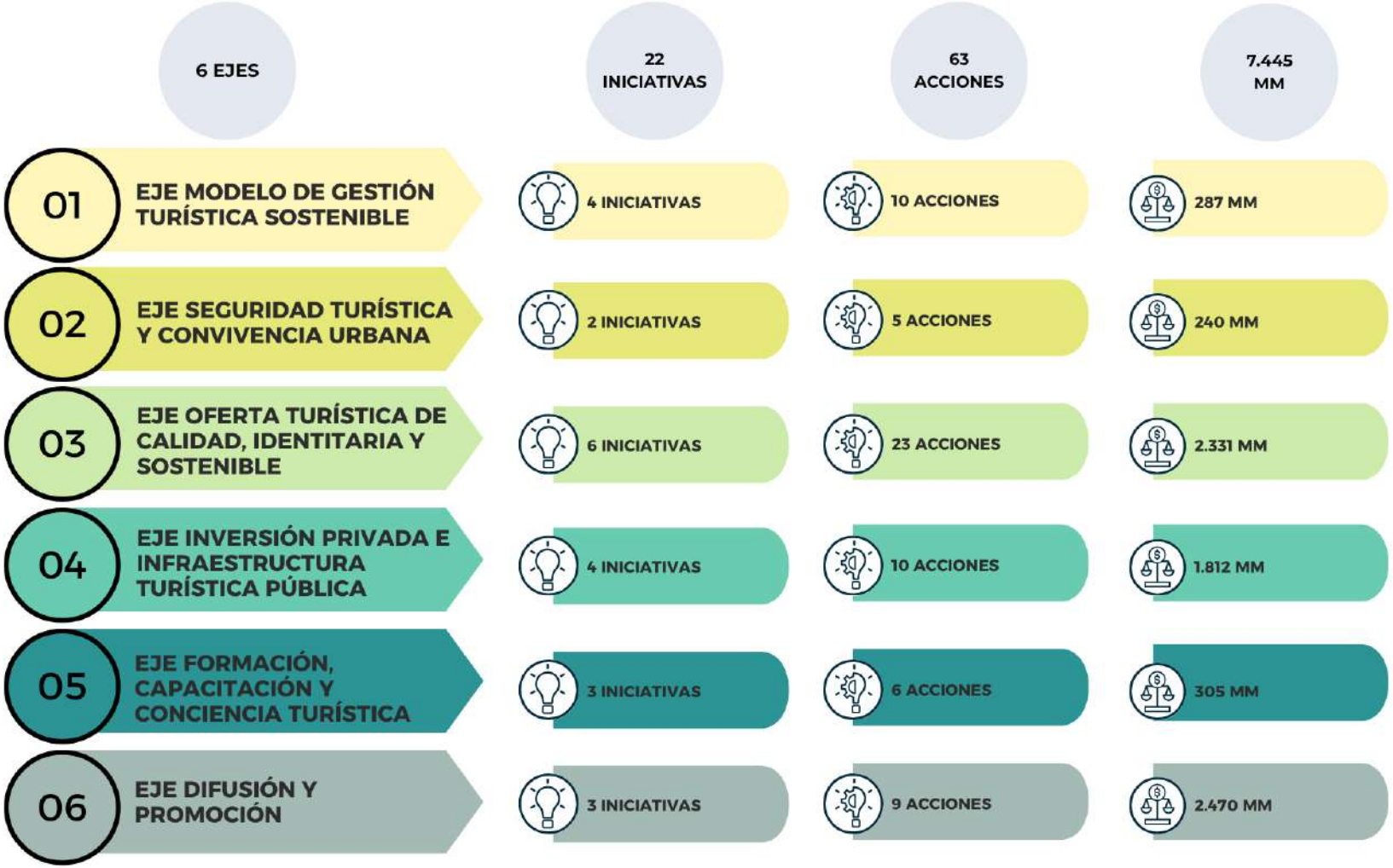
Tabla N° 34. Estructura cartera de iniciativas PLADETUR Viña del Mar

EJE ESTRATÉGICO	INICIATIVA	ACCIONES
• Nombre del eje estratégico • Descripción • Objetivo • Indicador de impacto	• Número y nombre de la iniciativa • Descripción • Objetivo estratégico • Indicador de resultado y descripción	• Número y nombre de la acción • Cronograma de implementación

La descripción completa de cada una de las iniciativas y acciones se encuentran en **Anexo N° 24**, mientras que la cartera de iniciativas se adjunta en formato Excel en ***Anexo N° 25***.

El siguiente esquema refleja la hoja de ruta de la cartera de iniciativas del PLADETUR Viña del Mar, donde se exponen los principales números asociados a su implementación.

Esquema N° 3. Hoja de Ruta PLADETUR Viña del mar



Fuente: Elaboración propia DTS Consultores

12.1.2 Eje N°1. Modelo de Gestión Turística Sostenible

Este eje estratégico se encuentra vinculado a tres pilares fundamentales: fortalecimiento de una gobernanza colaborativa y visión compartida; monitoreo y potenciación del bienestar social derivado del turismo y; el fomento a una cultura de sostenibilidad y resiliencia a través de la educación y la implementación de acciones que demuestren el compromiso con el medio ambiente que tiene la comuna.

Objetivo

CONSOLIDAR EL TRABAJO COLABORATIVO DEL ECOSISTEMA TURÍSTICO AUNANDO CRITERIOS EN TORNO A LA PROYECCIÓN DE LA COMUNA COMO UN DESTINO SEGURO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE.

Indicador de impacto

GOBERNANZA INTERSECTORIAL Y COMUNITARIA QUE FUNCIONA E IMPLEMENTA EL PLADETUR DE MANERA COLABORATIVA Y EFICIENTE.

Brechas que mitiga el eje estratégico

1- Carencia de una planificación al largo plazo del destino Viña del Mar, que involucre la integración con otros instrumentos de planificación, la generación de datos para la toma de decisiones, el diseño e implementación de ordenanzas, la profesionalización completa del departamento de turismo, entre otros componentes.
2- Falta de una gobernanza municipal - comunitaria - pública y privada que permita una colaboración permanente para la toma de decisiones en torno al apalancamiento y gestión de recursos para asegurar la calidad, competitividad y sostenibilidad de la actividad turística en Viña del Mar.
3- Carencia de un trabajo conjunto y permanente entre los entes pertinentes (municipio, privados, armada, policías) que impliquen la regulación, control y mitigación del comercio informal e ilegal, de las incivilidades y la delincuencia, sobre todo en temporada alta.
4- Desequilibrio territorial en la planificación y gestión turística de la comuna, mermando las posibilidades de sectores que no pertenecen al Plan de la Ciudad puedan ser parte de los beneficios que involucra la actividad turística sostenible.
5- Falta de estudios y regulación del territorio en función de un crecimiento urbano y rural que tienda a la protección y conservación de los espacios naturales, el acceso responsable a servicios básicos, a la limpieza del entorno y a un paisaje biodiverso sin riesgos y conflictos ambientales.
6- Carencia de sistemas de monitoreo y prácticas sostenibles que mitiguen la saturación de diversas zonas y su relación con la población local para generar una actividad turística de calidad y sostenible.
7- Deficiencia en el tipo de crecimiento que se ha desarrollado durante los últimos años en Viña de Mar, donde existe una presión inmobiliaria sobre ecosistemas frágiles, lo que implica pérdida de biodiversidad y escasez hídrica, lo que sumado al alza de precios de las viviendas ha provocado

la toma de terrenos y formación de asentamientos informales, lo que se traduce en un perjuicio en la percepción de seguridad y calidad de la comuna para residentes y turistas.
8- Déficit de una mirada urbana y turística en función de la realidad de la crisis climática en la comuna: marejadas, inundaciones, sequías, lo que se ve profundizado por la baja participación, aceptación y entendimiento del sector privado en torno al cambio climático.
9- Alta vulnerabilidad de la comuna a la crisis climática, lo que provoca una erosión del borde costero, pérdida de biodiversidad y la constante presencia de incendios y marejadas, afectando el valor turístico de Viña del Mar.

INICIATIVA N°1. ECOSISTEMA VINCULADO PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE

Mesa técnica de turismo de la comuna de Viña del Mar en torno a la implementación de un modelo de desarrollo turístico sostenible, con base en la integración territorial, la participación ciudadana amplia, el fomento a la identidad cultural y a la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, como base de un turismo de intereses especiales responsable y que perdure en el tiempo.

Objetivo estratégico

Involucrar de manera activa a la comunidad, sector privado y la academia de acuerdo con el rol de cada uno en la cadena de valor del turismo asegurando la implementación eficiente del PLADETUR.

Indicador de resultado

Grupo de gobernanza

Indicador de nivel que establece el fortalecimiento de la mesa técnica de turismo de la comuna de viña del mar en torno a la implementación de un modelo de desarrollo turístico sostenible, con base en la integración territorial, la participación ciudadana amplia, el fomento a la identidad cultural y a la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, como base de un turismo de intereses especiales responsable y que perdure en el tiempo.

Tabla N° 35. Acciones y cronograma: Iniciativa N°1. Ecosistema vinculado para la gestión sostenible

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
1.1	Continuidad de la Mesa Técnica de Turismo donde incorpore todo el ecosistema asociado a la actividad turística comunal.	X	X	X	X	X	X	X	X

INICIATIVA N°2. TURISMO Y BIENESTAR LOCAL

Índice de bienestar social de la comuna de Viña del Mar orientado a analizar el nivel de evolución de la población residente con respecto a los beneficios que genera la actividad turística en el destino y en cada uno de los sectores.

Objetivo estratégico

Diseñar e implementar un índice de bienestar social en base a la actividad turística de la comuna de Viña del Mar.

Indicador de resultado

Índice de Bienestar Social -IBS-

Indicador de nivel que informa acerca de la creación total del índice de progreso social de los habitantes de la comuna de Viña del Mar en base a la actividad turística.

Tabla N° 36. Acciones y cronograma: Iniciativa N°2. Turismo y bienestar local

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
2.1	Diseño e implementación de un índice de bienestar social -IBS- para medir los beneficios de la actividad turística en la comuna de Viña del Mar.				X	X	X	X	X

INICIATIVA N°3. DESTINO TURÍSTICO EN ARMONÍA CON LA NATURALEZA

Acciones de educación ambiental, prevención y respuesta ante desastres, adaptación y mitigación del cambio climático dirigido a la comunidad, empresas y emprendimientos que propenda a la zonificación, conservación, gestión, puesta en valor y uso responsable de los espacios naturales de la comuna y las buenas prácticas de sostenibilidad.

Objetivo estratégico

Formular e implementar acciones de educación ambiental, prevención y respuesta ante desastres, adaptación y mitigación del cambio climático.

Indicador de resultado

Acciones medio ambientales

Indicador de nivel que corresponde al desarrollo de acciones para el manejo eficiente del agua, gestión de residuos, energías renovables, limpieza de la ciudad, conservación y uso de espacios naturales, mitigación de los efectos del cambio climático y un protocolo de riesgos y desastres, todo lo anterior en versiones para la población local y para los servicios turísticos.

Tabla N° 37. Acciones y cronograma: Iniciativa N°3. Destino turístico en armonía con la naturaleza

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
3.1	Observatorio climático del turismo				X	X	X		
3.2	Campañas de consumo responsable de agua				X	X	X		
3.3	Descarbonización de la actividad turística			X			X	X	X
3.4	Quebradas turísticas seguras				X				
3.5	Guías y apps de turismo regenerativo					X			
3.6	Turismo seguro: capacitación para emergencias climáticas	X	X	X					
3.7	Manual turístico de autoprotección en caso de emergencia	X	X	X					

INICIATIVA N°4. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA TURÍSTICA

Ordenamiento territorial de la comuna de Viña del Mar que contribuya al desarrollo turístico integral, mejore la imagen y competitividad y ponga en valor el patrimonio natural y cultural, optimizando las condiciones económicas, sociales y ambiental de la ciudad.

Objetivo estratégico

Impulsar la creación de ordenanzas generales que permitan la implementación del PLADETUR.

Indicador de resultado

Ordenanzas turísticas

Indicador de nivel que corresponde al impulso en la creación de ordenanzas municipales que contribuyan al desarrollo turístico integral, mejore la imagen y competitividad y ponga en valor el patrimonio natural y cultural, optimizando las condiciones económicas, sociales y ambiental de la ciudad.

Tabla N° 38. Acciones y cronograma: Iniciativa N°4. Legislación y normativa turística

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
4.1	Ordenanzas generales para la implementación eficiente y eficaz del PLADETUR		X	X	X				

12.1.3 Eje N°2. Seguridad Turística y Convivencia Urbana

Este es un eje estratégico prioritario en este PLADETUR. Es indispensable construir y mantener un entorno seguro, ordenado y respetuoso no solo para atraer y retener visitantes, sino también para que los residentes disfruten plenamente de su ciudad.

Es necesario abordar proactivamente los desafíos de seguridad y convivencia, lo que permitirá consolidar la reputación de Viña del Mar como un destino confiable y de alta calidad, donde turistas y residentes pueden interactuar y prosperar sin fricciones, dignificando así el espacio público y la experiencia de todos.

Objetivo

DESARROLLAR Y EJECUTAR UNA ESTRATEGIA QUE APORTE EN LA MITIGACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE SEGURIDAD QUE AFECTAN A LA COMUNA.

Indicador de impacto

ECOSISTEMA TURÍSTICO QUE TRABAJA DE MANERA CONJUNTA E IMPLEMENTA MEDIDAS QUE ATIENDEN A MEJORAR LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD.

Brechas que mitiga el eje estratégico

1- Carencia de una planificación al largo plazo del destino Viña del Mar, que involucre la integración con otros instrumentos de planificación, la generación de datos para la toma de decisiones, el diseño e implementación de ordenanzas, la profesionalización completa del departamento de turismo, entre otros componentes.
2- Falta de una gobernanza municipal - comunitaria - pública y privada que permita una colaboración permanente para la toma de decisiones en torno al apalancamiento y gestión de recursos para asegurar la calidad, competitividad y sostenibilidad de la actividad turística en Viña del Mar.
3- Carencia de un trabajo conjunto y permanente entre los entes pertinentes (municipio, privados, armada, policías) que impliquen la regulación, control y mitigación del comercio informal e ilegal, de las incivilidades y la delincuencia, sobre todo en temporada alta.

INICIATIVA N°5. DESTINO TURÍSTICO SEGURO

Estrategia conjunta entre el ecosistema comunal y regional para abordar las problemáticas de seguridad que afectan la actividad turística: comercio ambulante, incivilidades e ilícitos y que provocan una merma en la calidad y competitividad del destino.

Objetivo estratégico

Diseñar e implementar una estrategia que aborde las problemáticas de seguridad que afectan a la actividad turística.

Indicador de resultado

Estrategia de seguridad turística

Indicador de nivel que da cuenta de una estrategia para abordar los problemas de seguridad que afectan la actividad turística comunal, desde el punto de vista del comercio ambulante, incivilidades e ilícitos.

Tabla N° 39. Acciones y cronograma: Iniciativa N°5. Destino turístico seguro

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
5.1	Conformación de la mesa de seguridad turística Destino Viña del Mar.	X							
5.2	Plan de seguridad turística para la comuna de Viña del Mar.	X	X	X					

INICIATIVA N°6. RED DE SEGURIDAD PARA LA CIUDAD Y EL TURISMO

Acciones para una gestión proactiva, convivencia armónica e información transparente como pilar fundamental en la conformación de un destino turístico seguro, accesible, de calidad y reconocido por sus mecanismos de prevención eficaces.

Objetivo estratégico

Implementar acciones que permitan la obtención de resultados concretos y a corto plazo en torno a la protección de la actividad turística.

Indicador de resultado

Acciones de corto plazo para la seguridad turística

Indicador de nivel que da cuenta de acciones para una gestión proactiva, convivencia armónica e información transparente como pilar fundamental en la conformación de un destino turístico seguro, accesible, de calidad y reconocido por sus mecanismos de prevención eficaces.

Tabla N° 40. Acciones y cronograma: Iniciativa N°6. Red de seguridad para la ciudad y el turismo

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
6.1	Observatorio de seguridad turística	X	X	X					
6.2	Protección y defensa del turista	X	X	X					
6.3	Convivencia vial y gestión de velocidades en entornos urbanos		X	X	X				

12.1.4 Eje N°3. Oferta Turística de Calidad, Identitaria y Sostenible

Un sistema turístico eficiente se construye sobre una oferta bien definida, compuesta por diversos elementos interrelacionados y puestos en valor: recursos y atractivos naturales y culturales, servicios y equipamiento turístico: alojamiento, alimentación, tour operadores, guías especializados, transporte, entre otros. Este eje se debe ocupar de dar una base de calidad, responsabilidad y sostenibilidad al ecosistema empresarial, a partir de elementos que propendan a un sistema más justo para quienes poseen estándares y cumplen las leyes y entregando las condiciones para que todos puedan ser parte de la oferta formal y generar un mayor valor agregado a los servicios y productos.

Objetivo

IMPULSAR LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS INNOVADORAS Y DIVERSAS QUE SE INTEGREN A LA CADENA DE COMERCIALIZACIÓN NACIONAL, CONFORMADA POR SERVICIOS DE CALIDAD Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS VALORIZADOS.

Indicador de impacto

VIÑA DEL MAR ES UN DESTINO QUE OFRECE EXPERIENCIAS INNOVADORAS Y DIVERSAS CON BASE EN LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE ATRACTIVOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.

Brechas que mitiga el eje estratégico

10- Centralización y baja participación ciudadana en la planificación turística limita el desarrollo de atractivos que promuevan la inclusión social y territorial y que conlleva el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la comuna.
11- Carencia en la gestión, registro, protección y puesta en valor del patrimonio natural y cultural y los espacios territoriales turísticos de la comuna, así como una débil comunicación del trabajo que el municipio realiza en torno a este tipo de recursos.
12- Limitada capacidad estructural y cantidad de personal de la Municipalidad de Viña del Mar para colaborar con la fiscalización a prestadores de servicios turísticos y generar programas de beneficios para que las empresas cumplan con la normativa e implementen prácticas sostenibles.
13- Escasa asociatividad y desconfianza entre actores públicos y privados lo que conlleva a una baja colaboración, poca claridad en la propuesta de valor del destino y una fragmentación y vulnerabilidad de las iniciativas locales.
14- Carencia de iniciativas que tiendan a la adopción de prácticas ambientales sostenibles e incursión en programas integrales de accesibilidad universal en los negocios turísticos de la comuna, lo que propende a una mayor calidad y competitividad de las empresas y el destino.
15- Limitada digitalización de las MIPYMES turísticas locales, lo que restringe su capacidad de gestión, promoción y acceso a nuevos mercados, dificultando la diversificación de la oferta turística y su posicionamiento en segmentos de alto potencial competitivo como el turismo cultural, gastronómico y de naturaleza.

16- Bajo cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad por parte de los prestadores de servicio turísticos de la comuna, debido a la voluntariedad y altos costos de implementación, lo que provoca una percepción negativa del destino y limita la capacidad de diferenciación y reconocimiento en mercados más exigentes.
17- Baja cantidad, integración y estándares de sostenibilidad en la tour operación local, que permita generar experiencias turísticas durante todo el año y acceder al mercado nacional e internacional.
18- Alta competencia con otros destinos nacionales que están invirtiendo en innovación y sostenibilidad, lo que puede restar atractivo a Viña del Mar si no implementa mejoras significativas en su oferta.
19- Bajo aprovechamiento de las actividades culturales y deportivas existentes en la comuna, que podrían realizarse durante todo el año y de manera paralela a grandes eventos como el Festival de la Canción de Viña del Mar.
20- Existen asimetrías de información y coordinación entre distintos actores en torno al trabajo que realiza el Convention Bureau de Viña del Mar para fomentar el turismo MICE en la comuna.

INICIATIVA N°7. VALORACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS PARA LA DIVERSIFICACIÓN E INTEGRACIÓN TERRITORIAL

Puesta en valor de los espacios turísticos emblemáticos y comunitarios de la comuna de Viña del Mar para la generación de una priorización de su incorporación a experiencias turísticas diversas.

Objetivo estratégico

Desarrollar estudios de puesta en valor de recursos naturales y culturales para su transformación en productos turísticos de calidad.

Indicador de resultado

Recursos turísticos puestos en valor

Indicador de ratio que determina la cantidad de recursos turísticos puestas en valor, esto es, que poseen las condiciones óptimas para su uso: accesos, mantenciones, señalética, interpretación, etc... y que permiten generar productos turísticos de calidad.

Tabla N° 41. Acciones y cronograma: Iniciativa N°7. Valoración de atractivos turísticos para la diversificación e integración territorial

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
7.1	Digitalización de los atractivos turísticos de la comuna.			X	X	X			
7.2	Factibilidad de la puesta en valor de espacios turísticos naturales emblemáticos y reconocidos de la comuna.				X				
7.3	Factibilidad de la puesta en valor de espacios turísticos inmuebles emblemáticos y reconocidos de la comuna.				X				

INICIATIVA N°8. BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Incentivos a la implementación de distinciones en trabajo decente, calidad y sostenibilidad de las empresas de la comuna de viña del mar que asegure la adopción de buenas prácticas y aumente los niveles de competitividad del destino.

Objetivo estratégico

Desarrollar acciones de fomento a la formalización y competitividad de las empresas de la comuna de Viña del Mar en base a sistemas reconocidos de distinción en torno al empleo decente, calidad y sostenibilidad.

Indicador de resultado

Acciones de fomento a la competitividad empresarial

Indicador de nivel que indica el desarrollo de acciones tendientes a la adopción de buenas prácticas que impliquen el fomento a la formalización y competitividad de las empresas de la comuna de Viña del Mar, apuntando a que estas accedan a certificados y sellos que protegen el empleo decente, la calidad y sostenibilidad.

Tabla N° 42. Acciones y cronograma: Iniciativa N°8. Buenas prácticas empresariales

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
8.1	Jornadas de implementación de normativas de trabajo decente, enfoque de género y estándares de calidad en los prestadores de servicio turístico de la comuna				X	X	X		
8.2	Apoyo a la certificación en sostenibilidad turística.				X		X		X
8.3	Incentivo a la incorporación de empresas turísticas en registro de PST de Sernatur.	X	X				X		
8.4	Levantamiento, catastro y caracterización de servicios turísticos informales en plataformas digitales.			X	X	X			

INICIATIVA N°9. LABORATORIO DE INNOVACIÓN TERRITORIAL EN TURISMO

Incubadora de negocios para la formación, acompañamiento y orientación en cada una de las etapas a nuevos emprendimientos y empresas existentes en todos los sectores de la comuna.

Objetivo estratégico

Desarrollar una incubadora de negocios turísticos para mejorar y potenciar la innovación y competitividad del sector y el destino.

Indicador de resultado

Incubadora de negocios

Indicador de nivel que define la instalación de una incubadora de negocios que apoye la generación, mejoramiento y potenciación de emprendimientos y empresas que tienda al fortalecimiento del sistema turístico comunal.

Tabla N° 43. Acciones y cronograma: Iniciativa N°9. Laboratorio de innovación territorial en turismo

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
9.1	Incubadora de negocios para la dinamización y competitividad del sector turístico comunal.	X	X	X					
9.2	Capacitación en buenas prácticas en torno a trabajo decente, estándares de calidad y sostenibilidad para emprendimientos y empresas.		X			X			X
9.3	Gestación de guías de turismo y operadores locales que permitan la creación, coordinación y comercialización de experiencias turísticas de base comunitaria.	X	X	X					
9.4	Formación y acompañamiento en herramientas tecnológicas para potenciar y escalar la presencia y alcance de la comercialización de las empresas de la comuna.				X		X		X
9.5	Fondo económico municipal para proyectos de turismo.			X	X	X			

INICIATIVA N°10. VIÑA DEL MAR ACCESIBLE

Hoja de ruta de turismo accesible en chile en la comuna de Viña del Mar, atendiendo a la materialización eficiente de las acciones asociadas a los cinco ejes estratégicos: capital humano, entornos habilitantes, asociatividad, tecnología e innovación y temas emergentes.

Objetivo estratégico

Elevar la cantidad de servicios turísticos que implementan acciones de la hoja de ruta de turismo accesible.

Indicador de resultado

Empresas que implementan acciones de la Hoja de Ruta de turismo accesible

Indicador de ratio que determina el aumento de empresas que han implementado acciones de la Hoja de Ruta de Turismo Accesible.

Tabla N° 44. Acciones y cronograma: Iniciativa N°10. Viña del Mar accesible

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
10.1	Aplicación de la guía metodológica para el levantamiento de información en torno a la cadena de accesibilidad de la comuna.				X	X	X		
10.2	Programa de formación para el capital humano en turismo accesible.				X	X	X		

INICIATIVA N°11. EXPERIENCIAS TURÍSTICAS DIFERENCIADORAS EN VIÑA DEL MAR

Experiencias turísticas diversas, innovadoras, identitarias y sostenibles como oferta de turismo de intereses especiales de la comuna que se encuentren posicionadas en el mercado nacional.

Objetivo estratégico

Aumentar la cantidad de experiencias turísticas del destino Viña del Mar reconocidas a nivel nacional.

Indicador de resultado

Experiencias turísticas del destino Viña del Mar reconocidas a nivel nacional

Indicador de ratio que define el aumento de experiencias de turismo de intereses especiales innovadoras, identitarias y sostenibles del destino Viña del Mar reconocidas a nivel nacional.

Tabla N° 45. Acciones y cronograma: Iniciativa N°11. Experiencias turísticas diferenciadoras en Viña del Mar

N°	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
11.1	Desestacionalización del destino Viña del Mar.	X	X	X	X	X	X	X	X
11.2	Club de producto de turismo cultural en Viña del Mar.			X	X	X			
11.3	Club de producto de experiencias gastronómicas en turismo en Viña del Mar.				X	X	X		
11.4	Club de producto de ecoturismo en la ciudad de Viña del Mar.						X	X	X
11.5	Producto turístico integrado con otras comunas y destinos regionales.						X	X	X
11.6	Eco eventos turísticos sostenibles						X	X	X

INICIATIVA N°12. RED DE COLABORACIÓN TERRITORIAL

Red de colaboración en turismo integrada por organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales de la comuna que propenda a la creación de programas/circuitos/tours comunitarios que permitan la puesta en valor del patrimonio y la identidad de los barrios.

Objetivo estratégico

Formar una red de colaboración turística integrada por organizaciones territoriales de todos los sectores de la comuna de Viña del Mar.

Indicador de resultado

Red colaborativa de turismo territorial

Indicador de nivel que establece la conformación de una red colaborativa de turismo entre organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales de la comuna que propenda a la creación de programas/circuitos/tours comunitarios que permitan la puesta en valor del patrimonio y la identidad de los barrios.

Tabla N° 46. Acciones y cronograma: Iniciativa N°12. Red de colaboración territorial

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
12.1	Generación de una red entre organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales.	X	X	X					
12.2	Desarrollo de experiencias turísticas de base comunitaria: auténticas, identitarias y participativas en los sectores y barrios de la comuna.		X	X	X				
12.3	Habilitación de un bus turístico que realice el recorrido completo por la comuna, visitando cada sector y su patrimonio.					X	X	X	X

12.1.5 Eje N°4. Inversión Privada e Infraestructura Turística Pública

Este eje estratégico está enfocado en dos aspectos fundamentales. Por un lado, un mapa de oportunidades de inversión privada que permita el desarrollo de negocios turísticos en ligados a la sostenibilidad, asegurando la viabilidad económica a largo plazo, la protección de los recursos naturales y culturales, y el beneficio de la comunidad local. Así también, se debe contar con infraestructura turística habilitante que integre el territorio y potencie la experiencia turística, tanto a nivel del borde costero como en los espacios asociados al patrimonio natural y cultural de todos los sectores de la comuna.

Objetivo

GENERAR E IMPLEMENTAR UN MODELO DE FOMENTO A LA INVERSIÓN TURÍSTICA PRIVADA Y A LA INCORPORACIÓN DE LA MIRADA TURÍSTICA A LA INFRAESTRUCTURA DE APOYO.

Indicador de impacto

VIÑA DEL MAR CUENTA CON UN ECOSISTEMA DONDE LA INVERSIÓN PRIVADA ES SOSTENIBLE Y LA INFRAESTRUCTURA SE IMPLEMENTA CON UNA VISIÓN TURÍSTICA.

Brechas que mitiga el eje estratégico

21- Carencia de un modelo de fomento a la inversión turística sostenible, que identifique oportunidades, facilite la tramitación y visualice los incentivos fiscales que permita la inversión por parte de los empresarios locales y sea atractivo para capitales externos.
22- Carencia e insuficiencia de infraestructura pública municipal y privada en lugares de interés turístico como terminal de buses, estacionamientos, baños públicos accesibilidad universal, principalmente playas, edificios patrimoniales e hitos emblemáticos.
23- Sobrecarga de la infraestructura vial y urbana en general, durante todo el año y especialmente en períodos de alta demanda turística impactan negativamente en la accesibilidad, calidad del destino y en su posicionamiento, ya que obras paralelas en otros destinos pueden desviar a los turistas hacia esos centros de interés.
24- Ausencia de un sistema de comunicación único, coherente, identitario y eficiente en la comuna: señalética vial, señalética orientativa, paneles interpretativos, transporte turístico, entre otros, que identifiquen y releven atractivos turísticos, barrios tradicionales, servicios básicos, etc...

INICIATIVA N°13. MAPA DE OPORTUNIDADES DE INVERSIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE

Mapa de oportunidades de inversión turística sostenible en la comuna de Viña del Mar, que involucre una ruta lógica y eficiente del proceso para la obtención de permisos a nuevos negocios y el incentivo y fomento a la mejora y modernización de los servicios actuales.

Objetivo estratégico

Generar un mapa de oportunidades de inversión privada turística sostenible que facilite los procesos para nuevos y actuales negocios.

Indicador de resultado

Mapa de oportunidades de inversión privada turística sostenible

Indicador de nivel que corresponde a la elaboración de un mapa de oportunidades de inversión turística sostenible en la comuna de viña del mar, que involucre una ruta lógica y eficiente del proceso para la obtención de permisos a nuevos negocios y el incentivo y fomento a la mejora y modernización de los servicios actuales.

Tabla N° 47. Acciones y cronograma: Iniciativa N°13. Mapa de oportunidades de inversión turística sostenible

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
13.1	Documento guía de las necesidades de inversión turística sostenible y la ruta para el funcionamiento y puesta en marcha del negocio.			X	X	X	X	X	X

INICIATIVA N°14. HABILITACIÓN E INTEGRACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO

Cartera de proyectos de infraestructura turística habilitante que integre el territorio y potencie la experiencia turística con criterios de calidad, seguridad y sostenibilidad tanto a nivel del borde costero como en los espacios turísticos asociados al patrimonio natural y cultural de todos los sectores de la comuna de Viña del Mar.

Objetivo estratégico

Elaborar una cartera de proyectos de infraestructura habilitante que integre el territorio y permita la práctica de actividades turísticas de calidad, seguras y sostenibles.

Indicador de resultado

Cartera de proyectos de infraestructura habilitante para el turismo en la comuna de Viña del Mar

Indicador de nivel que corresponde a la elaboración de una cartera de proyectos de infraestructura turística habilitante que integre el territorio y potencie la experiencia turística con criterios de calidad, seguridad y sostenibilidad tanto a nivel del borde costero como en los espacios turísticos asociados al patrimonio natural y cultural de todos los sectores de la comuna de viña del mar.

Tabla N° 48. Acciones y cronograma: Iniciativa N°14. Habilitación e integración turística del destino

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
14.1	Factibilidad para el diseño e implementación de equipamiento y servicios, con acceso universal, en el sector costero de la comuna.				X				
14.2	Factibilidad de una red de ciclovías turísticas de Viña del Mar.					X			
14.3	Factibilidad y gestión de financiamiento para el proyecto de teleférico en Forestal como conexión turística.						X	X	X
14.4	Factibilidad de la puesta en valor de miradores de la comuna.		X						
14.5	Definición zonas específicas para deportes náuticos y actividades recreativas, reguladas y seguras.					X	X	X	

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
14.6	Aumento de espacios de estacionamiento de bicicleta.			X					
14.7	Infraestructura turística resiliente				X				

INICIATIVA N°15. INFRAESTRUCTURA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

Plan de trabajo que apoye la intervención pública en torno a la infraestructura urbana y habilitante que se desarrolla en la comuna y que sea vinculante con la actividad turística, definiendo requerimientos, a partir de otros instrumentos como el PLADECO y el Plan Regulador, que deben ser considerados y a los cuales se les debe hacer un seguimiento ex ante, durante y ex post.

Objetivo estratégico

Elaborar un plan de trabajo de apoyo a la intervención pública en la comuna, vinculante con la actividad turística para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Indicador de resultado

Plan de trabajo con visión turística de apoyo a la intervención pública en la comuna

Indicador de nivel que da cuenta de la elaboración de un plan de trabajo que apoye la intervención pública en torno a la infraestructura urbana y habilitante que se desarrolla en la comuna y que sea vinculante con la actividad turística, definiendo requerimientos, a partir de otros instrumentos como el Pladeco y el Plan Regulador, que deben ser considerados y a los cuales se les debe hacer un seguimiento ex ante, durante y ex post.

Tabla N° 49. Acciones y cronograma: Iniciativa N°15. Infraestructura para mejorar la calidad de vida

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
15.1	Seguimiento de la intervención pública de infraestructura urbana y habilitante para vincularla con la actividad turística.	X	X	X	X	X	X	X	X

INICIATIVA N°16. SISTEMA DE COMUNICACIÓN IDENTITARIO Y PATRIMONIAL

Sistema de comunicación turística inteligente para la habilitación de infraestructura, equipamiento y señalética que permita la visita, orientación e interpretación del territorio para turistas y residentes.

Objetivo estratégico

Diseñar e implementar un sistema de comunicación turística habilitante para mejorar la experiencia turística en la comuna.

Indicador de resultado

Sistema de comunicación turística en la comuna de Viña del Mar

Indicador de nivel que establece un sistema de comunicación turística habilitante de infraestructura, equipamiento y señalética que permita la visita, orientación e interpretación del territorio para turistas y residentes.

Tabla N° 50. Acciones y cronograma: Iniciativa N°16. Sistema de comunicación identitario y patrimonial

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
16.1	Diseño e implementación de un sistema comunicacional inteligente del destino Viña del Mar.			X	X	X			

12.1.6 Eje N°5. Formación, Capacitación y Conciencia Turística

La formación, capacitación y finalmente, profesionalización de la actividad turística es crucial para un desarrollo turístico de calidad y sostenible. En ese sentido, es muy necesario proponer una ruta hacia esta profesionalización de trabajadores y trabajadoras y que estos sean parte de un ecosistema que genera trabajo digno y empleos decentes.

Este eje estratégico debe dar cuenta de lo anterior, a partir de una estrategia que siente bases de instalación de una cultura turística a nivel comunal y junte las necesidades del sector privado con la oferta académica para atender a la profesionalización y la generación de un círculo virtuoso entre el ecosistema, que incluya al habitante local como foco para mejorar su calidad de vida.

Objetivo

FOMENTAR LA GENERACIÓN DE INICIATIVAS QUE PROPENDAN A ESTANDARIZAR Y FORTALECER EL CONOCIMIENTO Y TÉCNICAS DE LOS TRABAJADORES DEL TURISMO EN LA COMUNA Y LA CREACIÓN DE CÍRCULOS VIRTUOSOS PARA LA PROSPERIDAD DEL DESTINO.

Indicador de impacto

VIÑA DEL MAR ES UN DESTINO QUE OFRECE UN TRABAJO TURÍSTICO DE CALIDAD, CON OPORTUNIDADES PARA SUS HABITANTES Y SERVICIOS PROFESIONALIZADOS.

Brechas que mitiga el eje estratégico

25- Deficiente conocimiento de las necesidades del mercado laboral en turismo, debido a una baja articulación entre la oferta académica y el sector privado y a la carencia de datos desagregados sobre el empleo turístico.
25- Deficiente conocimiento de las necesidades del mercado laboral en turismo, debido a una baja articulación entre la oferta académica y el sector privado y a la carencia de datos desagregados sobre el empleo turístico.
26- Falta de un enfoque integral hacia la gestión de la hospitalidad, lo que dificulta la fidelización de visitantes, en un contexto donde otros destinos priorizan la calidad del servicio como un diferenciador clave.
27- Alta necesidad de incorporar tecnologías y digitalizar a trabajadores y empresas, así como formarlos en idiomas y experiencias turísticas.
26- Falta de un enfoque integral hacia la gestión de la hospitalidad, lo que dificulta la fidelización de visitantes, en un contexto donde otros destinos priorizan la calidad del servicio como un diferenciador clave.
28- Carencia de una conciencia turística a nivel transversal en la comuna de Viña del Mar, lo que implica un desconocimiento de los beneficios de la actividad turística, el mal trato a visitantes, un mal uso de los espacios turísticos, entre otros elementos.

INICIATIVA N°17. FORMACIÓN DUAL EN TURISMO: EL CÍRCULO VIRTUOSO

Hoja de ruta entre el municipio, la academia, el sector privado y la comunidad que implique la formulación de oferta académica dual de acuerdo con las necesidades de cada uno de los involucrados, atendiendo a la incorporación de habitantes de la comuna, espacialmente jóvenes y mujeres en los negocios turísticos.

Objetivo estratégico

Elaborar una hoja de ruta para la formación dual de trabajadores en turismo que atienda a mejorar la calidad del personal y a la incorporación de la población local en la economía local.

Indicador de resultado

Hoja de ruta para la formación dual de trabajadores en turismo

Indicador de nivel que considera el desarrollo de una hoja de ruta entre el municipio, la academia, el sector privado y la comunidad que implique la formulación de oferta académica dual de acuerdo con las necesidades de cada uno de los involucrados, atendiendo a la incorporación de habitantes de la comuna, espacialmente jóvenes y mujeres en los negocios turísticos.

Tabla N° 51. Acciones y cronograma: Iniciativa N°17. Formación dual en turismo: el círculo virtuoso

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
17.1	Propuesta de Hotel/Restaurante - Escuela en Viña del Mar con foco en la empleabilidad de los habitantes de la comuna.					X	X	X	

INICIATIVA N°18. PROFESIONALIZACIÓN DEL TURISMO DE VIÑA DEL MAR

Oferta de formación y capacitación de recursos humanos que den respuesta a las brechas específicas de las personas que son parte de la cadena de valor de la actividad turística, espacialmente en los ámbitos de idiomas, hospitalidad, tecnologías, inclusión y sostenibilidad.

Objetivo estratégico

Generar una mesa de trabajo entre la academia y el sector privado para la profesionalización del sector turístico.

Indicador de resultado

Mesa de trabajo entre la Academia y el sector privado para la profesionalización del sector turístico

Indicador de nivel que da cuenta de la generación de una mesa de trabajo entre la academia y el sector privado para la generación de una oferta que atienda a las brechas específicas de formación y conocimiento de las personas que son parte de la cadena de valor de la actividad turística, espacialmente en los ámbitos de idiomas, hospitalidad, tecnologías, inclusión y sostenibilidad.

Tabla N° 52. Acciones y cronograma: Iniciativa N°18. Profesionalización del turismo de Viña del Mar

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
18.1	Mesa de trabajo entre el municipio, la academia y el sector privado para generar un plan de formación y capacitación para trabajadores en turismo.	X	X	X					
18.2	Formación para trabajadores del turismo en idiomas, hospitalidad, tecnologías, inclusión y sostenibilidad.			X	X	X			
18.3	Capacitación en turismo climáticamente inteligente.					X	X	X	

INICIATIVA N°19. CULTURA TURÍSTICA EN VIÑA DEL MAR

Cultura turística para habitantes y residentes de la comuna de Viña del Mar enfocada en conciencia turística, conocimiento y protección del patrimonio, medio ambiente e identidad, en escuelas, colegios, organizaciones territoriales y todos aquellos grupos que están en permanente contacto con turistas, como taxistas, comercio, carabineros, entre otros.

Objetivo estratégico

Desarrollar un programa e incentivos de cultura turística para habitantes y residentes de la comuna de Viña del Mar.

Indicador de resultado

Programa de cultura turística para habitantes y residentes de la comuna de Viña del Mar

Indicador de nivel que da cuenta del desarrollo de un programa de cultura turística para habitantes y residentes de la comuna de viña del Mar, enfocada en conciencia turística, conocimiento y protección del patrimonio, medio ambiente e identidad, en escuelas, colegios, organizaciones territoriales y todos aquellos grupos que están en permanente contacto con turistas, como taxistas, comercio, carabineros, entre otros.

Tabla N° 53. Acciones y cronograma: Iniciativa N°19. Cultura turística en Viña del Mar

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
19.1	Programa de conciencia turística que aborde los diversos tipos de actorías asociadas a la comunidad y el sector turismo.			X	X	X			
19.2	Concurso de innovación turística sostenible.						X	X	X

12.1.7 Eje N°6. Difusión y Promoción

La difusión y promoción se enfoca en consolidar y fortalecer la identidad turística de la comuna, proyectando su imagen a nivel nacional e internacional. Este eje implementa una serie de acciones coordinadas que incluyen la creación y difusión de campañas de marketing, la potenciación de los grandes eventos, la consolidación de la ciudad como oferta de turismo MICE y elevar la calidad de la experiencia tanto en origen como destino.

Objetivo

CREAR UNA ESTRATEGIA DE MARKETING QUE INTEGRE LAS NECESIDADES DE DIFUSIÓN, POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN AL CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO DEL DESTINO VIÑA DEL MAR.

Indicador de impacto

EL DESTINO VIÑA DEL MAR IMPLEMENTA SU ESTRATEGIA DE MARKETING LOGRANDO DIFUSIÓN, POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN EN BASE A ELEMENTOS INNOVADORES Y SOSTENIBLES.

Brechas que mitiga el eje estratégico

29- Carencia de una estrategia de marketing al largo plazo basada en inteligencia de mercado que integre al sector público y privado.
30- Débil incorporación de la narrativa identitaria asociada a toda la ciudad, incluidos sus barrios más tradicionales, dentro del branding del destino.
31- Inexistencia de una plataforma que centralice la información de productos, servicios y actividades de la comuna y que contenga información de los eventos a realizarse durante todo el año y los resguardos necesarios para tener una experiencia turística de calidad.

INICIATIVA N°20. MARKETING TURÍSTICO CON CONTENIDO E IDENTIDAD

Estrategia de marketing turístico para la comuna de viña del mar en base a un relato identitario que genere una planificación a corto, mediano y largo plazo en torno a la capacitación del personal en contacto en destino, la vinculación con otros destinos, posicionarse en mercados internacionales, atraer eventos de alto impacto y potenciarse como destino MICE.

Objetivo estratégico

Diseñar, implementar y ejecutar una estrategia de marketing turístico para la comuna de viña del mar.

Indicador de resultado

Estrategia de marketing turístico de la comuna de Viña del Mar

Indicador de nivel que indica el diseño, implementación y ejecución de una estrategia de marketing turístico para la comuna de viña del mar que genere una planificación a mediano y largo plazo en torno a la vinculación con otros destinos, atracción de mercados internacionales, atraer eventos de alto impacto y posicionarse como destino MICE.

Tabla N° 54. Acciones y cronograma: Iniciativa N°20. Marketing turístico con contenido e identidad

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
20.1	Desarrollo de un plan de marketing turístico para el destino Viña del Mar.	X	X	X	X				
20.2	Desarrollo de un guion turístico territorial identitario.		X	X					
20.3	Implementación de campaña de marketing de corto plazo para el posicionamiento del destino.		X	X					
20.4	Implementación de campaña de comercialización en alianza con el sector privado.				X	X	X		
20.5	Implementación de campaña comunicacional y canales para el continuo posicionamiento y difusión del turismo MICE.				X	X	X		

INICIATIVA N°21. INTELIGENCIA COMPETITIVA

Sistema de inteligencia de mercado con variables e indicadores medibles, relevantes y fiables para la toma de decisiones, donde participe todo el ecosistema turístico en la entrega de información de primera fuente.

Objetivo estratégico

Construir e implementar un sistema de inteligencia de mercado con variables e indicadores medibles, relevantes y fiables para la toma de decisiones.

Indicador de resultado

Sistema de inteligencia de mercado

Indicador de nivel que da cuenta de la construcción e implementación de un sistema de inteligencia de mercado con variables e indicadores medibles, relevantes y fiables para la toma de decisiones, donde participe todo el ecosistema turístico en la entrega de información de primera fuente.

Tabla N° 55. Acciones y cronograma: Iniciativa N°21. Inteligencia competitiva

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
21.1	Fortalecimiento del observatorio turístico de Viña del Mar.		X	X	X	X	X	X	X

INICIATIVA N°22. PLATAFORMA TURÍSTICA VIÑA DEL MAR SALE AL MUNDO

Plataforma web que centralice la información de las campañas de marketing digital y a la que los turistas puedan acceder en destino en puntos de información habilitados para la entrega de información y reserva de experiencias y servicios.

Objetivo estratégico

Diseñar e implementar una plataforma web que centralice y muestre las acciones definidas.

Indicador de resultado

Plataforma web

Indicador de nivel que da cuenta del diseño e implementación de una plataforma web que centralice la información de las campañas de marketing digital y a la que los turistas puedan acceder en destino en puntos de información habilitados para la entrega de información y reserva de tours y servicios.

Tabla N° 56. Acciones y cronograma: Iniciativa N°22. Plataforma turística viña del mar sale al mundo

Nº	ACCIONES	CRONOGRAMA							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
22.1	Diseño e implementación de plataforma web competitiva con últimos avances de usabilidad.	X	X	X	X				
22.2	Puntos de información y reserva de experiencias y servicios.				X	X	X		
22.3	Puntos de información climática para turistas.					X	X	X	

12.2 Sistema de control y evaluación de la cartera de iniciativas PLADETUR Sustentable comuna de Viña del Mar

12.2.1 Consideraciones al sistema de control y evaluación

El Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) de Viña del Mar no es un documento estático, sino una guía ágil y dinámica para la construcción de un turismo sostenible. Para asegurar su eficacia y relevancia a lo largo del tiempo, es indispensable contar con un robusto Sistema de Seguimiento y Evaluación que permita monitorear su implementación, medir su impacto y aprender de la experiencia.

Justificación del sistema de seguimiento y evaluación

El propósito de un sistema de medición de avances y resultados se asocia a elementos como el compromiso, la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua. Los datos obtenidos a través del sistema de seguimiento y evaluación se convertirán en información estratégica que permitirá generar información permanente de la ejecución del PLADETUR.

PROPÓSITO
• **Verificación del progreso.** Confirmar que las acciones planificadas se están ejecutando y que se está avanzando hacia los objetivos estratégicos y la imagen objetivo del PLADETUR. • **Identificación de desviaciones.** Detectar a tiempo si alguna iniciativa no está generando los resultados esperados o si existen obstáculos imprevistos en su implementación. • **Justificación de la inversión.** Demostrar que los recursos (humanos, financieros, técnicos) asignados al PLADETUR están generando valor y contribuyendo al desarrollo de la comuna. • **Fomento de la responsabilidad.** Impulsar la cultura de la medición y el logro entre todos los actores del ecosistema turístico involucrados en el PLADETUR.
INFORMACIÓN PERMANENTE
• **Informes periódicos.** Reportes trimestrales o semestrales sobre el avance de cada iniciativa, el cumplimiento de las metas y el estado de los indicadores de gestión, resultado e impacto. Estos informes serán la base para las reuniones de la Mesa Técnica de Turismo. • **Análisis de desempeño.** Identificación de iniciativas que estén funcionando bien y cuáles requieren atención. Por ejemplo, si un "Club de Producto" no alcanza sus metas de miembros o experiencias, los datos indicarán dónde enfocar los esfuerzos de apoyo o reajuste.

- **Rendición de cuentas.** Presentación pública de los avances del PLADETUR a través de resúmenes ejecutivos, infografías o dashboards interactivos en el sitio web municipal, haciendo la información accesible para todos.
- **Asignación de recursos.** Es factible basar futuras decisiones de inversión y presupuesto en la evidencia de resultados, priorizando aquellas iniciativas que demuestran mayor impacto y eficiencia.
- **Evaluación de impacto.** A mediano y largo plazo, los indicadores de impacto permitirán comprender cómo el PLADETUR está transformando efectivamente a Viña del Mar en un destino más seguro, inclusivo, sostenible y competitivo, y cuáles son los beneficios tangibles para la comunidad y el sector.
- **Planificación estratégica.** Los resultados de la evaluación servirán como insumo fundamental para las revisiones periódicas del PLADETUR y para la elaboración de futuras estrategias de desarrollo turístico, asegurando que el plan se mantenga alineado con las realidades del destino y las mejores prácticas internacionales.

Estructura del seguimiento en función de indicadores

El sistema de seguimiento y evaluación operará sobre una jerarquía de indicadores y sus metas asociadas, que se encuentran definidas para eje estratégico, iniciativa y acciones del PLADETUR:

- **Indicadores de gestión (o de proceso).** Miden el avance de las actividades y recursos implementados (ej. número de capacitaciones realizadas, número de ordenanzas promulgadas, hectáreas reforestadas)..
- **Indicadores de resultado (o de producto).** Miden los entregables directos de las iniciativas (ej. número de mesas técnicas, número de estrategias, porcentaje de recursos puestos en valor, número de prestadores formalizados).
- **Indicadores de impacto (o de fin).** Miden los cambios a largo plazo en el destino y la comunidad atribuidos al PLADETUR (ej. aumento de la ocupación hotelera en temporada baja, mejora en la percepción de seguridad de turistas, reducción de emisiones de carbono, integración de la comunidad local y el territorio en la actividad turística).

Cada uno de estos indicadores cuenta con **metas** específicas para cada año lo que permitirá comparar el progreso real con lo planificado y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos del PLADETUR.

12.2.2 Descripción del funcionamiento del sistema de control y evaluación

El sistema de control y seguimiento se encuentra asociado a dos archivos anexos a este informe: ***Anexo N°25_ Cartera de iniciativas PVDM*** y ***Anexo N° 26_ PROTOTIPO_SISTEMA_SEGUIMIENTO_PVDM***

I. Archivo base: ANEXO N°25

El Anexo N°25 que corresponde a la cartera de iniciativas del PLADETUR, incluye una hoja denominada "SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN" que contiene la matriz fuente que detalla cada iniciativa del plan, organizada por eje estratégico y con las siguientes variables:

- Nombre de la iniciativa (total de 22) y tipo de acción (total de 63).Acciones específicas y sus respectivos **indicadores de gestión** (total de 584).
- Metas anuales asociadas a los indicadores.
- Una sección para marcar el cumplimiento anual, con valores TRUE (cumplido) o FALSE (no cumplido) por cada año (hasta 8 años). La restricción de datos no permite marcar el cumplimiento de metas en celdas que no correspondan, al no tener metas asociadas en algún año en específico.

Este archivo es el punto de partida del sistema. Permite registrar manualmente si se ha cumplido o no cada indicador por año.

Ilustración N° 16. Captura de pantalla de la hoja fuente que permite registrar manualmente el cumplimiento de las metas anuales

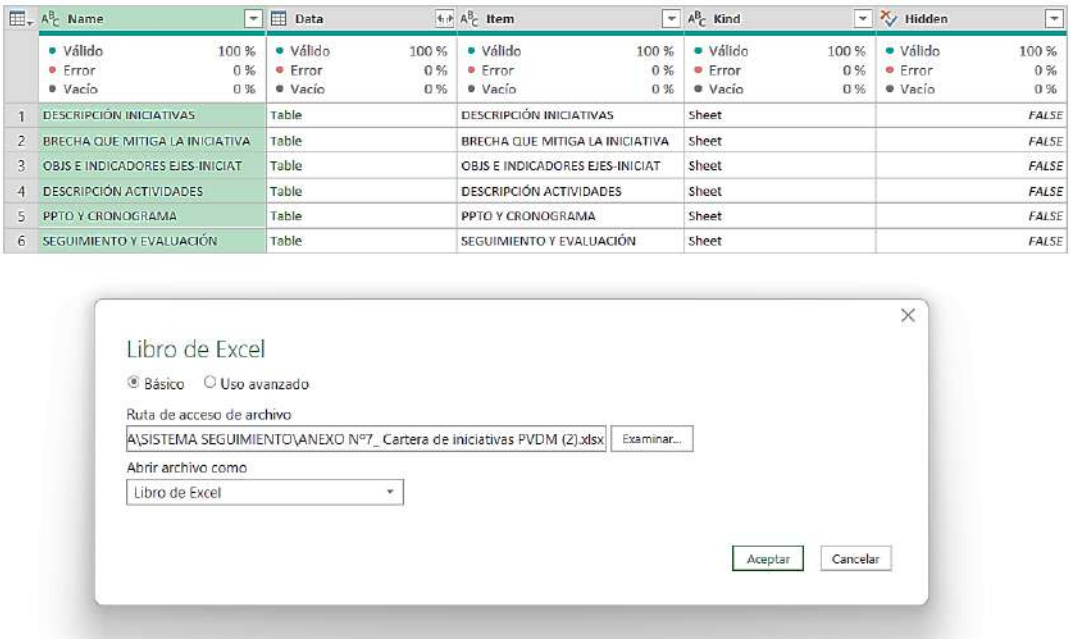
ACCIONES	N° INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	META ASOCADA AL INDICADOR DE GESTIÓN								CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE GESTIÓN							
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
Continuidad de la Mesa Técnica de Turismo donde incorporetodo el ecosistema asociado a la actividad turística comunal.	1.1.1	Número de actores del ecosistema turístico incorporados y participantes activos en la Mesa Técnica	13	20	25	25	25	30	30	30	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
	1.1.2	Formalización de la estructura y reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica	Complet o	Complet o	Complet o	Complet o	Complet o	Complet o	Complet o	Complet o	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
	1.1.3	Número de reuniones ordinarias de la Mesa Técnica realizadas anualmente	4	6	6	6	6	6	6	6	☑	☑	☑	☑	☐	☐	☐	☐
	1.1.4	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos y acciones propuestas por la Mesa Técnica	60%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	☑	☑	☑	☑	☐	☐	☐	☐
	1.1.5	Nivel de satisfacción de los participantes con el funcionamiento y la efectividad de la Mesa Técnica (encuestas)	3.8	4.1	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
	1.1.6	Número de propuestas concretas de políticas, proyectos o acciones surgidas de la Mesa Técnica implementadas	2	5	8						☑	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1.1.7	Número de canales de comunicación establecidos y utilizados activamente entre los miembros de la Mesa	3	4	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1.1.8	Número de articulaciones realizadas con otras instancias de participación y planificación a nivel comunal/regional	1	3	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1.1.9	Número de buenas prácticas o casos de éxito identificados y difundidos a través de la Mesa Técnica	1	3	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1.1.10	Nivel de adaptación de la Mesa Técnica a las nuevas necesidades del sector y la comunidad (evaluación anual)	Inicial	En proceso	Complet o	Inicial	En proceso	Complet o	Inicial	En proceso	☐	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐

Fuente: Elaboración propia.

II. Archivo consolidado: ANEXO N°26. PROTOTIPO SISTEMA SEGUIMIENTO PVDM

La hoja **"RESUMEN CUMPLIMIENTO"** consolida automáticamente la información del archivo base y muestra el **nivel de cumplimiento por iniciativa y año**. La consolidación y transformación de la data se realiza mediante pasos sucesivos utilizando Power Query[40], desde donde se conecta al archivo base que muestra el cumplimiento o no de las metas anuales[41], tal como muestra las siguientes ilustraciones.

Ilustración N° 17. Interfaz Power Query que muestra la apertura del archivo que da cuenta el cumplimiento de las metas anuales



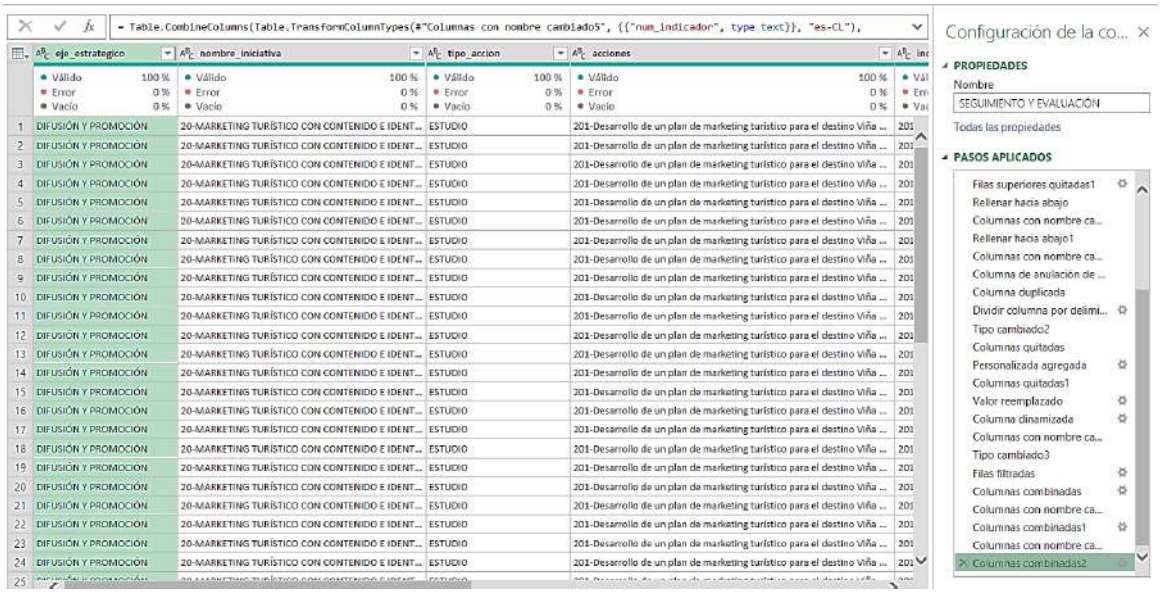
	Name	Data	Item	Kind	Hidden
	Válido 100 % Error 0 % Vacío 0 %	Válido 100 % Error 0 % Vacío 0 %	Válido 100 % Error 0 % Vacío 0 %	Válido 100 % Error 0 % Vacío 0 %	Válido 100 % Error 0 % Vacío 0 %
1	DESCRIPCIÓN INICIATIVAS	Table	DESCRIPCIÓN INICIATIVAS	Sheet	FALSE
2	BRECHA QUE MITIGA LA INICIATIVA	Table	BRECHA QUE MITIGA LA INICIATIVA	Sheet	FALSE
3	OBJS E INDICADORES EJES-INICIAT	Table	OBJS E INDICADORES EJES-INICIAT	Sheet	FALSE
4	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	Table	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	Sheet	FALSE
5	PPTO Y CRONOGRAMA	Table	PPTO Y CRONOGRAMA	Sheet	FALSE
6	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Table	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Sheet	FALSE

Fuente: Elaboración propia.

[40] Power Query es una herramienta de Excel, y también se encuentra en otros productos de Microsoft como Power BI, que permite importar datos de diversas fuentes, transformarlos y darles forma para análisis y visualizaciones. Funciona como un motor de preparación de datos, ofreciendo una interfaz gráfica para conectarse a fuentes y un editor para aplicar transformaciones paso a paso.

[41] Los archivos inicialmente pueden estar o no dispuestos en la misma carpeta de archivos. Es importante en este paso señalar correctamente la ruta desde donde se lee el archivo base. También existe la factibilidad que el archivo base sea dispuesto en hojas de Google Sheets para el manejo de la información en la nube.

Ilustración N° 18. Pasos aplicados a la información original



Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizado el preprocesamiento de la data original, se conforma un informe de resultados mediante el uso de tabla dinámica, apoyado con formato condicional para dar cuenta del grado de cumplimiento de las metas anuales a nivel de acciones:

- Cada fila corresponde a una acción específica dentro de una iniciativa.
- Las columnas de **"anio1" a "anio8"** presentan un **porcentaje de cumplimiento** (valores entre 0 y 1), calculado a partir de los indicadores marcados como "TRUE".
- El promedio se calcula por acción, y potencialmente puede haber agregación adicional por iniciativa o eje estratégico.

- **Formato condicional**: Se aplica para facilitar la lectura visual del grado de cumplimiento, con colores que indican si el cumplimiento es alto, medio o bajo (por ejemplo, verde, amarillo, rojo).

Ilustración N° 19. Tabla dinámica resumen del cumplimiento de las metas anuales a nivel de acciones

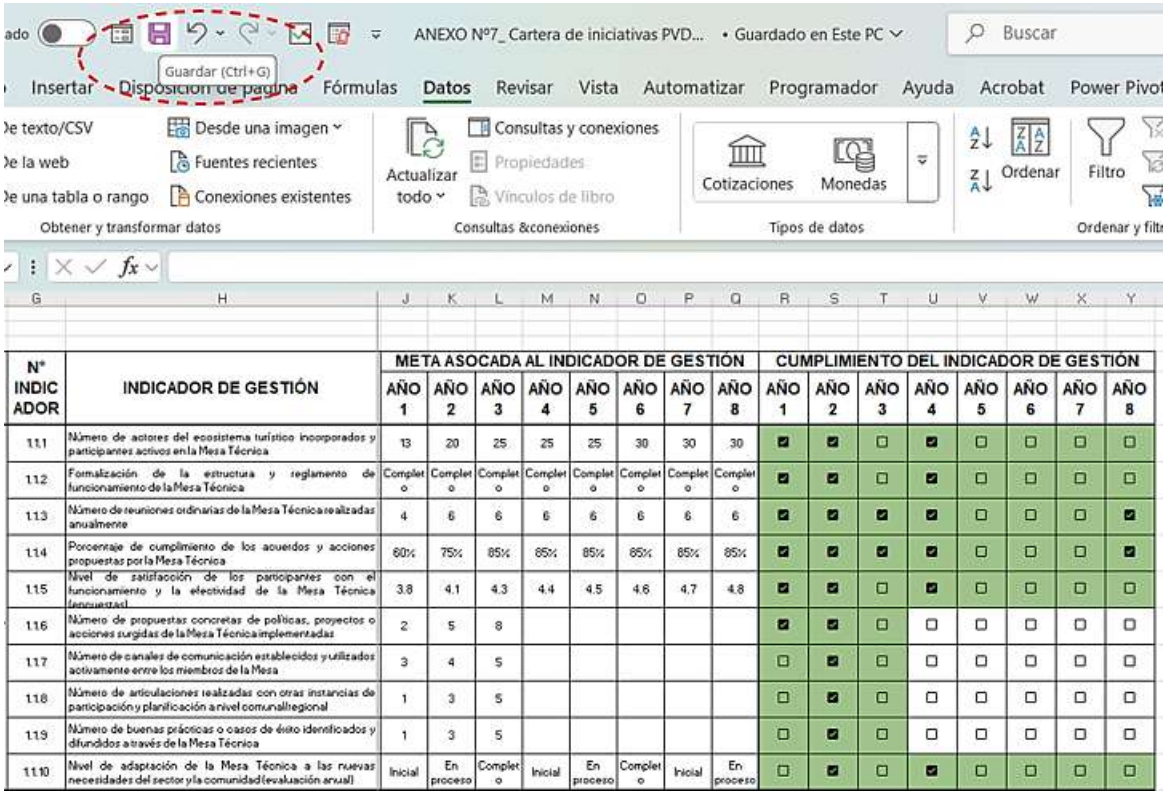
Promedio de cumplimiento			AÑ							
eje_estrategico	nombre_iniciativa	acciones	anio1	anio2	anio3	anio4	anio5	anio6	anio7	anio8
MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE	1-ECOSISTEMA VINCULADO PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE	11-Continuidad de la Mesa Técnica de Turismo donde incorpore todo el ecosistema asociado a la actividad turística comunal.	60,0%	100,0%	20,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2-TURISMO Y BIENESTAR LOCAL	para medir los beneficios de la actividad turística en la comuna de Viña del Mar.				0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3-DESTINO TURÍSTICO EN ARMONÍA CON LA	31-Observatorio climático del turismo				0,0%	0,0%	0,0%		
		32-Campañas de consumo responsable de agua				0,0%	0,0%	0,0%		
		33-Descarbonización de la actividad turística			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		34-Quebradas turísticas seguras				0,0%	0,0%	0,0%		
		35-Guías y apps de turismo regenerativo					0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		36-Turismo seguro: capacitación para emergencias climáticas	0,0%	0,0%	0,0%					
		37-Manual turístico de autoprotección en caso de emergencia	0,0%	0,0%	0,0%					

Fuente: Elaboración propia.

III. Resumen del Flujo para actualizar la información

1. En el archivo **ANEXO N°25**, se marca el cumplimiento (TRUE / FALSE) para cada indicador por año. Luego, se debe grabar el archivo.

Ilustración N° 20. Modificación de archivo base y posterior guardado

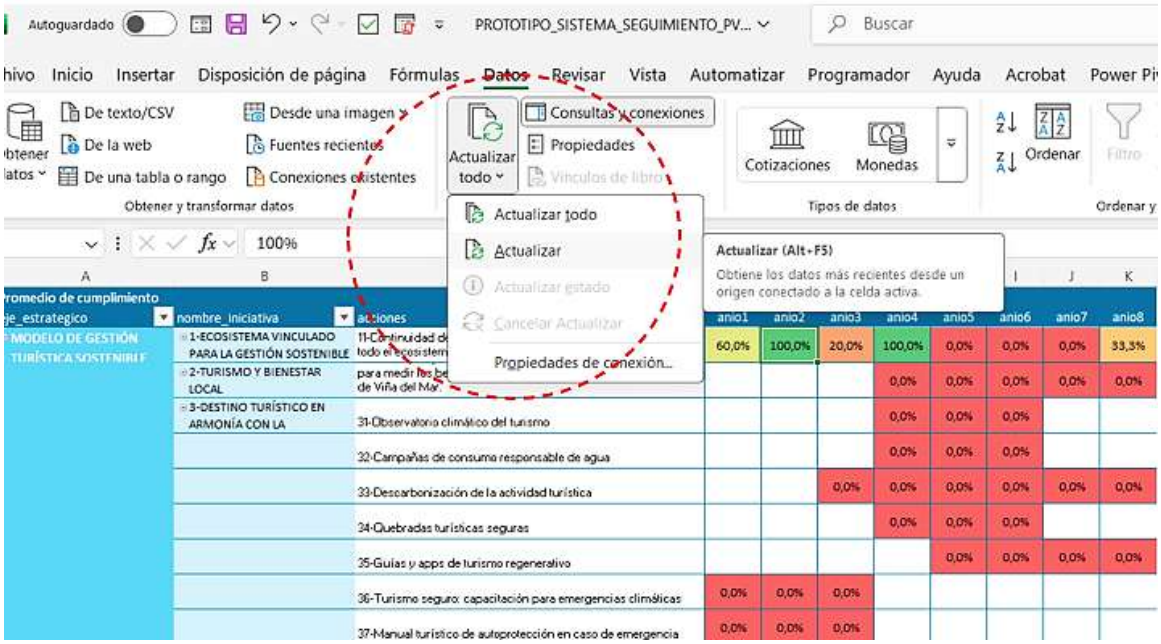


N° INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	META ASOCADA AL INDICADOR DE GESTIÓN								CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE GESTIÓN							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8
11.1	Número de actores del ecosistema turístico incorporados y participantes activos en la Mesa Técnica	13	20	25	25	25	30	30	30	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
11.2	Formalización de la estructura y reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	Completo	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
11.3	Número de reuniones ordinarias de la Mesa Técnica realizadas anualmente	4	6	6	6	6	6	6	6	☑	☑	☑	☑	☐	☐	☐	☑
11.4	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos y acciones propuestas por la Mesa Técnica	60%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	☑	☑	☑	☑	☐	☐	☐	☑
11.5	Nivel de satisfacción de los participantes con el funcionamiento y la efectividad de la Mesa Técnica (encuestas)	3.8	4.1	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	☑	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐
11.6	Número de propuestas concretas de políticas, proyectos o acciones surgidas de la Mesa Técnica implementadas	2	5	8						☑	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.7	Número de canales de comunicación establecidos y utilizados activamente entre los miembros de la Mesa	3	4	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.8	Número de articulaciones realizadas con otras instancias de participación y planificación a nivel comunal/regional	1	3	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.9	Número de buenas prácticas o casos de éxito identificados y difundidos a través de la Mesa Técnica	1	3	5						☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.10	Nivel de adaptación de la Mesa Técnica a las nuevas necesidades del sector y la comunidad (evaluación anual)	Inicial	En proceso	Completo	Inicial	En proceso	Completo	Inicial	En proceso	☐	☑	☐	☑	☐	☐	☐	☐

Fuente: Elaboración propia.

2. En el archivo **PROTOTIPO_SISTEMA_SEGUIMIENTO_PVDM**, se vinculan los datos mediante el uso de pasos sucesivos utilizando Power Query, con la finalidad de calcular el cumplimiento porcentual. Desde aquí, y una vez que el archivo fuente fue modificado y guardado, se deben “actualizar los datos”, con la finalidad de leer los nuevos datos en el informe de tabla dinámica.

Ilustración N° 21. Actualización del informe de tabla dinámica que da cuenta del avance en cumplimiento de metas



Fuente: Elaboración propia.

3. El usuario visualiza el resumen consolidado, facilitado por colores, lo cual permite:
    - Identificar rápidamente qué acciones están rezagadas.
    - Dar seguimiento anual al avance de metas.

13. GOBERNANZA TURÍSTICA INTERMUNICIPAL

13.1 La gestión turística colaborativa

13.1.1 Principal oportunidad para perfeccionar la gobernanza turística del destino Viña del Mar

El principal desafío del Plan de Desarrollo Turístico (en adelante PLADETUR) de Viña del Mar es consolidar un modelo de gobernanza colaborativa, basado en una estrategia asociativa efectiva que fomente un crecimiento sostenible, innovador y competitivo del destino, para gusto y satisfacción de su comunidad (actual y futura), autoridades y visitantes. Para ello, es fundamental fortalecer la participación vinculante y multisectorial, integrando actores municipales y entidades público-privadas externas, mediante mecanismos de coordinación, comunicación, articulación estratégica y toma de decisiones conjuntas, que garanticen una gestión turística eficiente y alineada con los desafíos del territorio.

Es fundamental robustecer la gobernanza y la articulación entre los actores clave del territorio, promoviendo espacios de colaboración complementaria que faciliten la implementación de iniciativas y la optimización de los recursos disponibles. Este proceso debe alinearse con una visión y estrategia municipal clara, asegurando coherencia con los planes de desarrollo comunales (Pladeco, Cultura, Medioambiente, entre otros) y otros instrumentos de planificación vigentes, de manera de garantizar una gestión integrada, eficaz y sostenible del destino.

En la actualidad existe la **Comisión Conjunta Asociada al Borde Costero**, organismo de coordinación interinstitucional encargado de la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la gestión y desarrollo de esta zona. Su función principal es garantizar un enfoque integral en la planificación y administración del borde costero, con especial énfasis en su impacto sobre el turismo y otros sectores clave. La comisión opera bajo un acta de acuerdo del 14 de junio del 2024, el cual le otorga un carácter vinculante en la toma de decisiones. Cuenta con una estructura formal, compuesta por una Presidencia y una Secretaría, encargadas de liderar y coordinar las sesiones. En cada reunión se levantan actas oficiales, asegurando el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos adoptados. Está conformada por representantes de diversas direcciones municipales y entidades públicas relacionadas con la gestión del borde costero, incluyendo entre otros: Departamento Servicios de Medio Ambiente, Dirección de Seguridad Pública, Dirección de Tránsito y Transporte Público, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Desarrollo Turístico y Económico, Carabineros y la Armada, reforzando la coordinación en materias de seguridad y orden público. La comisión se reúne todos los jueves en temporada alta,

dado la mayor afluencia de turistas y la necesidad de respuestas ágiles. Durante el resto del año, las reuniones se celebran una vez al mes, enfocándose en planificación y evaluación de medidas. Dado que muchas de las decisiones adoptadas tienen un impacto directo en la actividad turística, la comisión juega un rol clave en la planificación y ejecución de estrategias que favorezcan un desarrollo sustentable y seguro del borde costero. Su enfoque integral permite articular soluciones que beneficien tanto a la comunidad local como a los visitantes, asegurando una gestión eficiente y alineada con las políticas municipales.

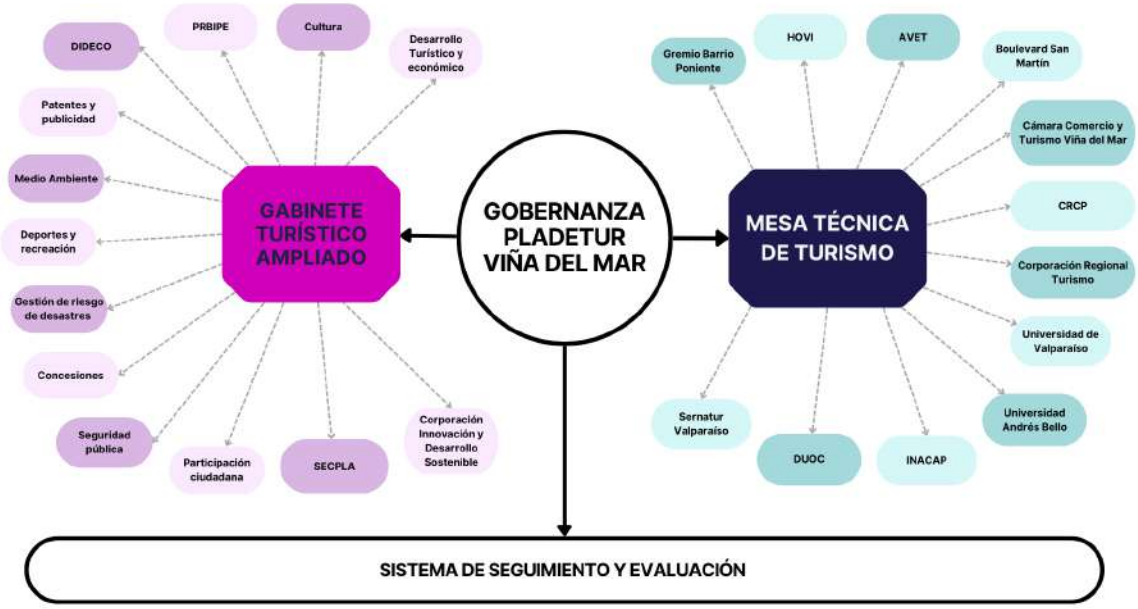
Otra instancia relevante es la **Mesa Técnica de Turismo** instancia generada vía decreto en el año 2018, con carácter consultivo, su propósito es articular esfuerzos entre distintos actores calve, ya sean públicos o privados, bajo la coordinación y convocatoria del departamento de desarrollo turístico y económico de la municipalidad, asegurando una orientación alineada con las políticas municipales y regionales. Esta mesa integra a representantes de diversos sectores y que al año 2025 cuenta con los siguientes integrantes: Servicio Nacional de Turismo de Valparaíso, Asociación gastronómica y Cultura Barrio Poniente, Asociación de Hoteleros de Viña del Mar -HOVI-, Asociación Viñamarina de Empresarios Turísticos -AVET-, Asociación Gremial Barrio Reñaca, Comité de Adelanto y Seguridad Ciudadana de Boulevard San Martin, Cámara de Comercio y Turismo de Viña del Mar, Cámara Regional Comercio y Producción -CRCP-, Corporación Regional de Turismo de la Región de Valparaíso, Universidad de Valparaíso con la carrera de Gestión en Turismo y Cultura, Administración Hotelera y Gastronómica, Universidad Andrés Bello con la carrera de Administración en Ecoturismo, Turismo y Hotelería, Inacap con su Escuela de Hotelería, Gastronomía y Turismo y la Escuela de Turismo de DUOC. Esta Mesa Técnica sesiona bajo una modalidad temática, abordando problemáticas y oportunidades según la coyuntura y necesidades del sector. Su estructura, que incluye actores externos al municipio, permite la priorización de propuestas concretas y acciones vinculantes generadas colaborativamente por parte importante del ecosistema turístico local y regional.

Entonces, partiendo por la importancia de mantener estas instancias de coordinación, principalmente porque conectan a las acciones municipales con un ecosistema externo preocupado de colaborar (Comunidad, Instituciones Públicas, Academia, etc), resulta esencial adoptar al interior del municipio aquellos protocolos de trabajo que orienten buenas prácticas de comunicación, cooperación, coordinación y vinculación.

Es fundamental potenciar todas aquellas acciones estratégicas definidas como prioritarias, asegurando su ejecución de manera eficiente y efectiva. Estas deben desarrollarse en el marco del PLADETUR, pero con un enfoque de gestión y gobernanza participativa, que integre una articulación estructurada, una planificación financiera sostenible y una ejecución profesional de calidad. Asimismo, resulta clave establecer mecanismos de medición de

resultados e impactos, garantizando que Viña del Mar consolide y fortalezca su posicionamiento como un destino turístico de referencia a nivel nacional.

Esquema N° 4. Gobernanza PLADETUR Viña del mar



13.1.2 Estructura de Gobernanza y Vinculación con el PLADETUR

El modelo de gobernanza del PLADETUR debe articularse a través de una estructura organizativa clara, con mecanismos de colaboración y trabajo conjunto de gran reconocimiento, valor y carácter vinculante. Para enfrentar este desafío, se propone la creación de un **Gabinete Turístico Ampliado**, que representa una solución estratégica que permite fortalecer la articulación interna, optimizar la toma de decisiones y garantizar una ejecución efectiva del PLADETUR.

En este contexto se han definido dos elementos fundamentales que debiesen interaccionar entre si permanentemente, con objetivos específicos y cooperaciones estratégicas: unidades municipales de distinta índole y acción, las secciones de trabajo del Departamento de Desarrollo Turístico y Económico y al menos un representante de la Mesa Técnica de Turismo, que pueda aportar desde lo técnico y desde su rol clave en el fortalecimiento de una planificación turística más participativa, informada y sostenible. Esta gobernanza integrada seguirá interactuando con otras instancias tales como la **Comisión Conjunta Asociada al Borde Costero** y la propia Mesa Técnica de Turismo, de acuerdo con las prioridades establecidas para tal efecto.

Este formato de apoyo a la implementación efectiva del PLADETUR dispone una estructura organizativa clara y flexible, con mecanismos de coordinación eficientes y una estrategia de validación que asegure una gestión articulada de la labor municipal, garantizando su alineación con las directrices del Municipio de Viña del Mar.

13.2 Componentes del modelo de gobernanza

Tal como se ha señalado, este Gabinete debe ser una instancia formal y vinculante, que facilite la ejecución del PLADETUR con el más absoluto arraigo entre las direcciones claves del municipio, asegurando que sus decisiones no operen de manera aislada, sino integradas en una estrategia común, asegurando que no solo respondan a coyunturas inmediatas o aisladamente priorizadas, sino que se orienten hacia la consolidación de un destino turístico pensante, competitivo y sostenible, basado en la confianza, la inversión estratégica y beneficios compartidos con todos.

Este debe ser un espacio estratégico de articulación vinculante entre estamentos del municipio, orientado a fortalecer la planificación y gestión del turismo de manera transversal, con un enfoque de largo plazo basado en el seguimiento del PLADETUR.

Su rol es clave para coordinar esfuerzos entre las distintas direcciones municipales, permitiendo una asignación eficiente de recursos y una mejor articulación de políticas públicas orientadas a potenciar la oferta turística local, el bienestar de la comunidad local y por supuesto la experiencia del visitante.

Dentro de los componentes de este Gabinete se encuentran algunas unidades municipales, entidades e instancias priorizadas que, como toda base estratégica, podrá ser potenciado con nuevas integraciones en el futuro.

El Gabinete Turístico de Viña del Mar será presidido por la alcaldesa o alcalde en ejercicio (o su representante) y contará con representantes de 12 unidades, las que se describen a continuación.

- **Departamento de Cultura.** Fomentar y gestionar actividades culturales, artísticas y patrimoniales para fortalecer la identidad local y promover el acceso a la cultura entre los habitantes de Viña del Mar.
- **Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).** Coordinar e implementar programas sociales y comunitarios que mejoren la calidad de vida de los vecinos, fomentando la participación ciudadana y el desarrollo integral de la comunidad.
- **Departamento de Patentes y Publicidad**. Gestionar y fiscalizar las patentes de las actividades económicas y permisos de publicidad dentro de la comuna. Su rol es fundamental para regular el funcionamiento de los negocios locales, asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y contribuir a los ingresos municipales.
- **Departamento de Participación Ciudadana**. fortalecer la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas locales.

- **Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA).** Coordina la planificación estratégica y el desarrollo de proyectos comunales, garantizando un desarrollo urbano ordenado y sostenible.
- **Programa de Recuperación de Barrios e Infraestructura Pública Estratégica (PRBIPE**). Implementar planes de recuperación y desarrollo de barrios, promoviendo mejoras en infraestructura, seguridad y calidad de vida en sectores prioritarios de la comuna.
- **Departamento Servicios de Medio Ambiente.** Diseñar y ejecutar políticas de sostenibilidad y protección ambiental, gestionando el manejo de residuos y promoviendo prácticas ecológicas en la comunidad para un desarrollo comunal responsable.
- **Departamento de Deportes y Recreación.** Fomentar la actividad física y deportiva a través de programas, eventos y la mejora de la infraestructura deportiva, promoviendo hábitos saludables y la integración social.
- **Dirección de Seguridad Pública.** Coordinar acciones de prevención y control para garantizar la seguridad ciudadana en la comuna, trabajando en conjunto con otras instituciones para mantener el orden público y la tranquilidad de los vecinos.
- **Departamento Gestión de Riesgo de Desastres.** Planificar y ejecutar medidas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias y desastres naturales, asegurando la protección y el bienestar de la comunidad en situaciones de riesgo.
- **Dirección de Concesiones.** Administrar y regular las concesiones municipales para la explotación de bienes y servicios en la comuna, asegurando que se realicen conforme a la normativa vigente y en beneficio de la comunidad.
- **Corporación de Innovación y Desarrollo Sostenible de Viña del Mar.** Entidad sin fines de lucro creada por el municipio con el objetivo de fomentar obras de desarrollo comunal y productivo, promoviendo la innovación y el desarrollo económico, medioambiental y social. Esta corporación se enfoca especialmente en apoyar a las personas, familias y comunidades más vulnerables de la comuna, buscando mejorar la calidad de vida de todos los vecinos.

Asimismo, resulta prioritario integrar a la **Dirección de Comunicaciones** al Gabinete Municipal, ya que una estrategia comunicacional clara, coherente y transversal es esencial para dar visibilidad a los esfuerzos y logros del desarrollo turístico local. Lo que no se comunica, simplemente no existe para la ciudadanía ni para los actores clave del ecosistema. Su activa participación permite fortalecer la imagen institucional, mejorar la conexión con la comunidad y garantizar una vocería unificada, profesional y alineada con los objetivos estratégicos del municipio. Además, contribuye a posicionar a Viña del Mar como un destino turístico de referencia, fortaleciendo la transparencia y legitimidad de la gestión municipal a través de un relato público consistente y creíble.

En Adición, es necesario sumar a representantes del **Consejo Municipal**, para asegurar una visión política alineada con los objetivos del desarrollo turístico local. Su participación permite reforzar la legitimidad de las decisiones, facilitar la articulación con el concejo municipal y garantizar el respaldo necesario para avanzar en iniciativas claves. Además, contribuye a visibilizar las necesidades del sector, promover acuerdos transversales y fortalecer la gobernanza territorial, integrando distintas miradas y promoviendo una gestión participativa e inclusiva del turismo como motor de desarrollo sostenible.

Finalmente, se propone que la Mesa Técnica de Turismo, tenga representación dentro del Gabinete Turístico Municipal, incorporando un avance estratégico hacia una gobernanza más participativa, informada y efectiva del desarrollo turístico local. Esta Mesa Técnica, compuesta por profesionales, académicos y actores claves del ecosistema turístico, posee un conocimiento técnico especializado que resulta fundamental para sustentar las decisiones estratégicas en materia de planificación, inversión, sostenibilidad y promoción del turismo.

A este grupo se le une la **Dirección de Desarrollo Turístico y Económico,** cuyo rol principal es coordinar las sesiones ordinarias como extraordinarias del gabinete turístico, generar actas, evaluar el impacto de resultados, además de impulsar el turismo y el desarrollo económico local mediante estrategias de promoción, apoyo al emprendimiento y atracción de inversiones que beneficien a la comunidad. Dentro de los componentes de esta dirección, está dividida en:

- **Dirección del departamento de desarrollo turístico y económico:** Esta dirección tiene como misión promover y fortalecer el turismo y la economía local. Sus funciones incluyen la planificación y ejecución de estrategias que potencien a Viña del Mar como un destino turístico destacado, así como el fomento de iniciativas que impulsen el desarrollo económico de la comuna
- **Sección Informaciones Turísticas (OIT):** Encargada de proporcionar información relevante y actualizada a los visitantes, esta sección busca mejorar la experiencia turística en Viña del Mar. Sus responsabilidades abarcan la atención al público, distribución de material informativo y orientación sobre atractivos locales, servicios y actividades disponibles en la comuna.
- **Proyectos Turísticos, Asesoría y Promoción Turística:** Se dedica al desarrollo y gestión de proyectos que impulsen el turismo en Viña del Mar. Sus funciones incluyen la creación de un banco de proyectos e informaciones que promuevan el desarrollo turístico, la realización de estudios sobre ciclos y flujos turísticos, la organización de iniciativas para concienciar a la comunidad sobre la importancia del turismo y la asesoría a empresas en proyectos de inversión turística.
- **Viña del Mar Convention Bureau (VDMCB);** Oficina que tiene como objetivo posicionar a Viña del Mar como un destino preferente para congresos, convenciones y viajes de incentivo. Su misión es promover y valorar la infraestructura y los

servicios turísticos de la ciudad, consolidando el turismo de reuniones como una de las principales actividades económicas locales.

Este Gabinete intermunicipal promoverá un trabajo articulado entre las unidades municipales, permitiendo consolidar una estructura eficiente que asegure una toma de decisiones coordinada y ágil, mediante una gestión estratégica orientada a la acción, la participación estratégica, la obtención de resultados y su necesaria medición de impacto.

En términos de promulgación, este Gabinete debe ser instaurado vía decreto, convocando a sus miembros, enfatizando la necesidad de contar con la voluntad y margen de actuación suficiente para liderar, proponer y ejecutar acciones estratégicas desde la óptica de la coordinación ex ante a la ejecución, delineando aquellas acciones prioritarias de efectuar y estableciendo metas y alcances coherentes de cada intervención de manera individual y agregada, en plena articulación y por ende priorizada a nivel local.

13.3 Marco estratégico modelo de gobernanza

13.3.1 Organización de la gobernanza

I. Propósito

El Gabinete Turístico Ampliado de la Municipalidad de Viña del Mar, es una instancia de coordinación y organización de la acción, orientada a articular, cofinanciar y validar la ejecución entre los diversos agentes municipales, asumiendo por ende responsabilidades y compromisos vinculantes de ejecución, de una serie de estrategias, proyectos e iniciativas desprendidas del PLADETUR, que por su significancia contribuyan al posicionamiento competitivo del Destino Viña del Mar en materia turística.

II. Principios

Bajo este formato de declaración estratégica, se logró identificar 5 principios que podrán permitir potenciar la articulación con sentido turístico, los cuales se refieren a:

- **Participación**: Vale decir, procurar instancias para que todos los convocados puedan intervenir en la toma de decisiones, ya sea directamente o por medio de legítimos personeros intermediarios que representan sus intereses. Esta amplia participación se basa en la libertad de asociación y expresión, así como las capacidades para participar de manera constructiva por el objetivo común.

- **Transparencia**: Vale decir, procurar el libre flujo de información, de manera de hacer accesibles a los interesados todos los elementos que permitan comprender y vigilar, las tareas y acciones proyectadas y/o ejecutadas.

- **Orientación al consenso**: Vale decir, resulta relevante, lograr llegar a un consenso amplio sobre lo que es el mejor interés para la industria turística local, cuando sea posible, y de acuerdo con las leyes y procedimientos vigentes.

- **Eficiencia**: Vale decir, los procesos y las instituciones han de producir resultados que satisfagan las necesidades, y al mismo tiempo, hagan el mejor uso de los recursos, asumiendo y cumpliendo compromisos ampliamente priorizados.

- **Rendición de cuentas**: Vale decir, los tomadores de decisión, junto a los ejecutores técnicos serán, responsables ante la opinión pública, así como ante las instituciones interesadas, respecto del actuar coordinado resultante a partir del PLADETUR.

III. Valores

Los valores del Gabinete Turístico Ampliado son tres y dan cuenta de los elementos intangibles que rodean las intenciones y el espíritu de creación de esta organización.

- **Unidad**. Promover el trabajo bajo estructuras unitarias, que tiendan a agrupar los esfuerzos en torno a los grandes objetivos del turismo local.

- **Competitividad**. Hacer propio la necesidad de construir un destino competitivo en función de sus oportunidades de diferenciación.

- **Sostenibilidad**. La oportunidad de generar un mejor aprovechamiento del capital turístico de Viña del Mar, diversificando los ingresos y optimizando la operación sin poner en riesgo los recursos.

IV. Objetivo General

Fortalecer la gobernanza del PLADETUR de Viña del Mar mediante un modelo de trabajo colaborativo que involucre a las distintas unidades municipales, el Departamento de Turismo y los actores clave del sector turístico local, garantizando una gestión coordinada, sostenible e innovadora.

V. Objetivos Específicos

El quehacer del Gabinete Turístico se centrará en el logro de los siguientes objetivos específicos.

- Garantizar el desarrollo turístico de Viña del Mar con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.
- Diversificar y mejorar la oferta turística local mediante el fortalecimiento de productos turísticos comunales.
- Mejorar la infraestructura y los servicios turísticos para garantizar una experiencia de calidad en la ciudad.
- Potenciar las competencias del capital humano del sector turístico para mejorar la calidad del servicio.
- Mejorar la visibilidad y posicionamiento de Viña del Mar como destino turístico a nivel nacional e internacional.

VI. Competencia y atribuciones

- Modificación del presente protocolo de gestión.
- Definición sobre la incorporación de nuevos miembros del Gabinete Turístico Ampliado. Por ejemplo: Dirección de Comunicaciones.
- Elaboración de pronunciamientos corporativos, en relación con materias que afecten al desarrollo del destino turístico Viña del Mar.

VII. Frecuencia de reuniones ordinarias y extraordinarias

El Gabinete Turístico Ampliado celebrará reuniones ordinarias tres veces al año las que serán ejecutadas cada cuatro meses. Además, se estima la realización de reuniones extraordinarias a ser convocadas en ocasiones especiales, debidamente justificadas por el Presidente (a), dando conocer los motivos específicos de su convocatoria.

VIII. Votación de acuerdos

Los acuerdos tomados por los miembros del Gabinete Turístico de Viña del Mar. serán adoptados por mayoría simple (50%+1) de los miembros presentes en la sesión. En caso de empate, decidirá el Presidente en ejercicio, con un voto de consenso y cuya fundamentación quede en acta; validando esta resolución para sesiones ordinarias y extraordinarias.

IX. Representantes titulares y suplencia

Las direcciones municipales convocadas deberán designar un representante titular y un representante suplente o reemplazante, quienes deberán ser los máximos responsables de cada dirección.

En caso de que el titular no pueda asistir a las reuniones convocadas por el Gabinete, deberá notificarlo por escrito a la coordinación técnica. En su ausencia, el representante suplente o reemplazante asumirá su participación con los mismos derechos y atribuciones que el titular.

X. Derechos de los miembros

- Proponer iniciativas que permitan la ejecución de los programas y proyectos definidos en el PLADETUR.
- Desarrollar acciones de representación externa al Gabinete, previa sanción de sus miembros.

- Ejercer su voto en todo tipo de decisiones y acuerdos desarrollados por el Gabinete.
- Ejercer su voto para la selección de profesionales y/o equipos de consultores para trabajos afines a los objetivos del Gabinete.
- Solicitar reuniones extraordinarias para el tratamiento de temas de importancia, previa aprobación del presidente(a) del Gabinete.

XI. Deberes de los Miembros

- Respetar las opiniones y actitudes de sus pares.
- Tener siempre como referente de logro, la articulación de las actividades definidas como prioritarias por el PLADETUR.
- Participar en las reuniones ordinarias y extraordinarias del Gabinete.
- Justificar debidamente sus inasistencias, comprometiendo la participación de su reemplazante oficial de ser necesario,
- Cumplir con los acuerdos válidamente adoptados, aun cuando no haya asistido a la reunión en la cual se formuló el acuerdo.
- Proponer la participación de otras direcciones en el Gabinete Turístico.

XII. Perdida de la condición de Miembro

Ocurre por abandonar su cargo por razones obligatoria o voluntaria. Esta pérdida es solo para el representante y no para la dirección convocada. Tiene un impacto inmediato en relación con los deberes y derechos adquiridos, excepto, en aquellos acuerdos tomados válidamente con anterioridad o se encontrasen pendientes en su cumplimiento.

XIII. Definición de Presidencia del Gabinete

El cargo de presidente del Gabinete corresponderá al alcalde(sa) en ejercicio.

En caso de inasistencia, la representación será asumida por un representante definido formalmente dentro de la Coordinación Técnica del Gabinete, garantizando la continuidad operativa y la toma de decisiones en el marco de la gobernanza turística establecida.

XIV. Atribuciones del presidente(a) del Gabinete

- Convocar a reuniones extraordinarias, debidamente fundamentadas.
- Moderar cada una de las reuniones del Gabinete, según sea el caso.
- Supervisar y exigir el cumplimiento de acuerdos y responsabilidades asumidos por Miembros del Gabinete.
- Representar al Gabinete en las instancias que así lo amerite para cumplir los objetivos propuestos, e informar oportunamente respecto a los resultados obtenidos.
- Dar a conocer a la comunidad interna y externa las iniciativas, avances y proyectos priorizados por el Gabinete en el marco del PLADETUR.

XV. Coordinación Técnica

Es el rol de la **Dirección de Desarrollo Turístico y Económico,** la cual deberá velar por el cumplimiento ejecutivo del PLADETUR y los respectivos planes operativos anuales del destino Viña del Mar. Podrá reemplazar a la presidencia cuando sea necesario. Será responsable del desarrollo y seguimiento de las actividades priorizadas por el Gabinete, tanto en materias estratégicas como operativas. Asimismo, deberá generar las actas de las reuniones ampliadas y seguimiento de las reuniones de los subcomités de trabajo.

i) Atribuciones generales

Coordinar, convocar, gestionar y liderar la ejecución técnica de las actividades definidas como prioritarias por parte del Gabinete, además de representar a la presidencia en las discusiones técnicas.

ii) Atribuciones específicas

- Reemplazar en la presidencia del Gabinete a la alcaldes(a).
- Convocar las reuniones de Gabinete estratégico del destino, en acuerdo con el Presidente(a).
- Registrar y mantener actualizadas las actas de cada sesión del Gabinete.
- Coordinar y participar en las Comisiones de Trabajo por ejes de intervención.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos logrados en las sesiones del Gabinete, así como en las Comisiones de Trabajo por ejes de intervención garantizando su seguimiento y evaluación.
- Visualizar escenarios futuros y perspectivas de la industria turística a nivel local, regional, nacional e internacional para contextualizar las intervenciones.

- Generar los contenidos base para entregarlos a los encargados de comunicaciones con la finalidad de dar a conocer a la comunidad las iniciativas, avances y proyectos del Pladetur.

XVI. Comisiones de trabajo por ejes de intervención

Corresponde a las unidades de trabajo específico que se desprende del Gabinete Turístico Ampliado. En esta instancia se articulan los proyectos, planes y programas vinculados con el PLADETUR y sus Ejes de Intervención. Las comisiones estarán compuestas y distribuidas por las direcciones municipales convocadas al Gabinete.

i) Atribuciones y dinámica de operación de las Comisiones de Trabajo

- Su función básica se orientará a orientar su actuar y recursos para la ejecución de proyectos y/o programas, canalizando instrumentos y/o fondos propios o concursables, sectoriales o inversión privada, capaces de contribuir a los objetivos planteados por el Pladetur.
- Se reunirán de acuerdo a un plan de trabajo desarrollado por sus miembros, Validado por la presidencia del **Gabinete Ampliado** y coordinado por los encargados de la **Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.** Este grupo de trabajo deberán considerar indicadores de logro frente a los cuales cada comisión deberá ser evaluada en sus resultados y cada miembro por su grado de participación, compromiso y vinculación.
- Las comisiones sesionarán de forma periódica y autónoma, donde sus integrantes determinarán los tiempos y lugares de reunión.
- Las comisiones podrán invitar a profesionales, expertos u otros, para asesorarse sobre temas específicos, los invitados no serán parte constitutiva de la comisión.

ii) Deberes y atribuciones de los Integrantes de las Comisiones de Trabajo.

- Participar de las reuniones de la Comisión, convocada por los encargados de la **Dirección de Desarrollo Turístico y Económico**.
- Ser informados oportunamente de los acuerdos y actuaciones de la Comisión.
- Solicitar reuniones extraordinarias para el tratamiento de temas de importancia previa aprobación del ente coordinador.
- Conocer las actas de la Comisión de trabajo.
- Participar en las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Comisión.
- Respetar las opiniones y actitudes de sus pares.
- Justificar debidamente sus inasistencias, siempre resguardando la participación de representante con similar rol que el participante oficial.

- Cumplir con los acuerdos válidamente adoptados en los tiempos y enfoques definidos, aun cuando no haya asistido la reunión en la cual se formuló el acuerdo.

XVII. Definición preliminar de Comisiones de Trabajo

La gobernanza del PLADETUR de Viña del Mar requiere un enfoque colaborativo que vincule la relevante gestión municipal, permitiendo fortalecer la planificación y ejecución de acciones estratégicas que permitan consolidar a Viña del Mar como un destino turístico sostenible, competitivo e innovador. A continuación, se presentan los ejes del PLADETUR y su relación con las direcciones municipales.

i) Comisión Eje Modelo de Gestión Turística Sostenible

Objetivo:
Consolidar el trabajo colaborativo del ecosistema turístico aunando criterios en torno a la proyección de la comuna como un destino seguro, inclusivo y sostenible.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran: **Departamento Servicios de Medio Ambiente, Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), Departamento Gestión de Riesgo de Desastres, Corporación de Innovación y Desarrollo Sostenible, representante Mesa Técnica de Turismo y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

i) Comisión Eje Seguridad Turística y Convivencia Urbana

Objetivo:
Desarrollar y ejecutar una estrategia que aporte en la mitigación de los problemas de seguridad que afectan a la comuna.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran: **Departamento Servicios de Medio Ambiente, Dirección de Seguridad Pública, Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), Dirección de Concesiones, Departamento de Permisos, Departamento de Patentes y Publicidad, Dirección de Comunicaciones, representante Mesa Técnica de Turismo y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

ii) Comisión Eje Oferta Turística de calidad, identitaria y sostenible

Objetivo:
Impulsar la generación de experiencias turísticas innovadoras y diversas que se integren a la cadena de comercialización nacional, conformada por servicios de calidad y atractivos turísticos valorizados.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran**: Dirección de Cultura, Departamento de Deportes y Recreación**, **Programa de Recuperación de Barrios e Infraestructura Pública Estratégica (PRBIPE) y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

iii) Comisión Eje Inversión Privada e Infraestructura Turística Pública

Objetivo:
Generar e implementar un modelo de fomento a la inversión turística privada y a la incorporación de la mirada turística a la infraestructura de apoyo.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran**: Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), Departamento Gestión de Riesgo de Desastres, Dirección de Concesiones y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

iv) Comisión Eje Formación y Capacitación

Objetivo:
Fomentar la generación de iniciativas que propendan a estandarizar y fortalecer el conocimiento y técnicas de los trabajadores del turismo en la comuna y la creación de círculos virtuosos para la prosperidad del destino.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran: **Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Departamento de Participación Ciudadana, Corporación de Innovación y Desarrollo Sostenible de Viña del Mar y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

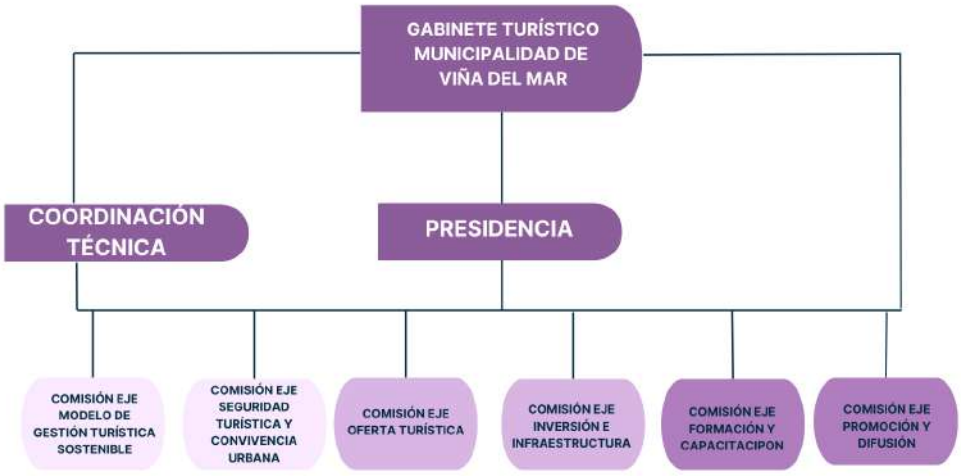
v) Comisión Eje Difusión y Promoción

Objetivo:
Crear una estrategia de marketing que integre las necesidades de difusión, posicionamiento y comunicación al corto, mediano y largo plazo del destino viña del mar.

Dentro de las unidades municipales que participan de esta comisión se encuentran: **Dirección de Comunicaciones**, **Departamento de Cultura, Dirección de Seguridad Pública, y Dirección de Desarrollo Turístico y Económico.**

XVIII. Organigrama

A continuación, se presenta el organigrama de la gobernanza turística de Viña del Mar.



13.3.2 Sistema de monitoreo, medición y evaluación de la gobernanza

Para evaluar la efectividad de la gobernanza turística y su impacto en la implementación del PLADETUR, se establecen tres dimensiones clave con indicadores cuantificables, los cuales se proponen a continuación.

i) Número de Proyectos Implementados

- **Objetivo**

Medir la ejecución de proyectos turísticos planificados y su alineación con los ejes estratégicos del PLADETUR.

- **Tasa de ejecución de proyectos**

Formula

$$TEP = \frac{P_{\text{Ejecutados}}}{P_{\text{Planificados}}} \times 100$$

Donde:

- **PEjecutados =** Número de proyectos ejecutados**.**
- **PPlanificados=** Número total de proyectos planificados**.**

- **Porcentaje de avance de proyectos**

Fórmula:

$$P_{Avance} = \frac{E_{Finalizadas}}{E_{Totales}} \times 100$$

Donde:

- **EFinalizadas** = Número de etapas finalizadas
- **ETotales** = Total de etapas planificadas por proyecto

- **Inversión total en turismo**

Fórmula:

$$ITT=IM+IPC+IP$$

- **ITT =** Inversión total en turismo
- **IM =** Inversión municipal
- **IPC=**Inversión pública complementaria
- **IP =** Inversión privada

- **Beneficiarios del proyecto**

Fórmula:

$$B_{Total} = B_{Directos} + B_{Indirectos}$$

- **BDirectos** = Emprendedores y negocios turísticos impactados
- **BIndirectos** = Comunidad local beneficiada

ii) Nivel de coordinación interdirecciones

- **Objetivo**

Evaluar la articulación entre unidades municipales para la ejecución del PLADETUR.

- **Índice de Reuniones Efectivas (IRE)**

Formula:

$$IRE = \frac{R_{Efectivas}}{R_{Planificadas}} \times 100$$

- **REfectivas** = Reuniones efectivas realizadas
- **RPlanificadas** = Reuniones programadas en el período

- **Cumplimiento de acuerdos interdirecciones (CAI)**

Fórmula:

$$CAI = \frac{A_{Cumplidos}}{A_{Totales}} \times 100$$

- **ACumplidos** = Número de acuerdos ejecutados
- **ATotales** = Total de acuerdos establecidos en acta

- **Nivel de satisfacción de la coordinación**

Fórmula:
Encuestas a actores públicos y privados.

iii) Impacto económico del turismo en la comuna

- **Objetivo**

Medir la contribución del turismo al desarrollo económico local.

- **Tasa de Crecimiento del Turismo (TCT)**

Formula

$$TCT = \frac{(V_t - V_{t-1})}{V_{t-1}} \times 100$$

- **Vt** = Número de visitantes en el año actual
- **Vt–1** = Número de visitantes en el año anterior

- **Crecimiento del Empleo Turístico (CET)**

Formula:

$$CET = \frac{(E_t - E_{t-1})}{E_{t-1}} \times 100$$

- **Et** = Empleo en el sector turismo en el año actual
- **Et–1** = Empleo en el sector turismo en el año anterior

14. CONCLUSIÓN

El documento presentado a lo largo de estas páginas, denominado **Plan de Desarrollo Turístico Sustentable (PLADETUR) de la Comuna de Viña del Mar**, representa una herramienta estratégica fundamental orientada al desarrollo turístico integral de la comuna. Surge de la necesidad de abordar el riesgo de estancamiento y declive del destino asociado a la falta de planificación y crecimiento desordenado de las últimas décadas.

El proceso de elaboración del PLADETUR, se basó en un análisis exhaustivo del sistema turístico comunal, que incluyó la caracterización e inventario actualizado de atractivos, recursos, actividades, planta e infraestructura, el análisis de la demanda turística y sus flujos y un diagnóstico estratégico profundo, incorporando análisis de competitividad, FODA, DRAFPO, entre otros. Un componente crucial fue la participación ciudadana y de los actores clave del ecosistema -públicos, privados, académicos y comunitarios-. Este proceso participativo fue fundamental para diagnosticar problemas, identificar brechas y validar los resultados.

El plan define una Imagen Objetivo para el destino Viña del Mar al año 2033, proyectándola como un destino turístico nacional e internacional fortalecido, que prioriza la integración territorial, la participación comunitaria, la armonización del desarrollo económico, la preservación ambiental y el enriquecimiento cultural. Esta visión se sustenta en un ecosistema colaborativo que trabaja para ofrecer una oferta diversificada durante todo el año, releva la identidad local y se posiciona como un destino de calidad, seguro, limpio, conectado, inclusivo y sostenible.

Para alcanzar esta visión y superar las brechas identificadas, el PLADETUR propone una Estrategia de Desarrollo Turístico estructurada en ejes estratégicos que agrupan iniciativas y acciones concretas son los siguientes: Modelo de Gestión Turística Sostenible (enfocado en gobernanza y resiliencia), Seguridad Turística y Convivencia Urbana (centrado en la seguridad del destino), Oferta Turística de Calidad, Identitaria y Sostenible (para diversificar y poner en valor atractivos), Formación y Capacitación (buscando profesionalización y empleo digno), Infraestructura Habilitante e Integración Territorial (aumentar el nivel de calidad y competitividad), y Difusión y Promoción (a través de marketing e inteligencia competitiva).

Para la implementación exitosa de este plan se propone un sistema de gobernanza robusto y colaborativo que articulará a múltiples actores, así como un mecanismo de seguimiento y evaluación con indicadores claros para monitorear avances, medir impactos y asegurar la mejora continua y la adaptabilidad del plan en el tiempo.

En conclusión, el PLADETUR de Viña del Mar, tal como se presenta, es un instrumento dinámico y participativo que, basado en un diagnóstico detallado y una visión compartida, proporciona una hoja de ruta clara para que la comuna aumente su competitividad y sostenibilidad y, de esta manera, afronte el riesgo de estancamiento, proyectándose hacia un futuro de desarrollo turístico más integrado, resiliente y conectado con su identidad local.

Imagen objetivo - turística PLADETUR Viña del Mar

Al año 2033 Viña del Mar se fortalece como un destino turístico nacional e internacional, que prioriza la integración territorial y la participación de la comunidad al armonizar el desarrollo económico, la preservación ambiental y el enriquecimiento cultural. Con un ecosistema que trabaja de manera colaborativa y eficiente donde confluye el municipio, la comunidad, el sector empresarial, el sector público y la academia para salir al mundo con una oferta diversificada durante todo el año, que releva la identidad, costumbres y tradiciones de cada uno de sus barrios, protegiendo y poniendo en valor el patrimonio cultural, las actividades de naturaleza, los deportes, la gastronomía y sus ventajas competitivas en torno a las reuniones y eventos, demostrando y siendo percibida como un destino de calidad, seguro, limpio, conectado, inclusivo y sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- BCN, B. d. (2016). *Decreto 30: apruébase el reglamento que fija el procedimiento para la declaración de zonas de interés turístico*. Obtenido de BCN: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1097480
- BCN. (2010). *Ley N°20.422 Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.* Santiago.
- BCN. (2010). *Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.* Chile.
- BCN. (2016). *Decreto Supremo N°50 modifica Decreto Supremo N°47, de vivienda y urbanismo, de 1992, ordenanza general de urbanismo y construcciones en el sentido de actualizar sus normas a las disposiciones de la Ley N°20.422, sobre igualdad de oportunidades e inclusió.* Santiago.
- Bigne, F. &. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo.*
- Bilbao, A. (s.f.). *Que es la Agenda 21*. Obtenido de Bilbao: https://www.bilbao.eus
- Boullón, R. (1985). *Planificación del espacio turístico.*
- Butler, R. (1980). *The concept of tourism area cycle of evolution: implications for managemente of resources.*
- Centro de Acción Climática PUCV. (2024). *Plan de Acción Comunal de Cambio Climático.* Chile.
- CMN, C. d. (2024). *Nómina Monumentos Nacionales declarados por decreto.*
- CORFO. (2014). *Destinos Turísticos Sustentables Propuesta para un Sistema de Distinción.*
- Departamento de Turismo Municipalidad Viña del Mar. (2024). *Plan Estratégico de Departamento de Turismo.*
- Departamento de Turismo Viña del Mar. (2024). *Catastro de Alojamientos Turístico de Viña del Mar.* Viña del Mar.
- García, M. O. (2006). *The tourism development. Handbook, a practical approach to planing and marketing.* London: Continuum.
- GORE Valparaíso. (2012). *Estrategia Regional de Desarrollo Región de Valparaíso 2012 - 2020.* Valparaíso.
- GORE Valparaíso; DTS Consultores. (2021). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico 2021 - 2025 Región de Valparaíoso.* Valparaíso.
- Guido, R. (2006). *Glosario ambiental, turístico y hotelero.*
- Gunn, C. A. (2002). *Tourism planning : basics, concepts, cases.* Routledge.
- Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. (2024). *PLADECO Viña del Mar 2024 - 2028.* Viña del Mar.
- INE. (2023). *Infografía Empleo en las Actividades Características del Turismo (ACT).*
- Ivars-Baidal, J. A. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, 82, 2765, 1–31.*, 10.
- Ministerio del Medio Ambiente; Subseccretaría de Turismo; SERNATUR. (2019). *Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo en Chile.* Chile.

- MMA, S. &. (2019). *Plan de Adaptación al Cambio Climático Sector Turismo.*
- MOP. (2017). *Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030, Región de Valparaíso.* Chile.
- Municipalidad de Viña del Mar. (2024). *Recopilación de instituciones académicas de la comuna de Viña del Mar.* Viña del Mar.
- OIT, V. d. (2023). *Bases de dato equipamiento turístico Viña del Mar.*
- OMT. (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook.*
- OMT. (2019). *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD).*
- ONU, T. (s.f.). *https://www.unwto.org*. Obtenido de UNWTO: https://www.unwto.org/es/politicas-y-gestion-de-destinos
- Organización Mundial del Turismo; Organización de los Estados Americanos. (2018). *El Turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas Prácticas en las Américas.* Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (Noviembre de 2024). *Barómetro ONU Turismo*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/barometro-del-turismo-mundial-de-onu-turismo
- Organización Mundial del Turismo. (Noviembre de 2024). *World Tourism Barometer.* Obtenido de World Tourism Barometer: https://pre-webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2025-01/UN-toruism_Barom24_04_Nov_EXCERPT.pdf?VersionId=FH4_J87qAor8stgCg9FbM5x8n0WZ2.nq
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO.* Obtenido de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas; Organización Mundial del Turismo. (2016). *El Sector Turístico y Los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Turismo responsable, un comprimiso de todos.* Madrir.
- Ritchie, G. &. (2012). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies. 12th ed.*
- Secretaría de Planificación Comunal Estretégica Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. (2020). *Plan de Rvitalización de Barrio Fundacional Viña del Mar.* Viña del Mar.
- Secretaria Municipal de Viña del Mar. (2022). *Decreto Alcaldicio N°5261.* Obtenido de https://eae.mma.gob.cl/storage/documents/01_Ingreso_EAE_Actualizaci%C3%B3n_PRC_Vi%C3%B1a_del_Mar.pdf.pdf
- SEGITTUR. (s.f.). *Que es DTI*. Obtenido de Destinos Inteligentes: https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/
- SENADIS. (2017). *Plan Chile Accesible. Bases Metodológicas para la Gestión de un Plan Territorial de Accesibilidad.* Santiago.
- Sernatur, S. &. (2018). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos.*
- Sernatur, S. d. (2024). *Estadísticas de Empresas en las Actividades Características del Turismo (ACT) a nivel nacional, regional y comunal. Serie anual período comercial 2005-2021.*
- Sernatur, S. d. (2024). *Estadísticas de Empresas en las Actividades Características del Turismo (ACT) a nivel nacional, regional y comunal. Serie anual período comercial 2005-2021.*

- SERNATUR. (2016). *MANUAL DE DESTINOS. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos.*
- SERNATUR. (2018). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos.* Santiago.
- Sernatur. (2021). *Cartografía índice de Intensidad Turística por Región y Destinos Priorizados.*
- Sernatur. (2021). *Informe de gestión 2021 de Programa Nacional de Turismo Municipal.*
- SERNATUR. (2022). *Hoja de Ruta del Turismo Accesible para Chile 2022 - 2026.* Santiago. Obtenido de https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2023/01/Hoja-de-ruta-del-turismo-accesible-para-Chile-2022-2026.pdf
- SERNATUR. (2023). *Destinos Turísticos.* Obtenido de https://www.sernatur.cl/destinos/
- Sernatur. (2024). *INFORME METODOLÓGICO: ÍNDICES TERRITORIALES DE DEFINICION DE DESTINOS TURISTICOS.*
- Sernatur. (2024). *Registro Nacional de Servicios Turísticos – Actualización octubre 2024.*
- SERNATUR. (s.f.). *Historia de Sernatur*. Obtenido de Sernatur: https://www.sernatur.cl/historia/#:~:text=El%20Servicio%20Nacional%20de%20Turismo,el%20Decreto%20Ley%20N%C2%BA%201.224.
- Sernatur. (s.f.). *MODIFICACIÓN A LA METODOLOGÍA OEA – CICATUR PARA CATEGORIZAR Y JERARQUIZAR ATRACTIVOS TURÍSTICOS.*
- Servicio Nacional de Turismo. (2024). *Tasa de Ocupación Hotelera (TOH).* Obtenido de Tasa de Ocupación Hotelera (TOH): https://www.subturismo.gob.cl/estadisticas-y-estudios/estadisticas-de-la-oferta/tasa-de-ocupacion-hotelera-toh/
- SII, S. d. (2023). *Estadísticas de Empresas por Región y Actividad económica.*
- SII. (2024). *Estadísticas de Empresas por Región y Actividad económica.*
- SST, S. d. (2018). *Plan Estratégico de Capital Humano 2019 - 2020 .*
- SST, S. d. (2020). *Plan de Acción Inversiones Turísticas 2020 – 2025.*
- Subsecretaría de Turismo, & PNUD. (2024). *Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035.* Obtenido de https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2024/07/estrategia-nacional-de-turismo-sostenible-2035-2.pdf
- Subsecretaría de Turismo, S. (2017). *Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos.*
- Subsecretaría de Turismo; SERNATUR. (2018). *Informa de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos.* Santiago.
- Subsecretaría de Turismo; SERNATUR. (2022). *Cambio Climático y Turismo: Guía de Adaptación y Mitigación para el Turismo Litoral.* Santiago.
- Subsecretaría de Turismo. (2024). *Big Data para el Turismo Interno*. Obtenido de Big Data para el Turismo Interno: https://www.subturismo.gob.cl/estadisticas-y-estudios/estadisticas-de-la-demanda/turismo-interno/big-data-para-el-turismo-interno/
- Viña del Mar, M. d. (2023). *Bases técnicas para la contratación de los servicios denominados "Elaboración de un Plan de Desarrollo Turísitico Sustentable (PLADETUR) de la Comuna de VIña del Mar.*