



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE ARQUITECTURA
ESCUELA DE GESTIÓN EN TURISMO Y CULTURA**

**“PLAN DE GESTIÓN PARA UN MANEJO ÓPTIMO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE
PEÑALOLÉN, PARA LA OFICINA DE TURISMO”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR TURÍSTICO CULTURAL**

MARÍA PAZ POBLETE FIGUEROA

PROFESORA GUÍA: RAÚL DUVAUCHELLE ZAMORA

SANTIAGO, 2017

DEDICATORIA

*Aquí voy
De malas, pero voy
Haciendo malabares
pa' pagar la renta de hoy
Que venga más
Yo aguanto mucho más
Cansada con hambre
De buenas o malas
Yo llego hasta el final
Jesse & Joy - Aquí voy*

Dedicado a quienes nunca han dejado de creer en mí, pero en especial a mi madre hermosa, quien día a día se levanta por mí y mi hermana, para que tengamos un futuro mejor... la mujer que me ha enseñado todo y lo sigue haciendo.

A ti, que me enseñaste que la vida no es fácil, y que hay que luchar día a día para conseguir lo que queremos.

Para ti "Gladys" ...esto y más

¡Gracias!

AGRADECIMIENTOS

A mi familia que son mi pilar y mis garras para seguir adelante ... en especial a mi madre, que nunca ha dejado de creer en mi y que día a día me enseña a no darme por vencida, por ser mi apoyo incondicional, por amarme como soy y por soportarme estos 24 años que tengo hasta ahora. A mi hermana que a pesar de las diferencias y el carácter se que nos caracteriza, estamos siempre una para la otra, en los aciertos y desventuras. A mi padre que, a pesar de las desventuras de este año, sigue aquí con nosotras entregándonos su amor, de la única forma que sabe dar mi Simón.

A mi compañero, mi amigo y confidente ... mi Wlado. Gracias al destino que te puso en mi vida hace 5 años y por ser quien me ha acompañado en esta loca aventura universitaria. Gracias por ser tú, por ser como eres conmigo, por soportar mis mañas, por estar ahí en mis fracasos y aciertos, y por la hermosa relación que hemos sabido construir. Te amo

A mis amigas y compañeras de la Universidad, a todas y todos los que he tenido el placer de conocer y compartir, en especial a mis amigas Paula y Valentina, que a pesar de todo han sabido estar conmigo en las buenas y malas, por enseñarme que los polos opuestos no son tan opuestos, y por darse el tiempo y cariño de conocerme, y dejarme conocerlas. Gracias Team.

A las niñasGTC, Jose, Pauli, Ro y Cata que este último año he sabido conocer y se han dado el tiempo de conocerme, gracias por las risas, las reuniones y salidas que hemos sabido disfrutar juntas.

A mi Mary, que partió siendo mi jefa mientras realizaba mi práctica, pero resulto ser una gran amiga. Gracias por la oportunidad aquella vez, por enseñarme y ayudarme en todo, por ser tan dedicada y profesional en lo que haces que fuiste mi inspiración para interesarme en el Turismo Municipal. Gracias por todo Mary.

A mis amigos de la casa, Seba y Pablo que sin ustedes esta tesis habría sido una real tortura, gracias por las tardes completas de risa, de debate y aprendizaje. Sin Uds. no habría sido igual.

A mis todos mis amigos de la vida, que aun que nos con algunos nos veamos 2 veces por año, están siempre estarán ahí para todo.

A GTC SANTIAGO, gracias a todos, a las generaciones de Centro de Alumnos en los que participe gracias por la oportunidad y las enseñanzas, a todos lo profesores que de una u otra manera dejaron una marca en mí.

A mi profesor guía Duva, por ser un gran profesor y por tener siempre la disposición a enseñar, y por guía lo mejor que pudo para sacar adelante este proyecto. Gracias

A la Marcia, la mejor secretaria de la vida, gracias por todo, por ayudarme en cada proceso que tuve que solucionar en la Universidad, por haber sido tan amable y cariñosa siempre.

Gracias a Todos.

Gracias Dios.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE	iv
RESUMEN/ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL	1
1.1 Turismo	1
1.2 Municipalidad	1
1.3 Programa de Turismo Municipal	2
1.4 Oferta Turística	2
1.5 Atractivo turístico	3
1.6 Jerarquización turística	4
1.7 Catastro Turístico	4
1.1 Oficina de Turismo	5
1.2 Destino Turístico	5
1.3 Turismo receptivo	5
1.4 Turismo emisor	5
1.5 Turismo social	5
1.6 Turista	6
1.7 Turista Nacional	6
1.8 Gasto Turístico	6
1.9 Excursionista	6
1.10 Visitante	6
1.11 Vecino	6
1.12 Óptimo	6
1.13 Corporación	7
1.14 SERNATUR	7
CAPITULO II: CARACTERIZACION DE LA COMUNA	8
2.1 Resumen comunal	8
2.2 Turismo en Peñalolén	10

2.3	Oficina de Turismo Peñalolén.....	12
2.3.1	Ubicación	12
2.3.2	Estructura Organizacional.....	14
2.3.3	Misión Oficina de Turismo Peñalolén	15
2.3.4	Visión Oficina de Turismo Peñalolén	15
2.3.5	Público objetivo Oficina de Turismo	15
2.3.6	Principales actividades que realiza la Oficina de Turismo:	16
2.3.7	Alianza Mesa Técnica de Turismo SERNATUR.....	17
2.3.8	Formas de Difusión Programas Oficina de Turismo.....	19
2.4	Oferta Turística Peñalolén	21
2.4.1	Atractivos	21
2.4.2	Planta Turística	26
2.4.3	Infraestructura	27
CAPITULO III: PROYECTO.....		29
3.1	Análisis Involucrados.....	30
3.2	Árbol de Problemas.....	32
3.3	Árbol de Objetivos	34
3.4	Matriz Marco Lógico	36
3.5	Ficha de Actividades.....	40
3.6	Calendarización y Presupuesto	52
ANEXOS		57
Fichas Atractivos Turísticos Peñalolén propuesta por la Metodología OEA-CICATUR y SERNATUR		57
Entrevistas Realizadas		77
Bibliografía		86

Ilustración 1 Mapa Situación Geográfica de Peñalolén en la Región Metropolitana	8
Ilustración 2 Localización de la planta turística y atractivos turísticos, Comuna Peñalolén. 2012	11
Ilustración 3 Ubicación Corporación Cultural Chimkowe de Peñalolén	12
Ilustración 4 Frontis Corporación Cultural Chimkowe.....	13
Ilustración 5 Ubicación Oficina de Turismo.....	13
Ilustración 6 Oficina de Turismo, dimensiones 6x4 metros	14
Ilustración 7 Pagina web Oficina de Turismo.....	19
Ilustración 8 Todo Terreno Edición octubre 2017	20
Ilustración 9 Actividades noviembre 2017	20
Ilustración 10 Árbol de Problemas.....	33
Ilustración 10 Árbol de Objetivos.....	35

Tabla 1 Cuadro Componentes Oferta Turística	3
Tabla 2 Estructura organizacional Oficina de Turismo Peñalolén.....	14
Tabla 3 Publico Relevante	15
Tabla 4 Clasificación por Categoría.....	22
Tabla 5 Clasificación por Jerarquía	24
Tabla 6 Rutas Conformadas en la Peñalolén	25
Tabla 7 Lugares de esparcimiento y gastronomía.....	26
Tabla 8 Formas de traslado dentro de la comuna.....	28
Tabla 9 Análisis involucrados.....	30
Tabla 10 Calendario de Implementación	53

RESUMEN/ABSTRAC

El turismo como sabemos es una actividad que involucra y afecta, positiva o negativamente, a toda la comunidad que habita en un territorio, esta actividad económica presenta cada vez más en una notable importancia en el ámbito local, aportando ingresos y empleo, además de servir como motor de desarrollo de otros sectores económicos, tales como agricultura, pesca, artesanía, construcción, transporte, etc. Sin embargo, también es cierto que puede significar un factor desequilibrador e incluso tener un impacto negativo sobre el territorio, por lo que es preciso contar con un desarrollado Plan de Gestión Turística local, la cual integre los intereses particulares de la Municipalidad, como también los de la comunidad local, empresarios locales mejorando así la calidad de vida de una localidad.

El año 2016 en la comuna de Peñalolén se inauguró el único Templo Baha'í en Sudamérica, el cual se construyó en las faldas de la precordillera de los Andes, en la comuna de Peñalolén, registrándose flujos de más de 50 mil visitas mensuales al atractivo, debido a aquello, nace mi interés por desarrollar un “Plan de Gestión para un manejo óptimo de la Oferta Turística de Peñalolén, para la Oficina de Turismo, a través de una investigación cualitativa de la Oferta Turística de Peñalolén actual, se pretende entregar una mirada externa de como potenciar y aprovechar este nuevo y constante flujo de turistas, para así contribuir al desarrollo de la actividad Turística y al desarrollo local de la comuna de Peñalolén.

Palabras clave: Turismo Municipal, Peñalolén, Plan de Gestión, Oferta Turística, Optimo.

Abstrac

Tourism is an activity that involves and affects, positively or negatively, the whole community that lives in a territory. This economic activity has become more and more important at a local level, bringing in revenue and employment. In addition, it serves as an engine for the development of other economic sectors, such as agriculture, fishing, handicrafts, construction, transportation, etc. However, it can also be an imbalance factor having a negative impact on the territory. To avoid the negative effects of touristic development, it is necessary to develop a local tourism management plan which integrates the particular interests of the Municipality, as well as those of the local community and entrepreneurs to improve the quality of life of a locality.

In 2016, the only Baha'i Temple in South America was inaugurated in the commune of Peñalolen, having more than 50,000 visits monthly. This project presents a Management Plan for the optimal management of the tourism offer in Peñalolen, designed for the touristic office of this commune. This Management Plan was developed through a qualitative research of the current tourism offer in Peñalolen in order to give an external view on how to boost and make the best out of the increase in the flow of tourists. The final aim is to contribute to the development of the local touristic activity in Peñalolen.

Keywords: Municipality Tourism, Peñalolén, Management Plan, Tourist Offer, Optimal.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica, social y cultural de carácter transversal, que ofrece importantes oportunidades para la economía local, generando ingresos monetarios, empleos, y contribuyendo a promover la igualdad entre hombres y mujeres.

Su principal fortaleza recae en las condiciones naturales del hábitat y el paisaje, y en la presencia de elementos de tipos naturales y culturales únicos y peculiares que tiene una localidad para ofrecer. Ello implica, sin embargo, el desafío de asegurar un desarrollo turístico sostenible que considere la participación de actores locales y que asegure la valoración de los ambientes naturales y el resguardo del patrimonio cultural. En este sentido, el gobierno comunal debe constituir una instancia decisiva para impulsar el desarrollo del turismo comunal, asumiendo un rol orientador de la actividad turística local.

El desarrollo del turismo en la comuna no sólo aparece vinculado a otras actividades económicas, sino también a otras dimensiones del desarrollo local, como son la sociocultural, ambiental y pública-administrativa, y claramente su planificación debe estar enmarcada en los lineamientos estratégicos de los planes de desarrollo comunal.

En el caso de la comuna de Peñalolén, es la Oficina de Turismo perteneciente a la Corporación Cultural Chimkowe (C.C.C), es quien debería ser la encargada de regular, planificar y desarrollar planes para el desarrollo turístico, pero al encontrarse bajo el alero de la C.C.C, no ha logrado consolidar a Peñalolén como un atractivo dentro de la Región Metropolitana.

Por ello la presente tesis tiene como finalidad entregar una visión externa con posibles mejoras acordes a la realidad comunal, para contribuir al manejo óptimo de la Oferta Turística de Peñalolén, por medio de la metodología del Marco Lógico, partiendo por el análisis de los involucrados en la Oferta Turística Comunal, un análisis situacional o análisis de problemas detectados en la investigación, esta herramienta nos permite mapear o diagramar el problema en raíces (causas) y hojas (efectos), para luego pasar al árbol de medios o árbol de objetivos, herramienta que nos permite transformar las causas (raíces) en medios y los efectos (hojas) en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias.

CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se detallará los conceptos claves y relevantes para el desarrollo y comprensión de este proyecto de título.

1.1 Turismo

Ley 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo (2010), en su artículo segundo se define Turismo como “... *una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritaria dentro de las políticas de Estado, por lo que éste deberá promoverla de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país.*”

Por otro lado, la definición de la Organización Mundial de Turismo; define Turismo como: “... *un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivo personales o de negocios/profesionales*”

1.2 Municipalidad

La Municipalidad es el organismo administrativo dentro de las comunas, las cuales se rigen por la Ley 18.645 Orgánica Constitucional de Municipales (1988) la que se define como “... *corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.*” En su artículo tercero; se determinan las siguientes funciones; las cuales están de alguna u otra manera relacionadas con desarrollo sustentable del turismo:

- a) Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales;
- b) La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- c) La promoción del desarrollo comunitario;
- d) Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo;
- e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo, y
- f) El aseo y ornato de la comuna.

1.3 Programa de Turismo Municipal

Entre las líneas de trabajo de SERNATUR, se encuentra el “Programa de Turismo Municipal”, el cual tiene como finalidad lograr que los municipios incorporen la actividad turística dentro de su gestión anual como un tema relevante, comprendiendo que el fortalecimiento y desarrollo de esta actividad se logra cuando se hace en forma sistemática y asociativa, ya que toda acción que se emprenda a nivel local puede tener implicancia a nivel regional y nacional.

La oportunidad de trabajar coordinada y asociativamente impulsa el desarrollo sostenible del turismo, fortaleciendo incluso otras áreas, como, por ejemplo, ayudar a disminuir la pobreza o generar empleo para la comunidad local.

Aspectos claves a resolver en la relación SERNATUR- MUNICIPIOS (Programa Turismo Municipal, 2011-2014):

- Lograr que los municipios consideren el turismo como una actividad relevante de la gestión municipal, tanto desde lo receptivo, como de lo emisor.
- Capacitar al capital humano de los municipios para que tengan la capacidad de intervenir y coordinarse técnicamente en materias de turismo.
- Reforzar la implementación del Sistema de Calidad y Certificación de SERNATUR.
- Unificar imagen y promoción del destino en coherencia con la Política Nacional de Turismo. Unificar criterios respecto de las Oficinas de Información Turística, según proyecto de SERNATUR.
- Estimular la asociatividad de micro y medianas empresas turísticas con el fin de generar productos turísticos para el turismo local, nacional e internacional.
- Impulsar el desarrollo turístico sustentable en el territorio comunal.
- Generar información para la toma de decisiones en la actividad turística.
- Fomentar la Conciencia Turística en la comunidad local.

1.4 Oferta Turística

Corresponde al conjunto integrado por tres componentes básicos: *atractivos turísticos, planta turística e infraestructura*, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por empresarios turísticos, por las propias municipalidades y/o por otros actores” (Glosario de Turismo, 2008, pág. 10).

En la siguiente Tabla 1; se detallan los tres componentes básicos de la Oferta Turística.

Tabla 1 Cuadro Componentes Oferta Turística

Atractivo Turístico	Planta Turística	Infraestructura
Es todo lugar natural o cultural, objeto o acontecimiento y/o eventos programados de interés turístico,	Corresponde al subsistema integrado por el equipamiento local. (Alojamiento, alimentación, lugares esparcimiento, s. turístico)	Es la dotación de Bienes y Servicios básicos con el que cuenta un país, localidad. (red transporte, servicios básicos, comunicación, etc.)

Fuente: Elaboración propia

1.5 Atractivo turístico

Son los que motivan la visita del turista. Estos pueden ser naturales, culturales y eventos programados. Los atractivos turísticos se clasifican, de acuerdo con la propuesta elaborada por CICATUR – OEA (1979) y que ha sido utilizada desde esa fecha por el Servicio Nacional de Turismo, en seis categorías. (SERNATUR, 2012, pág. 1)

- **Categoría 1: “Sitios Naturales”:** 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.
- **Categoría 2: “Museos y manifestaciones culturales históricas”** el tipo 2.3., “lugares históricos”, 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 tener un valor intrínseco; en cambio los otros tipos y subtipos, sin perjuicio de la virtud antes señalada, se consideran en función de sus cualidades propias. El subtipo 2.2.5, “realizaciones urbanas”, comprende a todas las ciudades, pueblos o barrios edificados con sistemas y estilos que no tienen aplicación desde largo tiempo atrás.
- **Categoría 3: “Folklore”:** , el tipo 3.4, “artesanías y artes populares”, en virtud de la diversidad de objetos de cada región y de las distintas designaciones locales, ha sido desagregado en forma lo más genérica posible. El tipo 3.7. “arquitectura popular y espontánea”, se refiere a las expresiones tradicionales que aún tienen vigencia en las costumbres constructivas de algunos pueblos.
- **Categoría 4: “realizaciones técnicas contemporáneas”:** abarca solamente aquellas que por su singularidad o alguna característica excepcional tienen interés turístico y además un carácter más actual que histórico. En esta categoría deben consignarse sólo obras y manifestaciones técnicas propias de nuestro tiempo, dejando para la categoría 2, “museos y manifestaciones culturales históricas”, las que pertenecen al pasado.
- **La Categoría 5: “Acontecimientos Programados”:** comprende todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que puedan traer turistas como espectadores o como actores.

- **Categoría 6: “Centros o Lugares de Esparcimiento”:** comprende todos los espacios urbanos organizados en torno a ofertas relevantes de esparcimiento y lugares singulares u ofertas distintivas que se constituyen en puntos de atracción para desarrollar este tipo de actividades tales como: “barrios bohemios” o con activa vida nocturna, casinos, parques temáticos, centros comerciales tipo mall con variada oferta de entretenimiento entre otros.

1.6 Jerarquización turística

Los atractivos se evalúan para establecer el interés turístico sobre ellos, en base a criterios objetivos y comparables, asignándoles la correspondiente jerarquía. Las jerarquías se denominan, de mayor a menor, jerarquía 3, jerarquía 2 y jerarquía 1. Los atractivos cuyas cualidades no permitan incorporarlos a la jerarquía 1, se consideran inferiores al umbral mínimo pudiendo denominarse de jerarquía 0. (SERNATUR, 2012, pág. 5)

Los criterios de evaluación son:

- Jerarquía 3: Internacional, (capaz de atraer flujos internacionales): atractivo excepcional y gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial), medida como un porcentaje del total de la demanda del país o de algún mercado específico
- Jerarquía 2: Nacional (capaz de atraer flujos nacionales): atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado interno o externo en menor porcentaje que los de Jerarquía 3, ya sea por sí solo o en conjunto con otros atractivos.
- Jerarquía 1: Regional (capaz de atraer flujos regionales): atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia ya sea del mercado interno o externo que hubiesen llegado a su zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas locales (actuales o potenciales).
- Jerarquía 0: Local (capaz de atraer flujos locales): atractivo sin méritos suficientes para considerarlos al nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden completar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

1.7 Catastro Turístico

Es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. Su elaboración implica dos pasos: a) registro de información y, b) Evaluación de los atractivos turísticos. (Glosario de Turismo, 2008, pág. 22)

1.1 Oficina de Turismo

Servicio de información y de promoción turística para atender a los turistas, empresas, organizaciones e instituciones relacionadas con el sector. (Monroy, 1996)

1.2 Destino Turístico

Un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. (Glosario de Turismo, 2008, pág. 21)

1.3 Turismo receptivo

Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor. (OMT, 2007)

1.4 Turismo emisor

El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno. (OMT, 2007)

1.5 Turismo social

Permitir que un mayor número de personas excluidas del ocio turístico acceda regularmente a las vacaciones y los viajes, es al mismo tiempo, un proyecto actual y un proyecto futuro, al cual la Organización Internacional de Turismo Social - OITS se viene dedicando desde 1963. (oits-isto, 1963)

Los criterios de identificación de Turismo Social son:

- Las actividades propuestas integran objetivos humanistas, pedagógicos, culturales y de respeto y desarrollo de las personas.
- Los grupos a los que se dirige están claramente identificados sin discriminación racial, cultural, religiosa, política, filosófica o social.
- Un valor agregado, no económico, forma parte integrante del producto propuesto.
- Se ha definido claramente una voluntad de integración no perturbadora en el medio local.
- Las características de la actividad y del precio se identifican claramente en documentos contractuales. Los precios son compatibles con los objetivos sociales previstos. Los excedentes de cada ejercicio se invierten, en su totalidad o en parte, en la mejora de las prestaciones ofrecidas al público.
- La gestión del personal respeta la legislación social, alienta la promoción e integra una formación continua adecuada.

1.6 Turista

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación. (Glosario de Turismo, 2008, pág. 13)

1.7 Turista Nacional

Persona que reside en un país y que se traslada dentro de ese país, pero a un lugar distinto al de su residencia habitual, por más de 24 horas y por motivos diferentes al de ejercer un trabajo remunerado en el lugar visitado. (Glosario de Turismo, 2008, pág. 13)

1.8 Gasto Turístico

La definición de gasto se asocia a la del consumo realizado por los visitantes, en términos del valor de los bienes y servicios utilizados durante su desplazamiento y su permanencia en el lugar de destino (Naciones Unidas, 1994). (Glosario de Turismo, 2008, pág. 9)

1.9 Excursionista

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (OMT, 2007)

1.10 Visitante

Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (OMT, 2007)

1.11 Vecino

Del latín “vicinus” que a su vez proviene de “vicus” quiere decir, asentamiento, barrio o aldea, y significa actualmente personas que viven en casas contiguas, o en un mismo edificio de propiedad horizontal; o por extensión, en un mismo barrio o en una misma localidad (Deconcepto, s.f.)

1.12 Óptimo

Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad, mejorar el funcionamiento de algo o el desarrollo de un proyecto a través de una gestión perfeccionada de los recursos.

1.13 Corporación

Las corporaciones corresponden a asociaciones formadas por la reunión de personas en torno a objetivos de interés común a los asociados.

Las municipalidades, de acuerdo con el artículo 1°, inciso 2° de la ley n° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas. (Manual de Corporaciones, s.f., pág. 29)

1.14 SERNATUR

El Servicio Nacional de Turismo es un organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile. (SERNATUR, s.f.)

Misión Institucional:

Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

Objetivos Estratégicos:

- Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
- Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
- Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
- Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.

Productos Estratégicos

- Información sectorial
- Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
- Programas de turismo social
- Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
- Capital humano

La ubicación de Peñalolén se encuentra inserta en un clima templado subhúmedo en transición a semiárido con precipitaciones de tipo mediterráneas. Donde se destacan variados espacios naturales de gran belleza ubicados en la zona precordillerana, el **Parque Cantalao** y el **Parque Quebrada de Macul**, en los cuales se puede apreciar su vegetación natural compuesta por el matorral esclerófilo, donde se pueden encontrar comunidades arbustivas y arborescentes de litre, peumo, arrayán, maqui, quillay y boldo, junto a especies menos frecuentes de colliguay, bollén, romerillo, maitén y quilo que cohabitan con especies herbáceas como la flor del gallo, ñañaucas y palo negro. (Observatorio Peñalolén, s.f.)

La historia de esta comuna se remonta a tiempos anteriores a la llegada de Pedro de Valdivia, cuando el área precordillerana de Santiago estaba habitada por los **Picunches** quienes vivían en diversas tribus practicando la agricultura y la alfarería, de ahí proviene el nombre de **“Peñilolén”** que en mapudungún significa *“reunión de hermanos”*. (PLADECO Peñalolén, 2013-2016, pág. 19)

De acuerdo con el Censo del año 2012 y la encuesta Casen del año 2013 arrojaron que un alto porcentaje de los habitantes que componen la comuna se reconocen perteneciente a algún pueblo indígena (9 pueblos, Ley.19.253), la que llegaría a un 12,3% y 12, 2% respectivamente. Por lo antes señalado, Peñalolén actualmente se ubica entre las comunas con mayor población indígena de la RM. (Peñalolén, s.f.)

En la década de los 40 Peñalolén era completamente rural, por lo que se conocían importantes fundos y parcelas, de las que se pueden destacar los Fondos de don Matías Cousiño, y el fundo de Emilio Vasallo el cual convirtió el lugar en un restaurante llamado *“Paraíso Villa Grimaldi”* al cual concurrían artistas e intelectuales, así como altos personeros de la Unidad Popular (Villa Grimaldi, s.f.),. Hoy conocidas como Viña Cousiño Macul y Parque por la Paz Villa Grimaldi, respectivamente.

El año 2016, se inauguró en la comuna el único templo Bahá'í en Sudamérica, el cual fue diseñado por la oficina canadiense Hairi Pontarini Architects, y uno de los propósitos fundamentales del lugar es impartir la fe de los Bahá'í para unir la humanidad y conectarse con la naturaleza. *Su objetivo es ser una comunidad abierta para cualquier persona y de todas las creencias.* (Burgos, 2016)

Se define la religión Bahá'í como: *“... una religión relativamente nueva, que tiene unos 150 años, pero se ha extendido muy rápido por el mundo y eso se debe a que son muy abiertos, nada de sectarios, invitan a sus reuniones a quienes quieran ir y, aunque tienen una ética bastante estricta, tienen un concepto de igualdad muy transversal, en que no hace diferencia entre razas ni géneros. Mujeres y hombres son iguales para ellos”*. (Stipicic Mónica, 2015). Desde su apertura en octubre del año 2016, se ha convertido en el atractivo turístico más visitado de la comuna. (Oficina de Turismo Peñalolén, 2016)

2.2 Turismo en Peñalolén

El año 2006, se creó la primera Oficina de Turismo en Peñalolén; la cual se encontraba a cargo del Departamento YUNUS (Centro de Empleo, Capacitación y Emprendimiento), lugar donde los vecinos de la comuna podían encontrar y contar con información, asesoría y herramientas para concretar un emprendimiento/negocio.

En esta primera instancia la Oficina de Turismo, tenía como principal finalidad: *crear, fomentar y potenciar* la actividad económica y productiva de la comuna.

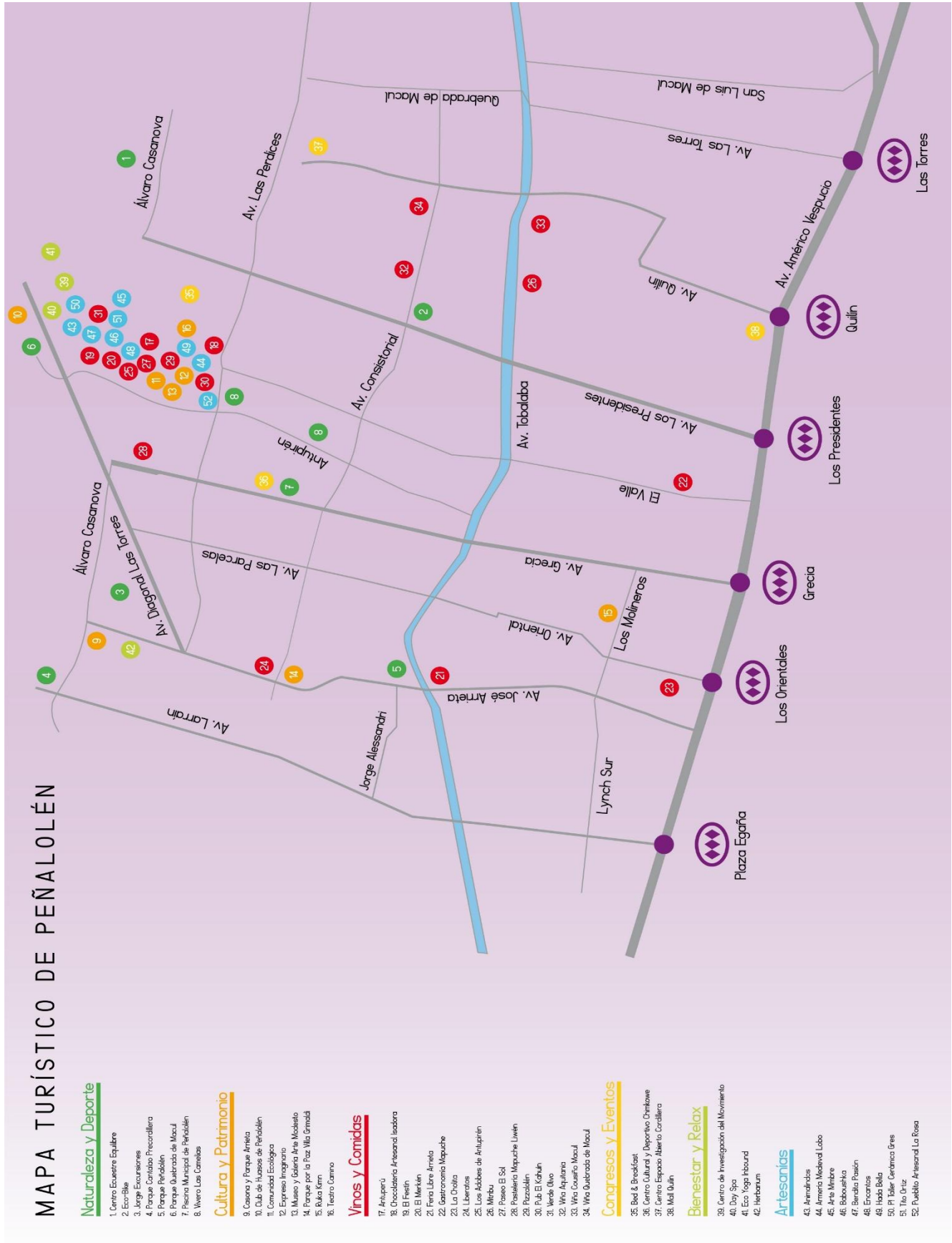
Luego el año 2010 la Oficina de Turismo se traslada a trabajar bajo el alero de la Corporación Cultural Chimkowe, la cual tiene como misión “... difundir el arte y la cultura a través de una *programación variada y de calidad.*” Este cambio de administración ha beneficiado a la Oferta Turística Comunal debido a:

- Se reconocen 17 atractivos turísticos en la comuna (registrados)
- Existe una consolidación alianzas con SERNATUR
- Se ha conformado una Mesa de Turismo Comunal
- Existen rutas turísticas dentro de la comuna
- Existen Programas Turístico para los vecinos
- Guía de la Oferta Turística de Peñalolén

Estos avances han conseguido que día a día más vecinos reconozcan y cuiden estos espacios turísticos, también cada día más vecinos quieren participar de las actividades que la Oficina de Turismo puede ofrecerles.

En el siguiente punto se detallarán las acciones que cumple hoy la Oficina de Turismo de Peñalolén.

En la siguiente Ilustración 2; se muestra mapa de la Oferta Turística de Peñalolén al año 2012.



En la Ilustración 4 se muestra el frontis de la Corporación Cultural Chimkowe.

Ilustración 4 Frontis Corporación Cultural Chimkowe



Fuente: <http://www.disenoarquitectura.cl/centro-de-encuentro-chimkowe-pedro-gubbins-victor-gubbins/>

En la Ilustración 5 se muestra la ubicación de la Oficina de Turismo. Y en la Ilustración 6 el Layout de la Oficina de Turismo.

Ilustración 5 Ubicación Oficina de Turismo



Fuente: Imagen propia.

Ilustración 6 Oficina de Turismo, dimensiones 6x4 metros



Fuente: Imagen propia.

2.3.2 Estructura Organizacional

La Oficina de Turismo, presenta la siguiente estructura organizacional:

Tabla 2 Estructura organizacional Oficina de Turismo Peñalolén



Fuente: Oficina de Turismo

2.3.3 Misión Oficina de Turismo Peñalolén

Alcanzar y establecer la integración, participación, coordinación y promoción conjunta, donde intervengan todos los actores de la actividad, permitiendo ofrecer productos turísticos innovadores, de calidad, coherentes e integrales, los que converjan en una oferta turística común y que, en el largo plazo, hagan de Peñalolén un destino turístico competitivo a nivel regional.

2.3.4 Visión Oficina de Turismo Peñalolén

El turismo se incorporará como una alternativa de crecimiento económico para Peñalolén, ampliando las oportunidades de desarrollo de la comunidad local, basado en los recursos naturales y culturales, a fin de realzar las bondades escénicas asentadas en la cultura, cordillera y vinos.

2.3.5 Público objetivo Oficina de Turismo

En la tabla 2 se muestra el público relevante para la Oficina de Turismo:

Tabla 3 Publico Relevante

Tipo	Descripción
Prestadores de Servicios Turísticos	Asociación Gremial de Empresarios Turísticos, Mesa de Turismo, Otros empresarios relacionados con la actividad turística.
Familia	Vecinos que buscan alternativas de viajes, programas y otros.
Niños y Jóvenes	Colegios Municipales e Instituciones ligadas a la educación.
Adultos Mayores	Clubes de Adultos mayores formales pertenecientes a la comuna.
Organizaciones sociales	Junta de Vecinos, Agrupaciones Folclóricas, deportivas, Centros de Madres y otras.
Público en General	Vecinos en General no pertenecientes a ningún tipo descrito anteriormente.

Fuente: Oficina de Turismo Peñalolén

2.3.6 Principales actividades que realiza la Oficina de Turismo:

✓ *Rutas Turísticas de Peñalolén*

El territorio comunal posee una nutrida variedad de oferta turística, asociada principalmente a atractivos turísticos y patrimoniales, por lo que la Oficina de Turismo ha realizado gestiones con distintos actores locales para operar rutas turísticas para los distintos segmentos de visitantes. Estas estarán a disposición de vecinos y visitantes que quieran vivir la experiencia a lo largo de todo el año.

- *Ruta del Arte Visual*
- *Ruta Tañi Chegen*
- *Ruta Arte + Cultura & Memoria*
- *Ruta Natural: Trekking al Parque Natural Quebrada de Macul*
- *Tours Viña Cousiño Macul*

✓ *Programa Turismo Social (viajes a bajo costo para los vecinos)*

Estos programas de Turismo Social están destinados a distintos segmentos de la población, los cuales buscan fomentar el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país, promoviendo el quiebre de la estacionalidad y contribuyendo al desarrollo de la industria.

Estos programas son: (Turismo Social SERNATUR, s.f.)

- **Vacaciones 3ra edad:** Es un Programa del Servicio Nacional de Turismo que promueve el turismo interno en temporada baja y media, potenciando el quiebre de la estacionalidad turística y permite que adultos mayores, jubilados, pensionados, montepiados y personas con capacidad disminuida accedan al turismo.
- **Turismo Familiar:** Es una iniciativa de Gobierno a través de la cual se subsidia el 95% de paquetes turísticos modalidad todo incluido, con el propósito de que familias vulnerables puedan vacacionar en las temporadas alta y baja de diferentes destinos del País. Para ello el Gobierno subsidia paquetes turísticos modalidad todo incluido en un 95%, en determinadas regiones del país.
- **Verano con Pasión:** Actividades pensadas para las familias Peñalolinos, las cuales contemplan actividades programadas como shows, obras de teatro, conciertos, programas de salidas fuera de la comuna como tours a viñas, a la playa, entre otros.

✓ ***Semana del Patrimonio Cultural***

Programa que nace con el objetivo de la celebración a nivel nacional del día del Patrimonio Cultural, el cual se celebra en todo el país el último domingo de mayo de cada año. Como precedente el 2016 realizamos diversas actividades a lo largo de una semana, en la cual se exhibieron documentales, películas, se realizó el lanzamiento de un libro y se culminaba con una cicletada patrimonial.

✓ ***Participación en Ferias Especializadas:***

- *Promoción Turística “Feria Viajes y Vacaciones VYVA”, realiza SERNATUR a nivel nacional, cuyo principal objetivo potenciar y promocionar los destinos turísticos de Chile, para los chilenos, fomentando el Turismo Interno.*
- *Ferias que organiza SERNATUR a nivel regional, tiene como objetivo dar a conocer o demostrar el trabajo que realizan los Municipios, enfocado en la promoción de los destinos.*

2.3.7 Alianza Mesa Técnica de Turismo SERNATUR

Artículo cuarto; La Mesa Técnica tendrá por finalidad u objeto la promoción del turismo regional, a través de la ejecución del Plan de Acción del Programa de Turismo Municipal de la Región Metropolitana.

Para conseguir los objetivos del Plan de Acción Regional y sin que esta enumeración sea taxativa, la Mesa Técnica podrá:

- A. Diseñar programas, proyectos o planes para el desarrollo del turismo interno y receptivo en la Región Metropolitana en forma planificada y sustentable, independientemente que éstos sean presentados a fuentes de financiamiento por SERNATUR o municipalidades.
- B. Impulsar el turismo como una actividad relevante en el desarrollo económico y social de las comunas.
- C. Impulsar el desarrollo del turismo sustentable.
- D. Trabajar y difundir el Sistema de calidad y certificación turística
- E. Mantener permanentemente actualizada la información de las condiciones de las ofertas de los prestadores de servicios turísticos, para el desarrollo del turismo local (Ej.: como Combos de Chile es Tuyo)
- F. Fortalecer la oferta turística local
- G. Realizar encuentros, seminarios, cursos y eventos; considerando por parte de SERNATUR, la organización de actividades turísticas en conjunto con la Mesa Técnica, cuando éstas involucre directamente a los territorios comunales.

H. Otorgar atención profesional especializada individual y grupal; asesorías en relación al tema turístico comunal cuando sea necesario a encargados de turismo y empresarios turísticos.

I. Asociarse en forma transitoria o permanente con otras instituciones nacionales o extranjeras que persigan fines análogos.

J. Colaborar con Instituciones públicas, privadas y municipales, en materias turística.

K. Incentivar la asociatividad intercomunal

L. Celebrar todos aquellos actos o convenios o acuerdos necesarios para cumplir, directa o indirectamente, los objetivos de la Mesa Técnica.

2.3.8 Formas de Difusión Programas Oficina de Turismo

La Oficina de Turismo presenta las siguientes formas en las que promociona las actividades que desarrolla durante el año, donde se pueden encontrar las siguientes formas:

2.1 Plataformas Virtuales

Página Web: La Oficina de Turismo posee página propia, en la cual se puede encontrar las rutas que se pueden disfrutar en la comuna, las próximas salidas y los métodos de inscripción, actividades y otros. En la ilustración 7 se muestra el inicio de la página web de la Oficina de Turismo.

Página web: <http://www.turismopenalolen.cl/>

Redes sociales: Además de la página web, la Oficina de Turismo también maneja las siguientes redes sociales para dar a conocer sus programas, salidas y actividades. Estas son Facebook, Twitter e Instagram.

Facebook: <https://www.facebook.com/turismopenalolen/>

Twitter: <https://twitter.com/penalolentur>

Instagram: <https://www.instagram.com/oficinaturismopenalolen/>

Ilustración 7 Página web Oficina de Turismo



Fuente: Búsqueda página web Oficina de Turismo Peñalolén, <http://www.turismopenalolen.cl/>

2.2 Plataformas físicas

Diario Comunal “Todo Terreno”: Diario comunal que se reparte de forma gratuita a los vecinos, está puede suele llegar a los hogares, de lo contrario se puede encontrar en cualquiera de los edificios Municipales. Este diario muestra acontecimientos relevantes que se producen el mes anterior, y las actividades que se desarrollaran en el mes. Ilustración 4, edición octubre 2017 de “Todo Terreno”. En la ilustración 8 se muestra la edición octubre 2017 del “Todo Terreno”

Cartelera Mensual: Esta cartelera mensual muestra los eventos programados que se desarrollaran en el mes en la comuna, estos son de ámbito cultural, deportivo y turístico. Esta cartelera se puede encontrar en los edificios municipales, de servicio público como consultorios, centros culturales, y lugares de esparcimiento. Ilustración 5, se muestra cartelera mes de noviembre 2017. En la ilustración 9 se muestra la cartelera de actividades del mes de noviembre 2017.

Ilustración 8 Todo Terreno Edición octubre 2017



Fuente: https://issuu.com/penalolen/docs/tt_octubre_web

Ilustración 9 Actividades noviembre 2017



Fuente: Imagen propia

2.4 Oferta Turística Peñalolén

Hoy en día la Oficina de Turismo ha logrado conformar Rutas Turísticas atractivas dentro de la comuna, la creación de una mesa de turismo en la cual participan empresarios y artesanos locales, contar con atractivos consolidados (17 atractivos registrados) y alianzas estratégicas para el desarrollo turístico local. A continuación, se detallará la Oferta Turística comunal y las alianzas que la Oficina de Turismo ha logrado concretar.

2.4.1 Atractivos

La comuna de Peñalolén cuenta con una gama de atractivos que resultan de alto interés para la comunidad interna como externa. Actualmente posee 17 atractivos (registrados) los cuales se catalogaron de acuerdo con los conceptos de la propuesta elaborada por clasificación propuesta por la metodología OEA-CICATUR y SERNATUR. Estos pueden ser revisador en el Anexo.

A continuación, se presentan los atractivos de la comuna en dos diferentes tablas, en Tabla 3 Clasificación por Categoría:

Tabla 4 Clasificación por Categoría.

Categoría	Nombre categoría	Nombre atractivo
Categoría 1	Sitios naturales	Parque natural quebrada de macul Parque cantalao precordillera
Categoría 2	Museo y manifestaciones culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Parque por la Paz Villa Grimaldi • Casona y Parque Arrieta • Memorial a los Mártires • Monumento a Gabriela Pizarro • Parque las esculturas Peñalolén • Templo Baha'í • Museo arte modesto
Categoría 3	Folklore	<ul style="list-style-type: none"> • Ruka kimn • Ruka trapeiñ y museo de la platería Mapuche • Comunidad ecológica • Paseo el sol • Patio la rosa
Categoría 4	Realizaciones técnicas contemporáneas	<ul style="list-style-type: none"> • Capilla espíritu santo • Biblioteca popular y tv comunitaria lo Hermida • Viña Cousiño Macul • Viña Aquitania • Herbarium
Categoría 5	Acontecimientos programados	<ul style="list-style-type: none"> • Expo de Pueblos Originarios • Cuecazo Peñalolén • Festival internacional encuentro costumbrista de Peñalolén • Fiesta de cuasimodo • Año nuevo Mapuche “wetripantu”
Categoría 6	Centros y lugares de esparcimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Parque Peñalolén • Corporación Cultural Chimkowe

Fuente: Elaboración Oficina de Turismo Peñalolén.

Se puede observar en el cuadro de clasificación por categoría que la comuna presenta una diversa gama de atractivos: en la categoría 1 de Sitios naturales posee dos atractivos de tipo Montaña, sub tipo valles y quebradas ubicados en nuestra zona de precordillera.

En la categoría 2 “Museo y manifestaciones culturales” posee los atractivos de mayor interés de tipo: Obra de arte o técnica, tres corresponden al subtipo escultura y dos al subtipo arquitectura, a excepción del Parque por la Paz Villa Grimaldi que pertenece al tipo Lugares históricos, del mismo subtipo y el Museo de Arte Modesto de tipo y subtipo Museo.

En virtud de la diversidad cultural de nuestro país la comuna presenta atractivos de categoría 3 “Folklore” de tipos, grupos étnicos, artesanía y artes y arquitectura popular espontanea, Ruka Kimn de subtipo “Grupos étnicos”; Ruka Trapeñ del subtipo “Objetos Rituales” referente a la exposición de objetos de alta importancia para el pueblo Mapuche. Y finalmente la Comunidad ecológica, Patio la rosa y paseo El Sol que marca la diferencia del estilo de vida de una comunidad, pertenece al subtipo “Pueblos”.

Categoría 4 “Realizaciones técnicas contemporáneas” los atractivos se dividen en tres tipos, obra de arte y técnica, explotación agropecuaria referente al subtipo “viñas y bodegas” Como lo son la viña Cousiño Macul y Aquitania. Del tipo Centro científico, el Herbarium donde se hace estudio y plantaciones de especies silvestres de fauna para sus diferentes usos medicinales, se clasifica en el subtipo “Jardín Botánico”.

La variedad de eventos permite la participación de la comunidad en diferentes celebraciones, de clasificación tipo “eventos misceláneos” dividido en diferentes subtipos como; ferias y exposiciones, fiestas y festivales costumbristas, y fiestas religiosas que contractan las creencias de la comunidad. Como lo son la bienvenida al año nuevo mapuche y la fiesta del cuasimodo.

La comuna posee una variedad de áreas verdes, pero solo se destaca como Centro y Lugar de esparcimiento debido a su concurrencia, el Parque Peñalolén de tipo y subtipo “Parques de recreación” de la categoría 6.

Y la Tabla 4 muestra la Clasificación por Jerarquía:

Tabla 5 Clasificación por Jerarquía

Jerarquía	Nombre jerarquía	Nombre atractivo
Jerarquía 0	Local	<ul style="list-style-type: none"> • Parque Cantalao precordillera • Parque Peñalolén • Casona y Parque Arrieta • Memoria de los mártires • Monumento a Gabriela Pizarro • Parque las esculturas Peñalolén • Comunidad ecologica • Museo de arte modesto • Capilla espiritu santo • Biblioteca popular y tv comunitaria lo Hermida • Herbarium • Expo de pueblos originarios • Fiesta del cuasimodo • Cuecazo peñalolén • Año nuevo mapuche “we tripantú” • Paseo el sol • Patio la rosa
Jerarquía 1	Regional	<ul style="list-style-type: none"> • Parque natural quebrada de Macul • Ruka kimn • Ruka trapeiñ y museo de la plateria Mapuche
Jerarquía 2	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Parque por la Paz Villa Grimaldi
Jerarquía 3	Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Templo Baha’í • Viña Cousiño Macul • Viña Aquitania • Festival internacional encuentro costumbrista de Peñalolén

fuelle: Elaboración Oficina de Turismo de Peñalolén.

La mayoría de los atractivos de la Comuna logran la atención del flujo local, puesto que algunas de las instalaciones y el origen de otras cumplen fines específicos para los habitantes dentro de la comuna, pero eso no quiere decir que no sean atractivos para otro tipo de flujos. En la Jerarquía 3 existen 5 hitos que poseen una diversidad atractiva para el visitante extranjero, esto posiciona a Peñalolén dentro de la ciudad de Santiago en un nicho potencial para el desarrollo y promoción del turismo dentro de la región.

Rutas Turísticas conformadas

En la Tabla 6 se muestran las 4 Rutas Turísticas conformadas, que se desarrollan dentro de la Comuna de Peñalolén.

Tabla 6 Rutas Conformadas en la Peñalolén

Ruta del Arte Visual

- La Ruta del Arte Visual les invita a conocer los talleres de escultores residentes en la comuna y también la Plaza de las Esculturas ubicada en el Parque de Peñalolén, donde 8 escultores nacionales e internacionales crearon obras únicas.



Ruta Tañi Chegen : Arte y Cultura Ancestral Mapuche de Peñalolén

- La Ruta Tañi Chegen esta enfocada en rescatar y promover el Patrimonio Cultural Inmaterial del Pueblo Mapuche en la comuna de Peñalolén.



Ruta Arte + Cultura & Memoria

- La Ruta Ruta Arte + Cultura & Memoria, la cual está enfocada en la degustación de vinos elaborados en la comuna y de un almuerzo en un entorno natural, visita al pueblito artesanal y terminando la jornada en un lugar de relajación a los pies de la Precordillera de los Andes.



Ruta Natural

- Trekking guiado en el Parque Natural Quebrada de Macul.



Fuente: Oficina de Turismo, Elaboración propia

2.4.2 Planta Turística

Alojamiento

Si bien existen algunas rutas conformadas, como productos y que parte de la oferta se asocia, como es el caso de los artesanos, no se pueden apreciar aún los encadenamientos productivos a nivel local entre los diferentes tipos de servicios, y a esto se suma la inexistencia de alojamientos, debido al ordenamiento territorial, ya que, el Plan Regulador actual y ordenanzas específicas impiden la construcción de estas instalaciones, tema no controversial para el desarrollo de la actividad comunal. (PLADETUR PEÑALOLÉN, 2012, pág. 6)

Gastronomía y Esparcimiento

Dentro de la comuna se reconocen los siguientes lugares de esparcimiento y gastronomía.

Tabla 7 Lugares de esparcimiento y gastronomía

CATEGORIA	TIPO	PLANTA
<i>ESPARCIMIENTO</i>	Bares	<ul style="list-style-type: none"> • PUB KAHUIN
	Otros espectáculos públicos	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO ECUESTREEQUILIBRE
	Otros	<ul style="list-style-type: none"> • DAY SPA
	Cine y teatro	<ul style="list-style-type: none"> • TEATRO CAMINO • EXPRESO IMAGINARIO
<i>GASTRONOMIA</i>	RESTAURANTE	<ul style="list-style-type: none"> • VERDE OLIVO • AMIGOS DEL MAR • ANTUPERÚ • PASTELERIA LIWEN • CEVICHAZO • LA CHOLA • LOS BRASEROS ANTUPIREN

Fuente: Elaboración Oficina de Turismo Peñalolén.

Servicios turísticos

En la comuna de Peñalolén se reconocen dos alianzas de emprendedores comunales con la oficina de turismo, estos son:

Mesa de Turismo Peñalolén

Desde el año 2011 se conformó la mesa de turismo la cual tiene la finalidad de conformar una alianza público-privado en la comuna para cada día consolidar a Peñalolén como un destino turístico, esta mesa hasta el día de hoy solo funciona bajo palabra de los involucrados. Hoy esta mesa realiza reuniones una vez al mes con la encargada de turismo.

Quienes pertenecen a la mesa de turismo:

- ✓ Jorge excursiones
- ✓ Viña Cousiño Macul
- ✓ Viña Aquitania
- ✓ Templo Bahai
- ✓ Day Spa
- ✓ Pueblo Artesanal Paseo el Sol
- ✓ Pueblo Artesanal Patio la Rosa
- ✓ Asociación Trepeñ pu lamngen y museo ñule kiyen
- ✓ Ruka kimn

Asociación Gremial PEÑATUR

Se formalizó el año 2011, y tienen como propósito contribuir a incrementar las actividades productivas turísticas de las empresas asociadas, colaborando así mismo con el desarrollo turístico de la comuna de Peñalolén y llegar a convertirse en un referente nacional. Hoy en día no se encuentra vigente esta asociación

2.4.3 Infraestructura

La Comuna de Peñalolén cuenta con las infraestructuras sociales básicas, redes viales accesibles y expeditas.

Transporte

El sector poniente limita con La Línea 4 del sistema de tren metropolitano de Santiago (Metro de Santiago). La línea entrega 6 estaciones a los habitantes Peñalolinos, todas ubicadas a lo largo de la Avenida Américo Vespucio:

- Los Orientales.
- Grecia.
- Los presidentes.
- Quilín.
- Las Torres.
- Macul.

La principal arteria de Peñalolén es la Avenida Grecia, otras calles de importancia para la comuna y la ciudad de Santiago son: Av. Américo Vespucio, Av. Tobalaba, Av. José Arrieta, Av. Departamental, Av. Las Parcelas, Av. Las Torres, Av. Oriental, Av. Quilín, Calle Ictinos y San Luis de Macul.

En la Tabla 8 se muestran las formas de traslado dentro de la comuna.

Tabla 8 Formas de traslado dentro de la comuna

Nombre avenida	Orientación de la conectividad	Transporte dentro de la comuna
Av. Grecia	Oriente-poniente	Metro,buses,colectivos,taxi
Av. Tobalaba	Norte-sur	Buses, taxi, colectivos.
Av. Las perdices	Norte-sur	Buses, taxi, colectivos.
Av. Diagonal las torres	En diagonal norte – sur	Buses, taxi, colectivos.
Av. Los presidentes	Oriente- poniente	Metro,buses,colectivos,taxi..
Av. El valle	Oriente- poniente	Buses, taxi, colectivos.
Av. Quilín	Oriente- poniente	Metro,buses,colectivos,taxi
Av. San Luis de Macul	Oriente- poniente	Buses, taxi, colectivos.
Av. Los orientales	Oriente- poniente	Metro,buses,colectivos,taxi.
Av. Consistorial	Norte- sur	Buses, taxi, colectivos.
Av. Quebrada de Macul	Oriente- poniente	Buses, taxi, colectivos.
Av.Las torres	Oriente- poniente	Metro,buses,colectivos,taxi.
Av.Las parcelas	Oriente- poniente	Buses, taxi, colectivos.
Avenidas limitantes con peñalolén		
Av. Jose Arrieta	Oriente- poniente	Buses, taxi, colectivos.
Av. Américo Vespucio	Norte-sur	Metro, buses, taxis.
Av. Departamental	Oriente- poniente	Buses, colectivo, taxis.

Fuente: Elaboración Oficina de Turismo de Peñalolén.

CAPITULO III: PROYECTO

La actividad turística se ha comenzado a consagrar con fuerza en la comuna, pero a pesar de eso no se ha podido solidificar como una actividad de desarrollo potencial debido a que la gestión turística Municipal no ha logrado posicionar la actividad turística como una prioridad dentro de las diferentes actividades dentro de la comuna, por lo que los recursos económicos se canalizan en otras actividades y prácticamente no alcanza para poder realizar algún avance en materia turística. (Diagnostico Comunal, 2013-2016, pág. 218).

Existen otros problemas secundarios, como por ejemplo que la Oficina de Turismo pertenece a la Corporación Cultural Chimkowe¹ y no al Municipio, donde depende de las voluntades de la misma y los recursos para ejecutar planes y programas son escasos para el desarrollo de esta área. (PLADETUR PEÑALOLÉN, 2012, pág. 7). También debido a su ubicación y la inexistente señalización de donde se encuentra la Oficina de Turismo, el principal consumidor de las actividades de la Oficina es la tercera edad y esto se debe a que todos los servicios que entrega la municipalidad a la comunidad convergen en un mismo sitio.

Además de lo anterior, la comuna no ha logrado consolidarse como un atractivo regional, debido a que no cuenta con campañas promocionales externas que inviten a los turistas a visitar Peñalolén, estas solo se desarrollan por medio de la cartelera mensual de actividades comunales, el diario comunal “Todo Terreno”, la página web de Oficina de Turismo, las cuales están destinadas a sus principales consumidores que son los propios vecinos.

Y debido a lo anterior, se plantea la hipótesis: ***“La Oficina de Turismo no posee el nivel de autonomía necesaria para desarrollar una gestión óptima para el desarrollo turístico comunal”***

Para sustentar la hipótesis anterior y obtener mejores resultados para su solución, se utilizó la Metodología del Marco Lógico, donde como primera instancia se comienza con el análisis de involucrados, el cual es la identificación de los actores del proyecto, donde identificamos y definimos su rol, participación e impacto.

Las partes involucradas o interesadas, propiamente tal, son las personas y organizaciones que manifiestan su interés en la política, programas o proyectos para el crecimiento turístico comunal, y también el público objetivo de la Oficina de Turismo, quienes son por lo que la Oficina de Turismo siga en pie hoy en día. Luego realizar un análisis situacional o análisis de problemas, esta herramienta nos permite mapear o diagramar el problema en raíces (causas) y hojas (efectos), para luego pasar al árbol de medios o árbol de objetivos, herramienta que nos permite transformar las causas (raíces) en medios y los efectos (hojas) en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias.

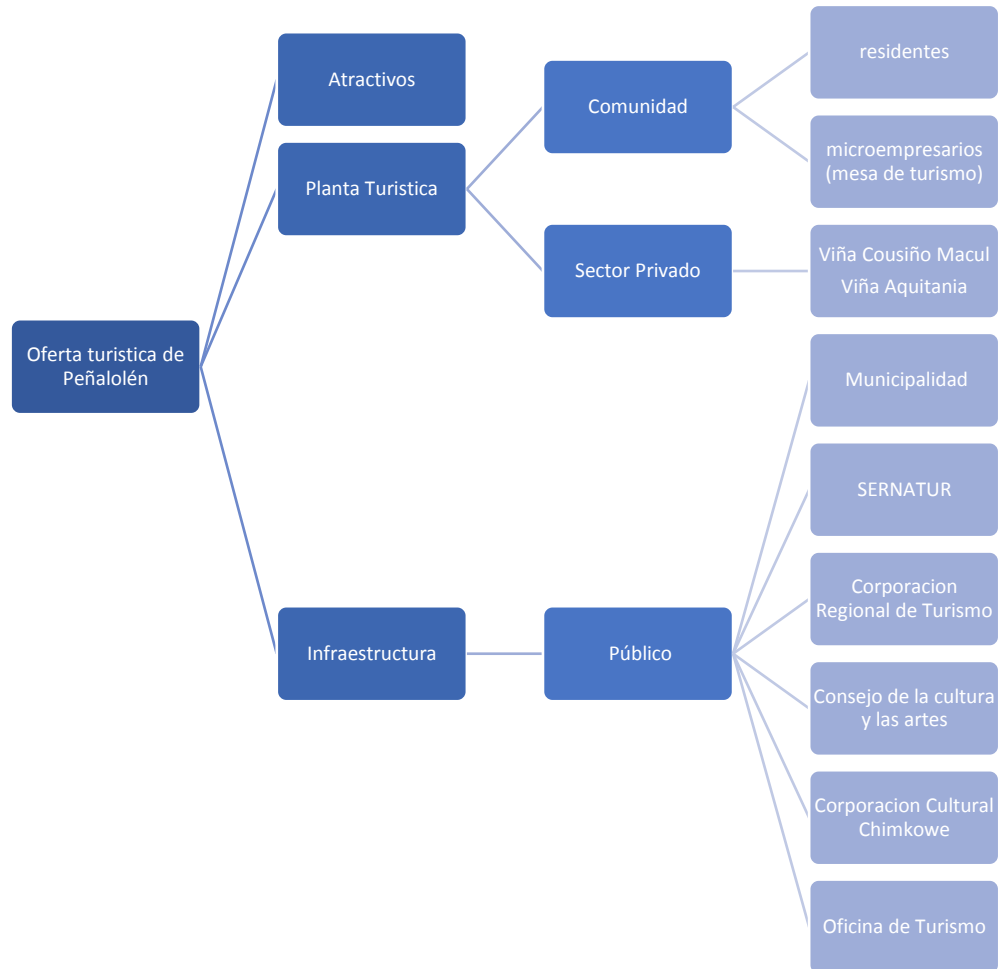
¹ C.C.C

3.1 Análisis Involucrados

La Oficina de Turismo de Peñalolén lleva aproximadamente 10 años de funcionamiento, donde se han consagrado distintas actividades y programas en pro desarrollo de la actividad turística, pero esto no ha sido suficiente para consagrar a Peñalolén como un atractivo turístico dentro de la Región Metropolitana.

A continuación, en la Tabla 9 se presentan los Stakeholders de la Oferta Turística de Peñalolén, todos lo que de alguna manera u otra están involucrados o influyen en la toma de decisiones de la Oficina de Turismo.

Tabla 9 Análisis involucrados



Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se detallarán los actores claves e influyentes directos en el crecimiento de la Oferta Turística en la Comuna de Peñalolén, donde se han identificado los siguiente:

Residentes

Los residentes o llamados “vecinos” son el público objetivo de Oficina de Turismo Peñalolén, los cuales se dividen en 3 grupos, y se generan actividades para satisfacer las necesidades de estos 3 grupos.

- **Jóvenes:** Grupo que busca actividades a bajo costo, y en lo posible en que los saques de la rutina, las actividades que más asisten son trekking.
- **Familia:** grupo que busca actividades a bajo costo para toda la familia, participan en los programas de SERNATUR, y en las actividades que incluyan actividades para niños en temporada baja y alta.
- **Tercera edad:** Grupo que más consume las actividades que la Oficina de Turismo realiza, y también quienes buscan planes de viaje para realizar durante el año.

✓ **Municipalidad**

Entidad encargada de regular, y aprobar los proyectos de actividades que la Corporación Cultural desea llevar acabo cada año.

✓ **Corporación Cultural Chinkowe**

Entidad sin fines de lucro, encargada de gestionar y desarrollar las actividades artísticas, culturales y turísticas, las cuales tienen como propósito incentivar el consumo cultural.

✓ **Oficina de Turismo**

Oficina de Turismo destinada a planificar y gestionar viajes dentro y fuera de la comuna para los vecinos de la comuna, estos viajes pueden ser preprogramado por la encargada de turismo o gestionado por un grupo u organización dentro de la comuna.

✓ **Empresarios comunales**

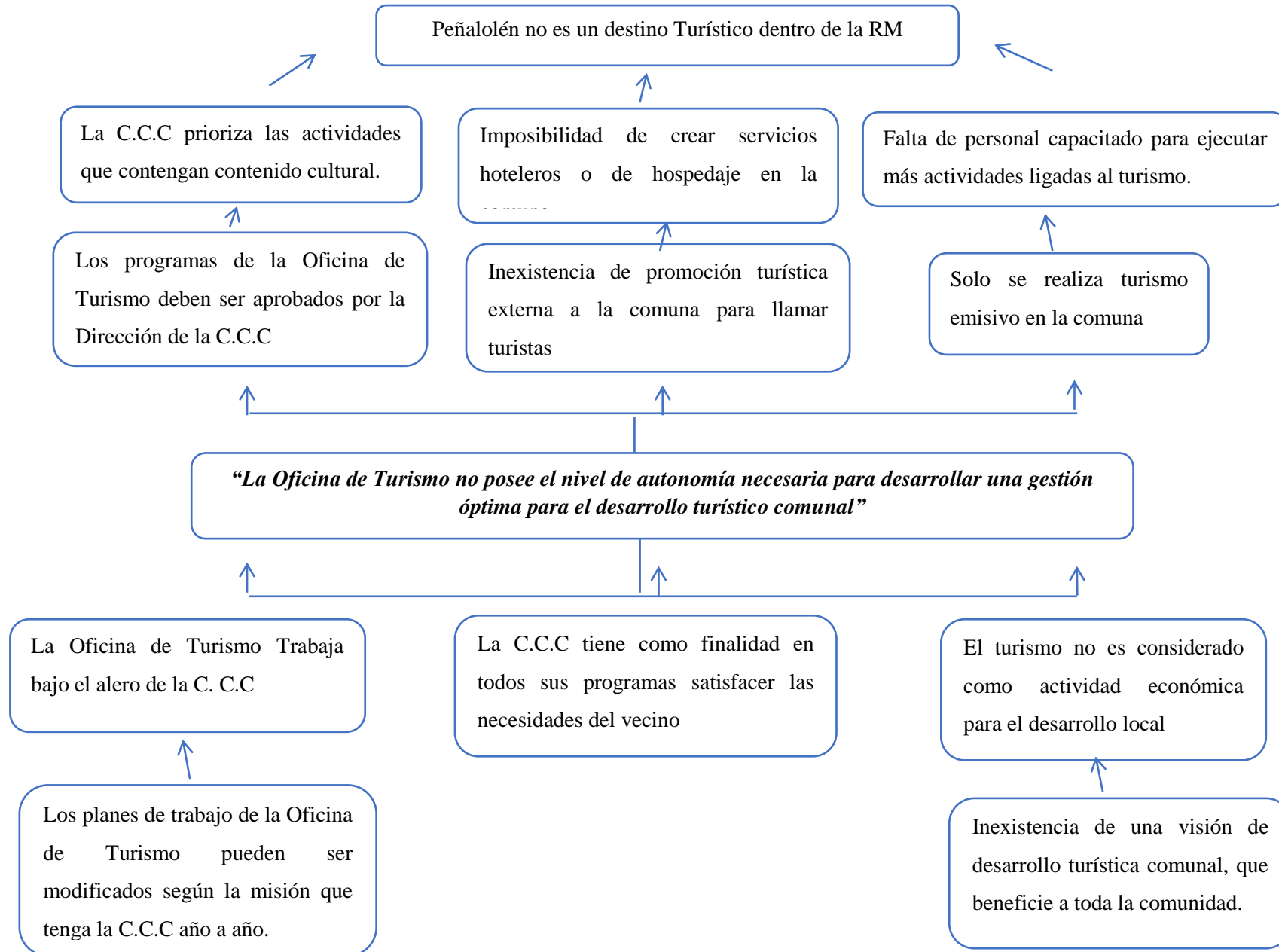
Son quienes componen la parte de la Oferta Turística de Peñalolén, los pertenecientes a la Mesa de Turismo Comunal, son los responsables de que hoy en día existan rutas conformadas en la comuna.

3.2 Árbol de Problemas

Al preparar un proyecto, es necesario identificar el problema que se desea intervenir, así como sus causas y sus efectos. El principal problema de esta localidad radica en que la Oficina de Turismo no posee el nivel de autonomía necesaria para desarrollar una gestión óptima para el desarrollo turístico comunal, y las principales causas se deben a que las autoridades comunales no reconocen al Turismo como una actividad de desarrollo local, por lo que, la Oferta Turística está diseñada y pensada para satisfacer solo las necesidades de los vecinos, sin tener una visión más amplia para el desarrollo de la actividad turística comunal.

En la Ilustración 10 se muestra el Árbol de Problemas.

Ilustración 10 Árbol de Problemas



3.3 Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es una herramienta que nos invita a “solucionar” y ser la versión positiva del árbol de problemas, planteando mejoras y soluciones a desarrollar para el desenlace y solución que en este caso el objetivo es que “La Oficina de Turismo posea el nivel de autonomía necesaria para desarrollar una gestión óptima para el desarrollo turístico comunal”.

Es por ello por lo que su construcción se realiza realizando un diagnóstico de la realidad comunal, para luego revisar cara problema y convertirlo en un objetivo realista, es por ello por lo que también se realizaron entrevistas a dos importantes actores, una la Encargada de Turismo Peñalolén, Marilyn Peñaloza, y al sub Director de la Corporación Cultural Chinkowe, Francisco Cabedo Elgueta, quienes día a día trabajan y ven el desarrollo que ha tenido la actividad turística en la comuna, las cuales se encuentran en los anexos Entrevistas Realizadas.

La importancia de estas entrevistas recae en que brindaron la visión realista para dar solución al problema central del árbol de problemas presentado anteriormente, a continuación, se presentan algunas apreciaciones de la entrevista realizada a Marilyn:

E10: Y ¿cuál crees que podría ser, no se la mejora para que el otro público objetivo, aparte de la tercera edad llegara más acá a la oficina, o a las actividades que hacen?

MP10: Salir de acá, la mejora sería salir de acá, estar en un lugar más visible, por ejemplo, en una estación de metro, en un lugar más concurrido en la comuna de Peñalolén, porque generalmente el que no sabe que la Oficina de Turismo esta acá, es difícil que llegue.

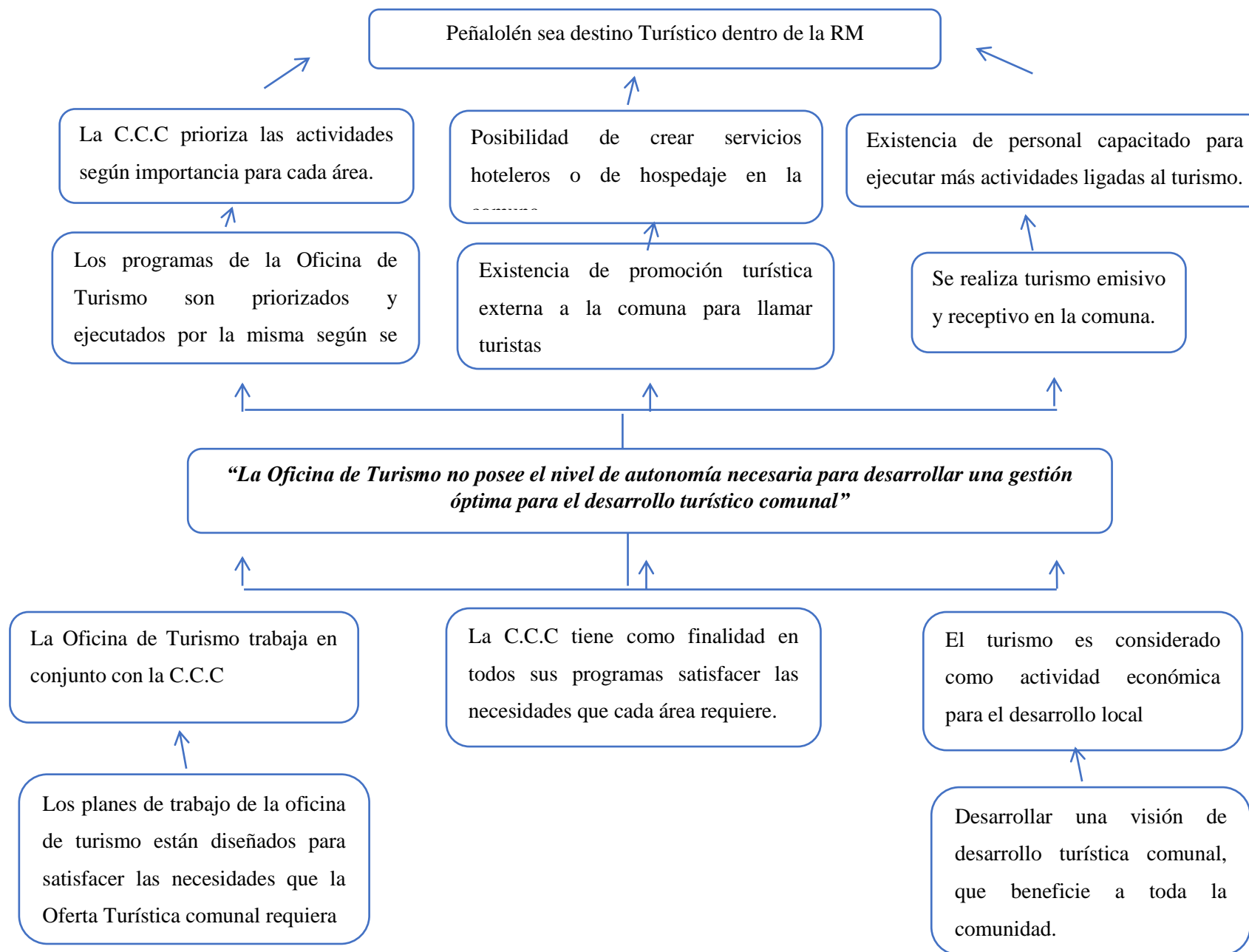
Y a Francisco:

E7: Ud. Como parte de la corporación cómo ve el rol de la Oficina de Turismo dentro de la Corporación, lo ve como algo solamente para los vecinos, algo que solo se va a quedar ahí, o va a seguir creciendo ...

F7: Yo creo ... mira yo creo que tiene todas las posibilidades de crecer ... creo que Peñalolén y hablo de los 20 años que llevo acá, ha tenido un cambio increíble respecto de la Como se llama La convergencia de distintas clases sociales, como que se han redescubierto espacios patrimoniales, la inversión que ha hecho el municipio también por ejemplo en espacios naturales como la Quebrada Macul, la llegada del Templo Baha'í y otros espacios. Yo creo que han permitido visibilizar un poco a Peñalolén a nivel regional como un lugar que empieza a aflora con atractivos turístico y de visita.

En la Ilustración 10 se muestra el Árbol de Objetivos.

Ilustración 11 Árbol de Objetivos



3.4 Matriz Marco Lógico

En esta matriz, la primera columna contiene los objetivos (de fin, de propósito, componentes y actividades); la segunda, los indicadores mediante los que se medirá el grado de cumplimiento de tales objetivos. En la tercera se incorporan los medios de verificación y la cuarta, contiene los supuestos definidos.

A continuación, la Matriz de Marco Lógico la cual tiene como finalidad convertir a Peñalolén en un destino turístico dentro de la Región Metropolitana.

	Resumen	Indicadores	Medio de verificación	Supuesto
Fin	Peñalolen sea destino turístico de la RM	Variación inter-anual del Nivel de percepción relativa de la posición relativa de la comuna en la región de Metropolitana	Percepción Turística dentro de la RM	
Propósito	La Oficina de Turismo posea el nivel de autonomía necesaria para desarrollar una gestión óptima para el desarrollo turístico comunal.	Variación en la cantidad de actividades turísticas ligadas al desarrollo turístico local.	Registró del aumento de llegadas a los atractivos locales	
Componentes	<p>A. La Oficina de Turismo trabaja en conjunto con la Corporación Cultural Chimkowe.</p> <p>A.1. Los programas anuales de la Oficina de Turismo están diseñados para satisfacer las necesidades que la Oferta Turística comunal requiera</p>	<p>A. Percepción personal que cada emprendedor ve, siente, piensa y necesita.</p> <p>A. Las actividades que realiza la Oficina de Turismo están enfocadas el Desarrollo de la Oferta Turística.</p> <p>A.1. Variación anual de la llegada de turistas a la comuna de Peñalolén.</p>	<p>A. Cantidad de empresarios inscritos en la mesa de turismo y que participan del estudio.</p> <p>A. Se crea y se contrata un puesto dentro del Directorio de la C.C.C enfocado en el desarrollo de la Oferta Turística Comunal.</p> <p>A.1. un estudio de percepción turística</p>	

	<p>B. La C.C.C tiene como finalidad en sus programas satisfacer las necesidades que cada área requiere.</p> <p>C. El Turismo es considerado una actividad económica para el desarrollo local</p> <p>C.1.1. Desarrollar una visión de desarrollo turística comunal, que beneficie a toda la comunidad.</p>	<p>B. Variación anual de visitantes externos a la comuna en busca de información.</p> <p>C. Variación anual de patentes inscritas ligadas al turismo en la Municipalidad</p> <p>C.1. Variación anual en los programas propuestos por la Municipalidad para fomentar la sustentabilidad turística.</p>	<p>comunal realizado por la C.C.C y la Oficina de Turismo.</p> <p>B. Aumento de las visitas contabilizadas en cada atractivo y/o Servicio turístico comunal.</p> <p>C. Cantidad de empresarios formalizados anualmente.</p> <p>C.1. Existencia de políticas que beneficien, cuide y potencien la Actividad Turística Comunal.</p>	
--	---	---	---	--

<p>Actividades</p>	<p>A. La C.C.C en conjunto con la Oficina de Turismo realizan un estudio de percepción turística comunal.</p> <p>A. Implementación de un nuevo puesto dentro del Directorio de la C.C.C ligado al turismo</p> <p style="padding-left: 40px;">A.1. Desarrollo de un Plan de difusión de la Oferta Turística Comunal.</p> <p>B. Proyecto de reubicación de la Oficina de Turismo.</p> <p>C. Programas de fomento para la creación e innovación de empresas ligadas al turismo.</p> <p style="padding-left: 40px;">C.1. Actualizar el PLADECO Comunal, buscando la visión de desarrollo turístico local.</p>			
---------------------------	---	--	--	--

3.5 Ficha de Actividades

<u>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</u> La C.C.C en conjunto con la Oficina de Turismo realizan una encuesta de percepción turística.
<u>OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD</u> Realizar un catastro y encuesta sobre la percepción turística que tiene la comuna de Peñalolén.
<u>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</u> La finalidad de esta actividad es tener una visión global del estado actual de la Oferta Turística de Peñalolén. Esta encuesta de percepción busca llevar un registro de inicio, para luego contrastar esta información, luego de la implementación de las otras actividades mencionadas en el MML-
<u>ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN</u> <u>A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD</u> <ul style="list-style-type: none">✓ Realización de un catastro de toda la Oferta Turística actual, considerando también aquellos emprendimientos aun no registrados.✓ Realizar una encuesta a los empresarios y locatarios sobre la percepción turística en sus negocios✓ Dejar en cada lugar a un encargado de contabilizar los turistas y visitantes, para luego utilizar esta información para determinar estrategias de difusión.
<u>B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD</u> 1-2 meses
<u>C.- ORGANISMOS RESPONSABLES</u> Corporación Cultural Chimkowe en conjunto con la Oficina de Turismo Peñalolén.
<u>D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD</u> <u>1.- RECURSOS TÉCNICOS</u> Para realizar este catastro se realizará de forma digital por lo que se necesitan Tablet, para realizar las encuestas y recolección de datos. Cada día los encuestadores deben rendir al menos 3- 5 encuestas, son los encargados de coordinar citas con los locatarios, y reunirse con ellos, y registrar los resultados. <u>2.- RECURSOS HUMANOS</u> <ul style="list-style-type: none">✓ 1 supervisor (Encargada de turismo)✓ 2 encuestadores

3.- RECURSOS FINANCIEROS

- ✓ Viáticos para los encuestadores \$ 300.000 por mes por los dos encuestadores.
- ✓ Colaciones para los encuestadores \$ 200.000(contempla desayuno (\$2000) y almuerzo (\$3000) por mes, 20 días) por mes por los dos encuestadores.
- ✓ Contadores para dejar en cada lugar encuestado \$2000 cada uno (compra de 50) \$100.000
- ✓ Pago encuestadores \$400.000 por los 2 – 3 meses, por encuestador

Total: 600.000 + 400.000 +100.000 + 800.000 = \$ 1.900.000

Esperando que se realice en 2 meses.

RESULTADO ESPERADO

Con esta actividad se espera contar con un registro actualizado de la Oferta Turística de Peñalolén, para poder planificar y gestionar un plan de trabajo derivado de la realidad que los empresarios, locatarios, y administradores locales presentan.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

Implementación de un nuevo puesto dentro del Directorio de la C.C.C ligado al turismo

OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD

Tener dentro del Directorio de la Corporación Cultural un profesional capacitado en el área Turística, capaz de ver Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, asociadas al Desarrollo Turístico dentro de la Comuna de Peñalolén.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Tras la llegada del Templo Baha'i el año 2016 ha generado un importante crecimiento en la llegada de visitantes a la comuna, por lo que esta alta demanda que recibe este recinto es que se ve la necesidad de crear un puesto dentro del directorio de la C.C.C el cual tiene como finalidad contribuir en con el desarrollo de la Oferta Turística comunal, y lograr que el turista logre permanecer y conocer otros atractivos que la comuna presenta.

La actividad está pensada en generar un nuevo puesto de trabajo dentro del Directorio de la Corporación Cultural de Peñalolén, este nuevo puesto busca apoyar a la Oficina de Turismo, con la finalidad de potencial el Desarrollo Turístico dentro de la Comuna.

Esta está pensada en desarrollarse de la siguiente manera:

1. Presentación a la dirección de la C.C.C la necesidad de un nuevo cargo para la toma de decisiones en el área turística, debido al nuevo atractivo comunal, y las potencialidades que este mismo atractivo trae consigo a la comuna.
2. Tras la aprobación se realizará un concurso abierto para cubrir ese puesto.
3. Se realizará un mes el llamado para cubrir este puesto, quienes desees participar deberán contar un plan de desarrollo sustentable para la comuna de Peñalolen, para la segunda etapa de selección.
4. La primera etapa de la selección será la presentación de la oferta turística vigente de la comuna y como se ha comportado hasta el día de hoy, esta será realizada por la encargada de Turismo, para luego pasar a la ronda de entrevista personal la cual tendrá como primer filtro: ser un profesional del área Turística, ojalá un Gestor/administrador Turístico, descartando profesionales técnicos sin experiencia en Gestión/Planificación.
5. Quien o quienes pasen la primera ronda, con una semana de plazo máximo se le

pedirá presentar un proyecto para el Desarrollo Sustentable del Turismo en la Comuna.

6. Se analizarán los proyectos presentados, para luego seleccionar el mejor proyecto que se asemeje a la realidad comunal, el cual será dirigido por el mismo ganador.

ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN

A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD

1. Presentación a la Dirección actual, las razones de por qué crear un nuevo cargo dentro del directorio ligado al Turismo.
2. Aprobación de la creación de un nuevo puesto dentro del Directorio
3. Llamado a concurso del nuevo puesto
4. Realizar entrevistas para el nuevo cargo
5. Seleccionar 3-5 personas, para realizar una segunda entrevista.
6. Presentación segunda entrevista
7. Seleccionar a la persona para el nuevo cargo

B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD

2 meses para su implementación

C.- ORGANISMOS RESPONSABLES

La Corporación Cultural Chimkowe y la Oficina de Turismo Peñalolén.

D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD

1.- RECURSOS TÉCNICOS

- Dos salones uno para la espera de los postulantes y otra para realizar la entrevista
- El salón de espera deberá contar con: un Data para proyectar un video de la Oferta Turística Comunal, un computador y parlantes para el mismo video.

2.- RECURSOS HUMANOS

- Se requiere de un entrevistador, que en este caso sería la directora de la Corporación

3.- RECURSOS FINANCIEROS

Sueldo para el nuevo cargo, el cual tendrá el mismo sueldo que la encargada de Turismo.

\$650.000

RESULTADO ESPERADO

- Se espera con esta nueva contratación, exista alguien en el directorio de la corporación capaz de decidir certeramente en actividades a desarrollarse para el desarrollo de la actividad turística en la comuna.

<p><u>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Desarrollo de un Plan de difusión de la Oferta Turística Comunal.</p>
<p><u>OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Aumentar el nivel de conocimiento sobre los atributos turísticos de Peñalolén para aumentar la llegada de turistas a la comuna.</p>
<p><u>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Poner a disposición del mercado turístico información estructurada sobre la oferta turística de la comuna.</p>
<p><u>ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN</u></p> <p><u>A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo y difusión física de cartografía turística de la comuna que permita facilitar el acercamiento de los visitantes a los puntos de interés turístico de la comuna. ✓ Difusión digital de la cartografía turística de la comuna aumentando el nivel de información disponible para potenciales visitantes a la comuna. ✓ Intervención de señalética turística en la Comuna mediante códigos QR. Operando en directa relación con la cartografía turística de la comuna, la intervención de la señalética turística permite aumentar el nivel de información disponible para el visitante a través de la utilización de smartphones capaces de leer códigos QR y conectarse a internet para acceder a recomendaciones de actividades, tablas de tiempo-distancia con otros atractivos de la comuna y mayor detalle de los atractivos que visita, entre otros contenidos, facilitando el acercamiento de los visitantes a los puntos y zonas determinados como de mayor interés turístico, y enriqueciendo así su experiencia.
<p><u>B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Esta actividad tiene un tiempo de implementación de 7 meses.</p>
<p><u>C.- ORGANISMOS RESPONSABLES</u></p> <p>Oficina de Turismo de Peñalolén en conjunto con la Corporación Cultural Chimkowe.</p>
<p><u>D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>1.- RECURSOS TÉCNICOS</p> <p>Conocimientos de marketing en medios digitales y marketing turístico.</p>

2.- RECURSOS HUMANOS

- Un supervisor
- Un Cartógrafo y Diseñador

3.- RECURSOS FINANCIEROS

Se consideran los siguientes ítems de gasto:

- Cartógrafo: \$500.000
- Desarrollo y hosting de la plataforma digital enlazada con la cartografía turística: \$ 3.000.000
- Diseño e Implementación señalética turística \$10.000.000
- Diseño, reproducción y difusión de la cartografía turística de la comuna: \$1.500.000
- Desarrollo de códigos QR, contenidos asociados e instalación en señalética turística: \$2.500.000
- Viáticos asociados a la distribución de la cartografía turística física de la comuna: \$300.000

Total: \$16.300.000

RESULTADO ESPERADO

Aumento del número de turistas que visitan la comuna, en sus distintos atractivos y servicios turísticos comunales.

Aumento neto en el nivel de ingresos de los emprendimientos turísticos de la comuna.

<p><u>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</u> Proyecto de reubicación de la Oficina de Turismo.</p>
<p><u>OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD</u> Reubicar la actual Oficina de Turismo, a un lugar de fácil, rápido y universal acceso para el público.</p>
<p><u>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</u> Debido a la existencia del nuevo atractivo turístico de la comuna, el Templo Baha'i, el flujo de gente que visita la comuna ha aumentado considerablemente, por lo que, sería pertinente por parte de las autoridades, realizar la reubicación de la Oficina de Turismo, con la finalidad de retener y fomentar el turismo comunal, con la creación de esta oficina de fácil acceso para todos, beneficiaria positivamente la Oferta Turística Comunal, entregándole información al turista para su permanencia y participación de actividades.</p>
<p><u>ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN</u> <u>A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un concurso, con la finalidad de encontrar una constructora y arquitectos, para la postulación al FNDR de iniciativa Local, para la construcción de la nueva oficina de turismo • Realizar un estudio de localización enfocado en reubicar la Oficina de Turismo actual, esta debe ser de fácil acceso (como un metro), accesible (acceso universal). • Tras la elección de la posible localización, presentar las alternativas de construcción. • Selección de la alternativa a construir. • Postular a la obtención de recurso por medio del FNDR de iniciativa local • Esperar la obtención de Recursos para su posterior construcción.
<p><u>B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD</u> 1 año para su implementación</p>
<p><u>C.- ORGANISMOS RESPONSABLES</u> Municipalidad de Peñalolen en conjunto de la Corporación Cultural Chimkowe.</p>
<p><u>D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD</u> <u>1.- RECURSOS TÉCNICOS</u> <u>2.- RECURSOS HUMANOS</u> Contratación de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitecto y Constructora

3.- RECURSOS FINANCIEROS

Máximo 2000UTM

RESULTADO ESPERADO

- Se espera que, con la nueva ubicación y el nuevo espacio para la Oficina de Turismo, aumente la cantidad de visitantes que llega hoy en día a la comuna y su permanencia.
- Que lleguen más vecinos en busca de información
- Que se logre consolidar como un atractivo turístico dentro de la RM.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

Programas de fomento para la creación e innovación de empresas ligadas al turismo.

OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD

Fomentar e incentivar a crear e innovar productos/servicios para el visitante, para así fomentar el crecimiento y la permanencia del futuro visitante.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

La inauguración del Templo Baha'i en la comuna, ha significado un importante ingreso de visitas turísticas nacionales e internacionales a la Comuna, lo cual permitirá acceder a un nuevo nicho de visitantes más especializado, por lo cual es necesario capacitar e incentivar la creación de empresas ligadas al turismo, estos pueden ser productos o servicios.

La finalidad de esta actividad es presentar experiencias nacionales e internacionales exitosas en la creación de productos/servicios turísticos innovadores, como forma de incentivar la creación de nuevos productos y servicios para el turista.

También esta actividad contempla la forma de adquirir recursos financieros y lograr impactar positivamente en la rentabilidad de estos negocios, y el aumento de llegada de turistas a sus servicios.

Es por ello por lo que esta actividad busca, educar y formar a empresarios locales capaces de manejar las herramientas tecnológicas, sociales, y económicas para fomentar el desarrollo turístico de la comuna.

ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN**A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD**

Para realización de esta actividad se pensó en realizar talleres:

- Marketing Turístico y Uso de redes sociales (1 meses), este taller tiene como finalidad capacitar al empresario en el uso de las redes sociales como una potente herramienta de marketing para la llegada de turistas.
- Idioma (6 meses), debido a la llegada de extranjeros a la comuna, es preciso educar al empresario para que este pueda desenvolverse sin problemas al momento de enfrentar a un turista extranjero.
- Diseño Turístico (2 meses), este curso está pensado en desarrollar diseño de experiencias turísticas únicas, con la finalidad de captar más turistas y estos tengan una permanencias de las de 3 horas.
- Formas de financiamiento público-privado (1 mes), esta actividad está pensada en informar y capacitar a los empresarios y futuros empresarios, de las distintas formas de financiamiento que se pueden obtener hoy en día.

<p><u>B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>10 meses (clases 2 veces por semana)</p>
<p><u>C.- ORGANISMOS RESPONSABLES</u></p> <p>Oficina de Turismo de Peñalolén.</p>
<p><u>D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p><u>1.- RECURSOS TÉCNICOS</u></p> <p>Salas para desarrollar las capacitaciones y talleres.</p> <p>Data para la presentación de proyectos</p> <p><u>2.- RECURSOS HUMANOS</u></p> <p>Contrataciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experto en marketing turístico y redes sociales \$500.000 por mes • Profesor de Inglés (primera instancia) \$400.000 por mes • Experto diseño turístico \$500.000 • Encargada de turismo, realización de taller de financiamiento Público- Privado
<p><u>3.- RECURSOS FINANCIEROS</u></p> <p>Total: \$3.900.000</p>
<p><u>RESULTADO ESPERADO</u></p> <p>Se espera con esta actividad que los empresarios comunales puedan enfrentar de buena manera al visitante que llega hoy en día a la comuna</p>

<p><u>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Actualizar el PLADECO Comunal, buscando la visión de desarrollo turístico local.</p>
<p><u>OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Esta actividad busca que las autoridades comunales, estudien y establezcan programas para el fomento de la actividad económica, como así mismo desarrollar estamentos para el desarrollo sustentable de la Oferta Turística Comunal en el tiempo.</p>
<p><u>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>La Municipalidad es el principal articulador válido de los intereses y demandas de los principales grupos de influencia entorno a la actividad turística, por lo que la gestión municipal es primordial para establecer buenas prácticas en el área turística.</p>
<p><u>ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN</u></p> <p><u>A.- TAREAS ASOCIADAS A LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Estudio y análisis del crecimiento de la Oferta Turística, y la variación de visitantes que ha tenido en el tiempo. Análisis de las principales empresas, y pymes que se encuentran vigentes en la comuna, con la finalidad de invertir o fomentar este foco económico.</p>
<p><u>B.- DURACION DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p>Esta actualización se realiza cada 4 años, por lo que la próxima actualización, debiera ser el 2018-2022.</p>
<p><u>C.- ORGANISMOS RESPONSABLES</u></p> <p>Municipalidad de Peñalolén</p>
<p><u>D.- NECESIDADES DE LA ACTIVIDAD</u></p> <p><u>1.- RECURSOS TÉCNICOS</u></p> <p>Para facilitar el análisis, el diálogo y la operatividad del Plan, el PLADECO se materializa en 3 productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAPA COMUNAL: mapa de la Comuna donde se sitúan las iniciativas del PLADECO. • MATRIZ PLADECO: corresponde a la tabla que contiene toda la información generada durante el proceso PLADECO. • FICHAS individuales de iniciativas de estudios, programas y proyectos, que resumen la información contenida en la MATRIZ PLADECO. <p>Entonces, el PLADECO estará conformado por estos 3 productos: MAPA, MATRIZ y FICHAS, los que se reconocerán a lo largo de todo el proceso, en estados de avance distintos, según la FASE de desarrollo en que se encuentre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESTADO INICIAL: PROPUESTA MUNICIPAL (en la I FASE)

- ESTADO INTERMEDIO: PROPUESTA DE LA COMUNIDAD (en la II FASE)
- ESTADO FINAL: PLADECO (en la III FASE)

El término de la III FASE cierra el CICLO DE ELABORACIÓN.

Los CICLOS siguientes serán de actividades de búsqueda de financiamiento, negociación, evaluación, ajuste y gestión, conducente a la realización de las propuestas.

2.- RECURSOS HUMANOS

3.- RECURSOS FINANCIEROS

Los gastos que se requieran para desarrollar las actividades del PLADECO deben estar contemplados en el Presupuesto Municipal, en el Clasificador Presupuestario.

RESULTADO ESPERADO

El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) es el principal instrumento de planificación y gestión de la organización municipal. Su propósito es contribuir a una administración eficiente de la Comuna y promover iniciativas de estudios, programas y proyectos destinados a impulsar el progreso económico, social y cultural de sus habitantes. El PLADECO debe representar la visión de futuro de la Comuna y sus estrategias para alcanzarla. Es por ello que, teniendo una visión de la Municipalidad, apoya el progreso que ha tenido la comuna en el área Turística.

3.6 Calendarización y Presupuesto

Se presenta la calendarización y presupuesto de las actividades para lograr que:

“La Oficina de Turismo posee el nivel de autonomía necesaria para desarrollar una gestión óptima para el desarrollo turístico comunal”

Calendarización

A continuación, se detallan en un Calendario de Implementación, las actividades generadas de los siguientes Componentes:

Componente A: *“La Oficina de Turismo trabaja en conjunto con la Corporación Cultural Chimkowe”*

Actividades:

- ✓ La C.C.C en conjunto con la Oficina de Turismo realizan una encuesta de percepción turística. **Total: \$ 1.900.000, Duración: Máximo 2 meses**
- ✓ Implementación de un nuevo puesto dentro del Directorio de la C.C.C ligado al turismo. **Total \$650.000, Duración: 2 meses**
- ✓ Desarrollo de un Plan de difusión de la Oferta Turística Comunal. **Total \$16.300.000 Duración: 7 meses**

Componente B: *“La C.C.C tiene como finalidad en sus programas satisfacer las necesidades que cada área requiere”*

Actividades:

- ✓ Proyecto de reubicación de la Oficina de Turismo. **Total : máximo 2000 UTM Duración: 1 año**

Componente C: *“El Turismo es considerado una actividad económica para el desarrollo local”*

Actividades:

- ✓ Programas de fomento para la creación e innovación de empresas ligadas al turismo. **Total: \$3.900.000 Duración 10 meses**
- ✓ Actualizar el PLADECOS Comunal, buscando la visión de desarrollo turístico local. Duración 4 meses

A continuación, en la Tabla 10, se muestra el Calendario de Implementación

Tabla 10 Calendario de Implementación

Actividad	Duración (Meses)																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
La C.C.C en conjunto con la Oficina de Turismo realizan una encuesta de percepción turística.	■	■																						
Implementación de un nuevo puesto dentro del Directorio de la C.C.C ligado al turismo			■	■																				
Desarrollo de un Plan de difusión de la Oferta Turística Comunal.					■	■	■	■	■	■	■													
Proyecto de reubicación de la Oficina de Turismo											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Programas de fomento para la creación e innovación de empresas ligadas al turismo.					■	■	■	■	■	■	■	■	■											
Actualizar el PLADECO Comunal, buscando la visión de desarrollo turístico local																■	■	■	■					

Fuente: Elaboración Propia

Matriz de Financiamiento

Id. Comp.	Componente	Entidad que financia	Origen de fondos	Monto	Elementos relacionados al MML
A	<i>La Oficina de Turismo trabaja en conjunto con la Corporación Cultural Chimkowe</i>	Corporación Cultural Chimkowe	Presupuesto anual oficina de turismo (para el año 2018 se aprobaron un total aproximado de 22.000.000)	\$18.850.000	Tiene como finalidad solventar las actividades que realiza la Oficina de Turismo durante el año.
B	<i>La C.C.C tiene como finalidad en sus programas satisfacer las necesidades que cada área requiere”</i>	FNDR	■ Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL)	Máximo 2000 UTM	Tiene por objetivo financiar proyectos de infraestructura comunal, que mejoren la calidad de vida de la población más pobre de la comuna y que dicha iniciativa tenga presente el componente de participación ciudadana y género a través de las Municipalidades.

C	<i>El Turismo es considerado una actividad económica para el desarrollo local</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Capital Semilla de Sercotec • Capital Abeja de Sercotec 	<ul style="list-style-type: none"> • Es un programa de carácter regional en el cual postulan emprendedores y empresas de cada región • Concurso regional otorgado por el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), orientado a empresarias, dueñas de micro o pequeñas empresas, que premia a los proyectos ganadores con dinero en efectivo para promover el crecimiento de sus empresas a través de su desarrollo en nuevos mercados, 	-entre \$40.000 y \$180 millones-	Fomentar la creación e innovación de empresas ligadas al Turismo comunal.
---	---	--	---	-----------------------------------	---


			consolidación en los actuales y fomentar la innovación de productos, servicios y/o procesos.		
--	--	--	--	--	--

ANEXOS

Fichas Atractivos Turísticos Peñalolén propuesta por la Metodología OEA-CICATUR y SERNATUR

Nombre atractivo		Parque por la Paz Villa Grimaldi			
Región	Rm	Comuna	Peñalolén	Sector comuna	Peñalolén alto
					
Descripción					
<p>Declarada monumento histórico d.e 264 del 27 de abril 2004. Villa grimaldi es una extensa propiedad ubicada en las laderas precordilleranas de la comuna de peñalolén. Este inmueble es trágicamente famoso por haberse convertido durante el régimen militar de augusto pinochet en uno de los más grandes centros de detención y tortura. Recuperada la posesión del inmueble, el gobierno la destina en 1995 a crear el “parque por la paz villa grimaldi” inaugurado el 22 de marzo de 1997, se le rindió homenaje a todos los caídos y torturados que pasaron por ese lugar.</p>					
Jerarquía	Nacional				
Categoría	Museo o manifestación cultural				
Tipo	Lugar historico	Sub-tipo	Lugar historico		
Dirección	Av. José Arrieta 8401	Contacto	(02) 22925229		
Páginas web	Www.villagrimaldi.cl				1


Nombre atractivo		Casona y Parque Arrieta			
Región	Rm	Comuna	Peñalolén	Sector comuna	Peñalolén alto
					
Descripción					
<p>A comienzo del siglo xx, la antigua casona Arrieta monumento histórico nacional, fue centro de la cultura santiaguina de la época. Actualmente, es sede de la Universidad SEK. Paseando por el parque descubrirá enormes árboles de variadas especies y en sus jardines, trabajadas esculturas y fuentes de agua. Descubrirá un panorama que abarca todo el valle de Santiago, con la ciudad al dónde y los cerros circundantes.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Museo o manifestación cultural				
Tipo	Obra de arte o técnica		Sub-tipo	Arquitectura	
Dirección	Av. José Arrieta #10000	Contacto	(02) 23805528		
Páginas web	No posee				2


Nombre atractivo		MEMORIAL A LOS MÁRTIRES			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LO HERMIDA
					
Descripción					
<p>El memorial a los mártires se erigió gracia a la iniciativa de centro cultural por la memoria histórica de Peñalolén, cuyo objetivo es recordar a todos los ciudadanos que sufrieron en manos de la dictadura militar ocurrida en Chile durante los años 1973-1990. Esta escultura que rinde homenaje a una familia que fue abatida por los sucesos de la violencia durante aquel periodo, y que representa como fue que este proceso afectó a todas las familias del país.</p> <p>Ubicado en la esquina de Grecia con Altiplano, la escultura fue hecha por la artista Tatiana Gamboa Castro, quien esculpió las figuras de un hombre, una mujer y una niña como forma de representar una buena parte de la realidad de esta comuna, donde murieron personas de ambos sexos y todas las edades.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Museo o manifestación cultural				
Tipo	Obra de arte o técnica	SUB-TIPO	ESCULTURA		
Dirección	Av. Grecia con calle Altiplano	CONTACTO	NO POSEE		
Páginas web	No posee				3


Nombre atractivo		MONUMENTO A GABRIELA PIZARRO			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LA FAENA
					
Descripción					
<p>Gabriela Pizarro fue una cantautora que dedico su vida al cultivo de la música chilena. Esta mujer desarrollo gran parte de su carrera durante el transcurso de la dictadura militar. Oriunda de Peñalolén, vivió en la calle nueva uno, hoy Laura Rodríguez, allí realizo un valioso trabajo con niños y adultos, montando pequeñas obras folclóricas. Gracias a esto la gente del sector la faena, la recuerda con cariño. Fallecida en 1999, esta gran folclorista fue homenajeada con el levantamiento de una escultura auspiciada gracias al trabajo de la unión comunal de agrupaciones folclóricas de Peñalolén, junto a otras entidades que solicitaron el permiso formal al consejo de monumentos nacionales para hacer un monumento en memoria de esta gran intérprete nacional.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Museo o manifestacion cultural				
Tipo	Obra de arte o tecnica	SUB-TIPO	ESCULTURA		
Direccion	Av. Tobalaba con calle laura rodriguez.	CONTACTO	NO POSEE		
Paginas web	No posee				4

Nombre atractivo		RUKA KIMN			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LA FAENA
					
Descripción					
<p>La casa de la sabiduría de la gente de la tierra, aquí se desarrolla la cultura mapuche, sus costumbres y rituales, además del cultivo de las antiguas técnicas medicinales que permiten la transmisión de ese conocimiento. Aquí participa la gente de la tierra, la cual, por medio de los vínculos con machis, desarrollan la medicina de la Araucanía permitiendo ayudar a muchos centros de salud de la comuna. Por otra parte, esta es una ruka que mantiene la construcción tradicional, es decir: posee un techo de totora, vigas de árbol nativo y en su interior se ubica el ancestral fogón que caracteriza las reuniones cultas.</p>					
Jerarquía	Regional				
Categoría	Folcklore				
Tipo	Grupos etnicos	SUB-TIPO	GRUPOS ETNICOS		
Dirección	Av. Corralillo 1295. La faena	CONTACTO	(02)22793600 RAINAWEL@GMAIL.COM		
Páginas web	Www.folilmapu.cl				5


Nombre atractivo		RUKA TREPEIÑ Y MUSEO DE LA PLATERIA			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LO HERMIDA
					
Descripción					
<p>Este lugar se encuentra legalmente constituida desde el año 199, esta corresponde a una institución sin fines de lucro que surge, como una expresión más de la vocación social que la motica desde sus orígenes reflexionando sobre qué hacer en el ámbito de valorar y reconstruir la identidad de los pueblos originarios y del pueblo mapuche, principalmente por estar conformado mayoritariamente por mujeres de origen mapuche provenientes de comunidades de la ix, xiv y xv región. La ruka trepeñ es visible a la comunidad con trabajos destinados a la creación, producción, promoción y/o difusión de las artes y culturas de los pueblos originarios. A través del programa de salud ancestral y el centro educativo infantil antuküyen.</p> <p>El museo ubicado dentro de la ruka, cuenta con joyas antiguas y replicas modernas sobrepuestas en nobles esculturas que permiten explicar ideas abstractas, resaltar la función mágica de cada pieza y reconocer parte de los significados de las joyas, su uso y relación con mitos e historias de la tradición oral.</p>					
Jerarquía	Regional				
Categoría	Folcklore				
Tipo	Artesanía y arte	SUB-TIPO	OBJETOS RITUALES		
Dirección	Av. El valle 6069	CONTACTO	(02)22727575 COMUNIDADTREPEIN@GMAIL.COM		
Páginas web	facebook comunidad trepeñ				6

Nombre atractivo		COMUNIDAD ECOLÓGICA PEÑALOLÉN				
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO	
						
Descripción						
<p>“Volver al pasado”, en eso se convierte un paseo por los senderos de la comunidad ecológica de Peñalolén- este es un lugar que sigue preservando la geográfica autóctona de la pre-cordillera, permitiendo hace más de 30 años que se desarrollara en su interior una comunidad, destinada a preservar los pulmones de la gran capital. Esta comunidad nació gracias a la autogestión, pues cuenta la historia que durante la década de los ochenta solo cinco familias llegaron a esta zona precordillerana para vivir en contacto directo con la naturaleza, lejos del ruido, sin luz eléctrica, agua potable, ni pavimento. Fue luego de esto que comenzó toda una lucha por preservar el derecho de vivir a cultivar lo mejor que nos entrega nuestra tierra.</p>						
Jerarquía		Local				
Categoría		Folcklore				
Tipo		Arquitectura popular		SUB-TIPO	PUEBLOS	
		espontanea				
Dirección		Antupirén	9401	CONTACTO	(08)81387513 VMORALESMALDONADO@GMAIL.COM	
Páginas web		Www.comunidadecologicapenalolen.cl				7


Nombre atractivo		CAPILLA ESPIRITU SANTO			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LO HERMIDA
					
Descripción					
<p>A principios de los setenta lo que hoy se conoce como capilla espíritu santo de lo Hermida, era entonces sede de la junta de abastecimiento y precios. Entregaba artículos de primera necesidad a la comunidad. Sin embargo, con el advenimiento de la dictadura este recinto adquirió más significado pues debido a las convicciones hacia 1976 allí se estableció la primera capilla de lo Hermida. Este recinto forma parte del patrimonio de la humanidad durante los hechos de violencia que enlutaron a la población durante el régimen militar. En sus instalaciones se organizaban actividades políticas y sociales, dando acogida y otorgando auxilio a los heridos de allanamiento, enfrentamientos y protestas que se realizaban en aquel tiempo. Por otra parte, este lugar fue escenario del galardonado documental “cien niños esperando un tren” realizado por destacados cineastas nacionales e internacionales.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Realización técnica, científica o artística contemporánea				
Tipo	Obra de arte y SUB-TIPO ARQUITECTURA técnica				
Dirección	Llanura 6701, lo hermida	CONTACTO	NO POSEE		
Páginas web	No posee				8

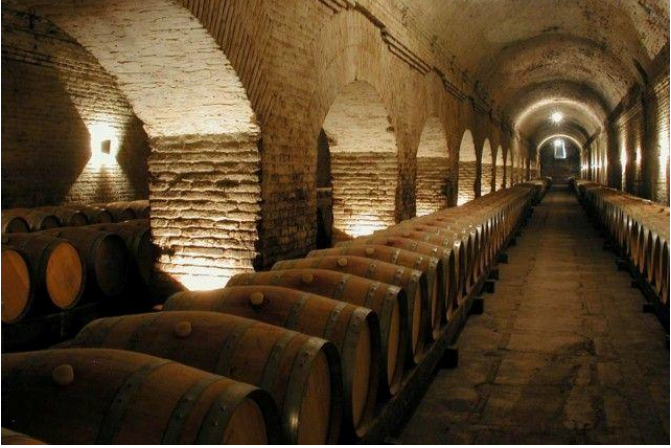
Nombre atractivo		BIBLIOTECA POPULAR Y TV COMUNITARIA LO HERMIDA			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	LO HERMIDA
					
Descripción					
<p>Este lugar nació gracias a la organización de diferentes organizaciones que decidieron trabajar en la creación y promoción de un espacio cultural para la comunidad “lo Hermida”. Con más de dos años funcionando, este espacio ha sabido mantener su singular autonomía permitiendo la participación de diversos vecinos y estudiantes en el desarrollo de un acogedor lugar para compartir una buena lectura en un comfortable ambiente comunitario donde, además, se realizan diversos, talleres, exposiciones, ciclos de cine, cuenta cuentos y diversas presentaciones para toda la familia. Por otra parte, en este lugar emite sus transmisiones la televisión comunitaria lo Hermida, la cual difunde información para la comunidad y además permite la participación de vecinos, convirtiéndose así en un punto de encuentro esencial para la continuidad de la identidad local abierta a expresiones artísticas.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Realización técnica, científica o artística contemporánea				
Tipo	Obra de arte y SUB-TIPO REALIZACIONES URBANAS técnica				
Dirección	Altiplano 6587	CONTACTO	NO POSEE		
Páginas web	Facebook biblioteca popular lo Hermida				9

Nombre atractivo		PARQUE DE LAS ESCULTURAS PEÑALOLÉN			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>El parque de las esculturas de Peñalolén fue iniciado en marzo del año 2014 como un proyecto artístico que se inspiró en la relación del cuerpo con el deporte y los valores tras la actividad física. Fue gracias a esto que se convocó a ocho artistas nacionales e internacionales, especialistas en la construcción de esculturas, para decorar el espacio cívico ubicado en el frontis del parque deportivo de Peñalolén. De esta manera, diferentes artistas modelaron “in situ” durante quince días, ocho esculturas de aproximadamente 8mts cada una. Gracias a estos aportes hoy el parque de las esculturas se constituye como un espacio de nivel mundial único en Chile, por su diseño y calidad curatorial, inscribiéndose al circuito mundial de parques escultóricos. De amplios espacios, aquí se puede disfrutar de un entorno cultural al aire libre rodeado por grandes esculturas por artistas de nivel mundial.</p>					
Jerarquía	Local				
Categoría	Museo y manifestaciones culturales				
Tipo	Obra de arte y SUB-TIPO ESCULTURAS técnica				
Dirección	Av. José arrieta 7659	CONTACTO	NO POSEE		
Páginas web	No posee				10

Nombre atractivo		TEMPLO BAHAI DE SUDAMERICA			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>Las casas de adoración Bahai son espacios abiertos a todas las personas que quieran acercarse a orar, meditar o reflexionar sin rituales, clero o discursos. Ubicado en los faldeos precordilleranos de Peñalolén, cada uno de ellos ofrece un diseño arquitectónico distintivo, desatacase a simple vista sus 9 lados, en donde cada cúpula central representa la convergencia de la diversidad humana en un solo lugar que posee delicados jardines y extensas áreas verdes, concebidos para conmover el alma y propiciar el encuentro con uno mismo. Por otra parte, cada templo, en su debido tiempo, proporcionar un centro de participación, en el cual organismos e instituciones de servicio social, humanitario y educativo pueden establecerse para allí colaborar con el desarrollo de la población circundante. De amplios espacios y visible desde gran parte de la capital el templo representa aquella conexión que une diferentes pueblos y creencias que habitan en el mundo.</p>					
Jerarquía	Internacional				
Categoría	Museo y manifestaciones culturales				
Tipo	Obra de arte y SUB-TIPO ARQUITECTURA técnica				
Dirección	Av. Diagonal las torres 2000	CONTACTO	(02)27523999 VISITAS@TEMPLO.BAHAI.CL		
Páginas web	Www.temple.bahai.cl		twitter:	templobahai	11
	facebook:templobahai instagram: templobahai				

Nombre atractivo		PARQUE NATURAL QUEBRADA DE MACUL			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>El parque natural quebrada de Macul recibe al público de forma liberada en sus más de 100 hectáreas destinadas a la comunidad- aquí se pueden encontrar diversos senderos caracterizados por estar bañados de las aguas cordilleranas en un entorno único. Cabe recordar, que para preservar este lugar no pueden ingresar mascotas, ni tampoco hacer fuego o beber alcohol, ni fumar, pues la quebrada de Macul es un área sensible de incendios forestales. Por otra parte, al encontrarse en la zona central de Chile, posee una biodiversidad propia del clima mediterráneo, representado por un gran bosque esclerófilo nativo donde predomina la hermosa flora chilena que adorna senderos con diversas especies arbóreas transformados en lugar idóneo se pueden desarrollar actividades de trekking y senderismo.</p>					
Jerarquía		Regional			
Categoría		Sitio natural			
Tipo		Montañas	SUB-TIPO	VALLES Y QUEBRADAS	
Dirección		Av. Diagonal las torres s/n	CONTACTO	(02)24868208 NREBOLLEDO@PENALOLEN.CL CORREO@ASOSIACIONPARQUECORDILLERA.CL	
Páginas web		www.asosiacionparquecordillera.cl			12

Nombre atractivo		PARQUE CANTALAO PRECORDILLERA			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>Este parque cuenta con una superficie de 35 hectáreas ubicadas en la parte baja de la quebrada “el litre”. En el pasado estos terrenos formaban parte de las propiedades del ejército, siendo utilizadas principalmente para ocultar polvorines militares que hoy se han convertido en un centro de visitantes donde se imparten clases para el desarrollo de una educación ambiental que busca fomentar el desarrollo sustentable de la capital. Por otra parte, este lugar conserva una hermosa expresión del bosque nativo donde se puede observar su gran diversidad natural destacándose su flora y fauna endémica, además de un paisaje natural privilegiado. Este hermoso lugar permite la realización de camping en su interior sin embargo cabe señalar que todas las visitas deben ser coordinadas previamente con los guías ambientales para regular las visitas; pues una vez que se dispone a incursionar en el lugar queda prohibido; fumar, hacer fogatas, beber alcohol debido a que el parque es un espacio natural que debemos preservar.</p>					
Jerarquía		Regional			
Categoría		Sitio natural			
Tipo		Montañas	SUB-TIPO	VALLES Y QUEBRADAS	
Dirección		Las palmas385, Peñalolén	CONTACTO	(02)22750171	
Páginas web		Www.asociacionparquecordillera.cl			13

Nombre atractivo		VIÑA COUSIÑO MACUL			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>Bajo la majestuosa cordillera de los andes admirada desde la línea elevada del metro tren y ubicada en medio de los barrios residenciales, se encuentra la “viña Cousiño Macul”. Construida por ingenieros franceses y terminados en 1872 por encargo de doña Isidora Goyenechea, aun preserva ese clásico estilo francés que se caracteriza por presentar una construcción con bases de piedras y bóvedas de ladrillo que conducen a los grandes sótanos donde se encuentra el lugar óptimo para el envejecimiento de los vinos- esta es una de las viñas más famosas y antiguas de nuestro país y sus viñedos son una muestras de ello, pues al contemplarlos se puede apreciar como la ciudad ha crecido alrededor a la viña.</p>					
Jerarquía	Internacional				
Categoría	Realización técnica científica o artística contemporánea				
Tipo	Explotación agropecuaria	SUB-TIPO	VIÑA O BODEGA		
Dirección	Av. Quilín 7100	CONTACTO	(02)3514135		
Páginas web	Www.cousinomacul.com				14


Nombre atractivo		VIÑA AQUITANIA			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>En 1984 Bruno Prats y Paul Pontallier conocidos agrónomos enólogos de la región de burdeos, Francia, comienzan a buscar en Chile un territorio de gran calidad para crear un viñedo original. Para ello se asocian con un amigo en común, Felipe de Solminihac, agrónomo enólogo chileno de origen francés y en 1990 adquieren 18 hectáreas en los alrededores de la ciudad de Santiago, al pie de la cordillera, en la quebrada de Macul. Fue ahí donde se cultivaron las primeras plantaciones de parra con cepas de origen bordelés, presentes en Chile desde finales del siglo XIX. Su recorrido comienza con una subida en su torre, con visitas a toda su propiedad y ofreciendo vistas de 360 grados de la zona. Siendo un pequeño viñedo hacen todo en el sitio por donde va su proceso desde los tanques de etiquetado que a menudo se hace a mano. Después de su recorrido continúa en su pintoresco jardín, donde se pueden degustar los vinos y luego ser dejados para relajarse y disfrutar del resto de sus viñas. Por otra parte, también se pueden comprar los más exclusivos vinos un descuento en su tienda de regalo.</p>					
Jerarquía	Internacional				
Categoría	Realización técnica científica o artística contemporánea				
Tipo	Explotación agropecuaria	SUB-TIPO	VIÑA O BODEGA		
Dirección	Av. Consistorial 5090	CONTACTO	(02)27914500 VISITAS CON RESERVAS INFO@AQUITANIA.CL		
Páginas web	Www.aquitania.cl				15

Nombre atractivo		MUSEO DE ARTE MODESTO			
Region	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>El museo de arte modesto es un lugar de encuentro para todos aquellos que disfrutan del arte en todas sus expresiones, así es en este lugar, se combinan “las sobras del arte” con la pasión por la expresión popular; y es que este museo fue creado por ser un punto de encuentro destinado a reunir a todos los seguidores del arte que habita fuera del mundo académico. Aquí se encuentra la exposición permanente de obras realizadas por diversos artistas que exhiben artículos reciclados y objetos curiosos que fueron rescatados del olvido para exponer a todo público. Con el tiempo y gracias a su éxito, sus fundadores crearon un espacio destinado a la difusión radial creando para ello la emisora radiológica fm 87.5 donde se realizan diversas entrevistas a connotados músicos tanto nacionales como emergentes. Una aventura llena de sensaciones y recuerdos, en eso se convierte en un viaje dentro del “expreso imaginario de la comunidad ecológica de Peñalolén” este es un coche comedor que data de 1928, con 8 toneladas que permanece estacionado en la entrada de la comunidad. Su historia nace luego de haber sido rescatado de una vieja maestranza de principios de siglo en coquimbo. Luego de esto su descubridor, Alejandro Garros un argentino que lleva más de 19 años en Chile, decidió restaurarlo y traerlo a la capital para luego estacionarlo fuera de su casa.</p>					
jerarquía	Local				
Categoría	Museo y manifestaciones culturales				
Tipo	Museos	SUB-TIPO		MUSEOS	
Dirección	Antupirén	9401	CONTACTO	(02) 2782398 alejandrogarros@yahoo.es	
Páginas web	Museo y galería de arte modesto				16

Nombre atractivo		PARQUE PEÑALOEN			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOEN ALTO
					
Descripción					
<p>El parque Peñalolén está ubicado en las intersecciones de av. José Arrieta y av. Tobalaba. Con una superficie de 23,45 hectáreas que además presenta un declive horizontal que permite apreciar Santiago desde uno de los mejores miradores. Por otra parte, en la actualidad existen distintos tipos de zonas, como al deportiva, donde se encuentran las canchas de futbol, el primer skatepark de la comuna, la de compras donde se dispone de una feria para el comercia de distintos productos, la zona infantil en donde hay juegos para niños pequeños y grandes. Otro atractivo de este parque es su gran frontis donde se realizan importantes actividades organizadas por la municipalidad de la comuna. Su especial arquitectura y conexión con el medio ambiente hacen del Parque Peñalolén uno de los pulmones de la gran capital.</p>					
jerarquía	Local				
Categoría	Centro y lugares de esparcimiento				
Tipo	Parques	de	SUB-TIPO	PARQUES DE RECREACION	
	recreación				
Dirección	Av. José Arrieta 7659	CONTACTO	(02)24868253		
			NREBOLLEDO@PENALOEN.CL		
Páginas web	No posee				17

Nombre atractivo		HERBARIUM			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN ALTO
					
Descripción					
<p>Es un pequeño lugar que tiene por objetivo promover un estilo de vida respetuoso de la naturaleza. Inaugurado en diciembre de 1989, permite a sus visitantes interactuar con un hermoso jardín donde se pueden hallar plantas aromáticas, medicinales y culinarias. Este lugar propone a la comunidad aprender a desarrollar las habilidades hortícolas para alcanzar una mejor calidad de vida. Por estas razones aquí se realizan diferentes talleres donde se imparte el conocimiento para un manejo orgánico y ecológico en la elaboración de un jardín. Por otra parte, este centro de recreación pone a disposición de la comunidad todos sus productos elaborados con lo mejor de los frutos de la naturaleza. Además de otros productos aromáticos como los jabones hechos a base de aceite de coco con pétalos de rosa, hojas de verbena, flores de lavanda y aromatizados con escogidos aceites esenciales. Por todo esto “herbarium” se perfila como un pequeño pedazo de naturaleza que representan la inquebrantable conexión entre los frutos de la tierra y el trabajo de los hombres.</p>					
jerarquía	Local				
Categoría	Realizaciones técnicas científicas o artísticas contemporáneas				
Tipo	Centros científicos	SUB-TIPO	JARDIN BOTANICO		
Dirección	Av. José Arrieta 9960	CONTACTO	(02)22797087 HERBARIO@HERBARIUM.CL		
Páginas web	Www.herbarium.cl				18

Nombre atractivo		CENTROS CIENTIFICOS			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>El patio la rosa forma parte de la preciosa comunidad ecológica que vive a pies de la cordillera. Adornada por una variedad de casa de barro y madera demuestran ser un lugar sencillo que permanece abierto a la comunidad; este es un espacio único donde sus visitantes se pueden relajar y compartir un grato momento junto al aire puro y el silencio. Este lugar se destaca por valorizar la producción artesanal es por esto que allí todos sus habitantes hacen todo, pudiendo encontrar entre sus productos maravillosas velas, flores de muchos tamaños, chocolatería, juguetería de madera, el famoso señor de las armaduras, uno de los pocos herreros que hay en Chile. Aquí también se encuentran espacios dedicados al arte, la música, restaurantes y pubs. De esta manera se destaca por ser lugar de esparcimiento que privilegia la naturaleza, con rescate de la artesanía y el cultivo del comercio justo y sustentable para un mercado alternativo que enriquece a la cultural local y promueve la autogestión.</p>					
jerarquía	Local				
Categoría	folklore				
Tipo	Arquitectura popular	SUB-TIPO	PUEBLOS		
	espontanea				
Dirección	Antupirén	9301	CONTACTO	PATIOLAROSA@GMAIL.COM	
Páginas web	Www.patiolarosa.wordpress.com				19

Nombre atractivo		PASEO EL SOL			
Región	Rm	COMUNA	PEÑALOLÉN	SECTOR COMUNA	PEÑALOLEN NUEVO
					
Descripción					
<p>Paseo el sol es un pueblito rodeado de un entorno natural inserto en plena comunidad ecológica de Peñalolén a los pies de la cordillera con su imponente vista.</p> <p>Conjunto de 24 locales comerciales, que ofrecen una alternativa de arte, diseño, gastronomía, talleres de artesanía y terapias complementarias. En el recinto además de las tiendas con hermosos diseños rústicos contamos con restaurantes bares, amasandería y cafetería para cumplir con todos los gustos y necesidades, entregando un servicio de calidad en un ambiente de esparcimiento, entretención y lo mejor en uno de los pulmones verdes de Santiago.</p> <p>Paseo el sol fue abierto al público como un lugar de encuentro para toda la familia, es por eso que además realizamos actividades de diversa índole: tales como eventos musicales, culturales, artísticos y fechas especiales permiten integrar a toda la comunidad en este maginó lugar.</p>					
jerarquía	Local				
Categoría	Folklore				
Tipo	Arquitectura popular	SUB-TIPO	PUEBLOS espontanea		
Dirección	Antupirén	9401	CONTACTO	02)22920161 PASEOELSOL@HOTMAIL.COM	
Páginas web	Facebook: paseo el sol				20

Entrevista #1
Entrevistador: María Paz Poblete (E)
Entrevistado: Marilyn Peñaloza, Encargada Oficina de Turismo Peñalolén
Transcripción Entrevista
<p>E1: Marilyn, de partida lo primero que quiero preguntarte ... ¿Cuánto llevas trabajando aquí en la Corporación, más que nada en la Oficina de Turismo?</p> <p>MP1: mmm yo entre el 2013, en abril del 2013, pero al tiro a trabajar en la oficina de turismo...(mmm 2013, 2014, 2015 ...) 4 años casi 5.</p> <p>E2: Que nos puedes contar sobre de cómo ha crecido la oficina de turismo, como era antes y ¿cómo ha sido tu proceso?</p> <p>MP2: Cuando yo llegue a la oficina era una sola persona la que trabajaba acá, ... en el fondo la encargada de la oficina era la que ejecutaba todos los programas no sé cómo se llamaban en esa época, ¿cachai?... ahora son programas... entonces ha ido creciendo logré ... que se contratara una asistente, en base a la necesidad de no poder estar siempre trabajando con alumnos en práctica, porque uno invertía tiempo y cuando los niños ya están preparados para hacer un aporte en la unidad se tenían que ir , entonces logramos convencer a la directora de tener una asistente.</p> <p>E3: y... ¿esa asistente cuando llego?</p> <p>MP3: Llego en abril del año 2015, ahí empezó a trabajar acá, bueno entonces yo estuve desde el 2013 que fue igual fue un año super irregular, porque me tuve que ir por motivos personales, eeh después el 2014, ya fue cuando comenzó el trabajo continuo y planificado de la oficina, con viajes, ...celebrando el día del patrimonio que fue una las primeras actividades que hicimos. A fines del 2014 empezamos a trabajar un proyecto de desarrollo tecnológico de Corfo con una consultora, hicimos un fan tour, ... varias actividades que venían como derivadas de la gestión de la encargada de turismo anterior. Entonces el año 2015 ya se contrata la asistente, y se empieza a trabajar en los programas como, por ejemplo: rutas de Peñalolén, ... Turistea con Peñalolén que son los viajes fuera de la comuna, y así un montón de programas que se han ido consolidando en el tiempo.</p> <p>E4: y Hablando de la oficina cuales son los roles fundamentales o principales que cumples tu o tu asistente</p> <p>MP4: Los míos son principalmente de gestión, todo lo que tiene que ver con gestión para que los programas funcionen, los programas actualmente son seis, y para que esto funcione es la gestión por ejemplo con los proveedores, con la mesa de turismo para organizar las rutas, todo lo que tiene que ver con gestión, con asociados y otros.</p> <p>Yo voy y participo en la mesa de turismo de la Región metropolitana, en la mesa técnica de</p>

SERNATUR ... y ahí bueno la participación del encargado don él puede yo en este caso puedo votar, puedo opinar ... y entonces eso. Principalmente la Gestión de todos los programas no hay uno que sea a cargo mío y otro la asistente, no . estoy com... (E: trabajo en conjunto) claro. Monitoreando el cumplimiento de las metas, el logro los objetivos de todos lo programas. ... Y la asistente ... es la que se encarga de como ejecutar algunos, este año igual se le dio más responsabilidad por ejemplo el programa de Conciencia Turística que hicimos este año fue ... Planificado desde la encargada y fue más bien ejecutado desde la asistente y la alumna en practica que está trabajando con nosotros ahora.

E5: ...¿La difusión de estas mismas actividades que me estabas nombrando como se hace?

MP5: Tenemos distintos medios de difusión, a través de redes sociales, por ejemplo: Facebook, Twitter, Instagram, tenemos página web ... eee Nos colgamos también de la promoción que hacen en la página de Corporación, de la Municipalidad y en las redes sociales igual de ambos, de Cultura y de la Muni.

En el “Todo Terreno” que es el diario Comunal hemos estado saliendo con todas las rutas este año en la cartelera. Lo que nos ha generado que se tengamos una alta participación.

E6: Y de esa participación ¿cuál es el rango de edad que más asiste?

MP6: ... eeh Mira principalmente adulto mayor, tratamos de que los distintos programas vayan enfocados en distintos focos, pero el que viene acá a preguntar ... es el adulto mayor, si y llegamos a otro segmento es el que vamos a buscar nosotros, por ejemplo, a los niños a través del programa de conciencia turística.

E7: Y ¿por qué crees que solamente llega el adulto mayor y no llega no se ... la mediana edad, jóvenes?

MP7: O sea llegan, pero en menor cantidad y por ejemplo depende de la época del año, en temporada baja: adulto mayor, ellos son los que tienen activado el tema de los viajes (E: les gusta salir hartos), si po les gusta salir, tienen el tiempo y el dinero alguno para hacerlo, y otros que no tienen tanto dinero entonces vienen a buscar como los programas sociales. Cuando llega enero y hacemos Trekking y ese tipo de actividades, si sube la participación de jóvenes, entonces es relativo a temporada del año en el que nos encontremos. Pero si hacemos una estadística mayoritariamente Adulto Mayor.

E8: Y ¿por qué crees que se debe eso? ¿Además de ser lo que tienen mayor poder adquisitivo, de los programas?

MP8: También tiene que ver porque, ellos son un público objetivo de la municipalidad, osea ellos vienen a talleres ... de yoga, de canto , participan en talleres deportivos, entonces , son lo que tienen más tiempo libre, los que permanecen más acá en la Muni, ... en las instalaciones del Chimkowe, entonces, se enteran de la oficina y vienen acá a preguntar y se corre la voz entre ellos mismo, y bueno básicamente eso.

E9: Y Uds. como oficina, su público objetivo ¿cuál es?

MP9: Trabajamos con el público objetivo de nosotros, es: estudiantes, familias, adulto mayor. Osea la idea es, abarcar esos tres segmentos, por eso te decía que los programas están destinados a 3 segmentos, osea no hay solo destinados al adulto mayor.

E10: Y ¿cuál crees que podría ser, no se la mejora para que el otro público objetivo, aparte de la tercera edad llegara más acá a la oficina, o a las actividades que hacen?

MP10: Salir de acá, la mejora sería salir de acá, estar en un lugar más visible, por ejemplo, en una estación de metro, en un lugar más concurrido en la comuna de Peñalolén, porque generalmente el que no sabe que la Oficina de Turismo esta acá, es difícil que llegue.

Entonces por ejemplo estar en el metro Grecia o estamos viendo por ahí un proyecto de una OIT, que necesitamos ... como punto de difusión en un punto turístico que visitado, entonces salir de acá, para cambiar esa tendencia yo creo la clave sería salir de acá de la Muni, y convertirnos también a asociarnos a que no solo sea una oficina de gestión sino también con gente dedicada a la información.

E11: ... ¿Que mejoras le vería a la Oficina de aquí a unos 5- 10 años?

MP11: ... en cuanto a gestión igual? O ha ¿Infraestructura? ¿O en total?

E12: Gestión, infraestructura... en todo. Osea como la ves de aquí a 5 años, ¿Cómo ves a la oficina en 5 años?

MP12: la proyección, bueno nosotros como el área dentro de la corporación, que tiene oficina propia, no compartimos oficina, entonces estamos relativamente bien en ese sentido. Y lo que nos falta es salir, salir en el sentido de ampliarnos con una OIT que eso es un proyecto que estamos trabajando para postular fondos, ... eso debiera ser una mejora, ...tener mayor autonomía, separarnos un poquito lo que es el tema de Cultura, porque de repente quedamos bajo el alero de mucha ... "buena intención", que es la que tiene la cultura, y nos alejamos del objetivo final de la actividad turística, que es que sea una actividad económica, entonces de repente ... no se si irnos a Dideco tampoco, porque igual entiendo que hay muchas trabas de burocracia, para poder actuar. Por ejemplo; mañana tenemos una salida, necesitamos un bus ... si estuviéramos en la Muni no es tan rápido el mecanismo para la obtención de un bus, tenemos que entrar por proceso de Chile Compra, las 3 mejores alternativas Entonces enredoso igual, mayor autonomía si quizá, para poder pensar que ... la actividad turística es económica por lo tanto no solo el beneficio para gente tiene que ser social, sino que también generar un impacto en el sentido económico.

E13: De aquí a 10 años, si la oficina saliera de aquí , como la vez? ¿Como se trabajaría?

MP13: Debiera ver más personal trabajando en lo que es gestión, en proyectos porque hay muchas cosas que no se alcanzan a visualizar acá, que igual como debilidad, osea se puede ver

desde debilidad y desde fortaleza o desde oportunidad, depende de cómo lo mire, porque al estar inserto en cultura estamos participando en muchas actividades, en cine y ambiente culturales , que si te ayudan y todo, todo lo que tiene que ver con eventos, pero de repente se pierde un poco el foco, entonces si te abre a ti como trabajadora, como persona el paragua de conocimiento, pero de repente se pierde un poco el foco, entonces ... debiera haber más gente trabajando en gestión de proyectos, en no se, obtención de recursos, tener un bus, y bueno muchas cosas más que se podrían ver con el aumento de personal acá en la oficina, hay oficinas de turismo que tienen 12 o 15 personas contratadas trabajando para los distintos ámbitos que se pueden desarrollar del turismo, ya sea viajes, planificación del territorio ... talleres, capacitaciones un montón de cosas.

E14: Tú, ¿como ves el rol de la oficina de turismo? Como algo solo para los residentes de la comuna, o buscan mas allá, como extranjeros que conozcan la comuna, o ni siquiera extranjeros, sino que visitantes de otras comunas.

MP14: ... empezamos trabajando con los vecinos, porque, porque creemos que la premisa es que el vecino de Peñalolen ... tiene que conocer la comuna, pero ya estamos pensando obviamente en salir de acá, hacer promoción, incluso unos de los programas del próximo año, vienen directamente relacionado con la promoción turística para traer visitante ... por que como te digo el vecino que gasta plata en Peñalolén no sirve, no cataloga dentro del concepto de gasto turístico, entonces tienen que ser visitantes de otras comunas que vienen acá y hacen un gasto , ... y ahora también eso con la apertura del Templo Baha'i nos ha significado un boom de visitas de otras comunas, otras regiones, otros países entonces esa es una oportunidad que hay que saber aprovecharla y promocionar la Comuna para que vengan ahora los visitantes. Se han hechos algunos esfuerzos algunas acciones, pero ahora hay que ir concretando.

E15: Cualquier otra consulta te la hare saber , gracias.

Entrevista #2
Entrevistador: María Paz Poblete (E)
Entrevistado: Francisco Cabedo Elgueta (F) Subdirector Corporación Cultural Chimkowe
Transcripción Entrevista
<p>E1: ... Mas que nada quiero saber ¿cuál es su cargo dentro de la corporación?</p> <p>F1: Mi cargo es subdirector de la Corporación Cultural de Peñalolén</p> <p>E2: ¿Y qué roles cumple como subdirector?</p> <p>F2: Como subdirector ... eeh en realidad es como multifacético, porque primero superviso parte de los trabajos que desarrollan las distintas áreas ... aun rol que es super importante y es bueno y me gusta ... el de conversar con los encargados de área o con el personal de las áreas, con respecto a inquietudes o temas contingentes que tienen que llevar a cabo dentro de las planificaciones del año.</p> <p>E3: Y ¿Cuánto lleva en la corporación? ¿Desde que se creó?</p> <p>F3: En la corporación 7 años y medio desde que se creó, y en la municipalidad en el área de cultura en total 20, perdón 18 años.</p> <p>E4: Igual lleva harto</p> <p>F4: Si</p> <p>E5: Hablando de la oficina de turismo, bueno desde el año 2010 aproximadamente esta la oficina está dentro de la C.C... aproximadamente ¿, como la ha visto, como la ve, como ha sido su crecimiento?</p> <p>F5: A ver ... La oficina de turismo, después de que vuelve de Yunus En una primera etapa yo creo tuvo un despegue, uno por que se visibilizo, después... porque ...bueno como no existía un desarrollo como oficina de turismo se Desarrollaron algunas actividades que permitieron visibilizar y potenciar y echar andar el tema de turismo a nivel municipal para la comunidad.</p> <p>Eso a través de ... una especie de guía que fue el primer trabajo que hizo la Carol con tres alumnas de una universidad se acoplo muy bien con diseñadores, con un equipo de trabajo de la Universidad Católica, por lo tanto, tuvo repito actividades, y genero herramientas que visibilizaron el tema de turismo y nos dieron una buena partida.</p> <p>E6: Igual preguntando por el tema de Yunus, ¿que podría contarme sobre eso?, Se que antes se usaba como no se ... ayudaban a empresarios más que nada ¿Se hacia como eso? ¿Como creación de empresas, solamente?</p> <p>F6: Como estaba en Yunus, no es mucho lo que puedo decir, lo que si Francisca Berwalk, creo que era la chica que trabajaba ahí, trato en una primera instancia abordar el tema de turismo, no sé si tenía el rol de no se ... gestora en turismo o alguna cosa de particularidad de ese tipo, ...</p>

pero no cuajo ... si hacían un trabajo con algunos microempresario pero tenían que ver más... con esto que tú estás viendo ... de micro empresarios, no de turismo como servicios turísticos, como desarrollar y potenciar el patrimonio turístico que tenemos, una cuestión chica, acotada , sin relevancia

E7: Ud. Como parte de la corporación cómo ve el rol de la Oficina de Turismo dentro de la Corporación, lo ve como algo solamente para los vecinos, algo que solo se va a quedar ahí, o va a seguir creciendo ...

F7: Yo creo ... mira yo creo que tiene todas las posibilidades de crecer ... creo que Peñalolén y hablo de los 20 años que llevo acá, ha tenido un cambio increíble respecto de la Como se llama La convergencia de distintas clases sociales, como que se han redescubierto espacios patrimoniales, la inversión que ha hecho el municipio también por ejemplo en espacios naturales como la Quebrada Macul, la llegada del Templo Baha'í y otros espacios. Yo creo que han permitido visibilizar un poco a Peñalolen a nivel regional como un lugar que empieza a aflora con atractivos turístico y de visita.

Ahora creo que el real empuje Que habido este último tiempo ... el tema del Templo Baha'í que ha cambiado también el perfil de la gente que visita, muchas personas que vienen del extranjero a visitar esto. Ahí creo que ahí se visibiliza una ventaja comparativa respecto al tiempo pasado, en el sentido en el que Para otros segmentos de lo que trabaja la oficina de turismo, que es con esto de los empresarios turísticos, está todo listo para crecer, pero la palabra no es crecer ... yo creo que es tomarse en serio que hay una oportunidad de desarrollo turístico de calidad, y eso tiene que ver con que los servicios sean de calidad, que todo sea de calidad

E8: ... hablando del tema de presupuesto que tiene la corporación, sé que se hacen programas dentro de cada área dentro ella, quiero saber cómo se designa los presupuesto, cuanto presupuesto tiene la oficina de turismo durante el año.

F8: El presupuesto en si en este minuto no te sabría decir... por que el 2018 ... y en tema presupuestario no es un tema que yo maneje, y eso te lo podría decir la mary

E9: Pero por así decirlo, tiene un fondo común y se divide de la misma cantidad a todas las áreas, o si existe un mayor porcentaje hacia el área de cultura

F9: Lo que pasa, a ver como toda institución que tiene que ver con el desarrollo de una comuna en el aspecto cultural, en el cual está inserto el tema del turismo, y una comuna que no por haber crecido respecto de ... la diversidad o subirle el nivel socioeconómico/sociocultural a la población,

eso no significa de que sigue existiendo pobreza u otro tipo de necesidades, si bien el turismo es valioso ... obviamente uno tienen que invertir en los ejes o lineamiento estratégicos que son: el tema del FORMARTE que es ver la educación, el arte y la cultura dentro de la educación como malla curricular no como un taller, y lo otro Foco en Barrio, juntas de vecinos que tienen un

perfil de vulnerabilidad o de desprendimiento económico de crecimiento y eso yo creo lo que hay que enfatizar presupuestariamente.

El turismo creo que no tiene un presupuesto bajo ... eso lo podría decir también la Marilyn respecto de las ideas que pueda tener, que a lo mejor tienen un costo más alto, pero es lo que hay y creo que por ahora hay que atenerse a eso hay que tratar de hacer lo mejor posible con lo que hay.

E10: ¿Cuál cree Ud. ¿Que son los pros y los contras que ve dentro de la oficina de turismo hoy en día?

F10: Los pros y los contras ...

E11: Los pros como ha así decirlo que tiene la oficina de turismo, que tiene igual harto atractivo turístico que puede explotar

F11: es que eso no lo tiene la oficina de turismo, eso lo tiene la comuna.

E12: pero aun así la oficina de turismo puede trabajar con ello, y así aumentar el flujo de gente que llega a la comuna, como los programas de fomento para

F12: Es que a ver.... cuando tu me preguntas por los contras eeh los contras te los tendrían que decir justamente las personas que trabajan ahí, ahora yo visibilizo la oficina de turismo de una forma

E13: eso quiero saber, la visión externa

F13: de una forma ... ehm creo que tiene que a ver una poco más de ... como se llama ...de sentido de equipo en todo, creo que desde mi perspectiva creo que de repente trabajando con más personas no veo el reflejo de más cosas que se hacen, y con eso esté ligado un tema presupuestario, pero quizá a un trabajo de estudio de ... herramientas de medición mayor al que se tiene ... yo creo que la oficina de turismo verdad, el atractivo de turismo que hay en la comuna es super grande versus las posibilidades que quizá tiene para desarrollar, presupuestariamente. Pero así todo veo en el andar de la oficina de turismo, hay cosas con cierto grado de poca prolijidad y eso es algo que de repente hace ... mella en también considerar presupuestariamente mayor inversión, si las cosas que se hacen no están del todo y al cien por ciento cuadrada y bien, que se asigne más presupuesto porque no se tiene la garantía de que salgan como realmente lo quieren hacer.

E14: Claro ... Respecto al público la Mary me conto que prácticamente los que más llegan a la oficina de turismo son la tercera edad (F: sí) y quiero saber si el público objetivo que tiene la corporación es el mismo o si también se basa en los tres pilares, jóvenes, familia y tercera edad.

F14: Yo creo toda unidad municipal o nosotros como cultura, y en este caso oficina de turismo tenemos que apuntar a toda la comunidad. Ahora yo creo que históricamente a través de los programas de SERNATUR y estas cuestiones de la tercera edad, la gente de la tercera edad tiene

y le quedo como incorporado en el cerebro de que “el turismo es pa’ ellos” y por lo mismo llegan acá y son los que más recurren a los recorridos, a las visitas o a lo que hacen.

Ahora como llegamos a los otros segmentos es un buen desafío, y claro uno dice si lo que más llegan, ya bueno, si sabemos que los que más llegan acá, existiendo una oficina de adultos mayores, porque no vemos si es nuestro interés de que el resto de la comunidad vea lo que tenemos ... citarlos a ellos, buscar una campaña de difusión ... desafíos.

E15: Como objetivo de la corporación tiene algún objetivo hacia la oficina de turismo, como de aquí a 5 años queremos que la oficina de turismo traiga más visitante ... ooo

F15: no sé yo creo ... a ver que la proyección no la planteo como de aquí a 5 años, en las reuniones que estoy lo que visibilizo, y espero no equivocarme que tiene que ver con que nuestra comuna nuestra comunidad conozcan lo que tienen como comuna y lo valoren, patrimonialmente del área silvestre y todo lo que tu ya conoces de acá ...mmm, por eso digo, no, esa proyección de aquí a 5 años, ojala pudiéramos tener índices donde la mitad de la población a podido conocer o reconoce ciertos espacios turísticos como propios, y los valora y los difunde y... pero no veo de verdad una meta así . Ahora y dígame de paso y lo que dije al principio lo del Templo Baha’i ha detonado ciertos temas que tienen que ver con presupuesto, que a lo mejor no pasan por la oficina de turismo, pero que si van hacer una inversión, justamente para potenciar el tema del reconocimiento del valor patrimonial y turístico que tiene Peñalolén, la Marilyn te tiene que a ver contado más o menos las ideas

E16: Si, por eso igual quería contrastar esas ideas

F16: y eso es inversión. Que no pasa por la oficina, pero es inversión igual.

E17: En teoría la Corporación en si no tiene una visión no se futura de aquí a 5 o 10 años de que podría pasar con el turismo, dentro de la comuna, por el hecho de que como está dentro la corporación, la corporación es quien relativamente manda a la oficina de turismo.

F17: Es que yo digo la proyección de aquí a 5 años, es ... mucho quizá, yo creo que, y como se trabaja ... creo que las cosas tienen que ir año a año.

E18: ya

F18: Ahora si tú, me preguntas a mí, yo creo que la proyección si yo fuera adivino o ... me mandara uno Como se llama Un lo que yo quiero, yo creo que de aquí a 5 años inclusive creo ya va a ver un hotel aquí en Peñalolén.

E19: si, igual eso ... en teoría es por el tema del plan de regulador....

F19: o sea eso no es teoría, eso está en practica

E20: es que hoy en día no existen aquí en Peñalolen, por el hecho del plan regulador

F20: si, pero los proyectos están, por lo tanto, por eso te digo si tú me preguntas de aquí a 5 años, yo creo que va a haber un crecimiento increíble, lo que va a demandar a tener una oficina, quizá con mayor personal, porque la demanda va a hacer mayor o va a tener que diversificar la fuerza

para distintas cosas, pero eso no lo puedo decir yo voy año a año, por que Es que lo que pasa también hay cambios, en los procesos hay cambios y no puedo tener certeza

E21: Claro, de que aquí a dos años van a seguir las mismas personas

F21: una, van a ser las personas, otra que no cambie el eje estratégico que llevo otro político, aún nos quedan 3 años todavía y el plan regulador debería ser aprobado en esas fechas, pero las ganas están ... yo creo que las chicas ... o sea me imagino, me imagino que deben estar motivadas, vuelvo a repetir a pesar de que no pasa por las arcas de ella, pero la inversión que se va hacer en estos puntos de difusión que van a contribuir significativamente... va ir en pos de la comuna, en pos de la corporación, pero también del área de turismo.

E22: Claro, tengo entendido que quieren hacer una oficina de información turística en el Baha'i no sé si tiene información...

F22: O sea Pa' allá apunta, de tener allá un foco, y tener otros poco en otro lao. Lo que es ya diversificar los puntos de difusión de este tema, ahora como se aborda ese es un tema también que no sacai nada de tener los puntos ... si no teni una estrategia de cómo lo vas hacer ... a veces eso gravita más que solo tener puro punto.

E23: y claro un personal capacitado como para trabajar en esto

F23: exactamente y esas son las cosas que yo creo que hacen la diferencia respecto de las gestiones, en el área que sea ... ya sea en el área de turismo, área barrio ... depende como te tomas los desafíos y cuan ingenioso eres para sacarlos adelante ...

Bibliografía

- Ley Chile*. (31 de 03 de 1988). Recuperado el 11 de 09 de 2017, de <http://bcn.cl/1v1qu>
- Burgos, D. (12 de 10 de 2016). *¿Cómo llegar y qué significa el Templo Bahá'í para los santiaguinos?* Obtenido de <https://www.civico.com/santiago/noticias/como-llegar-y-que-significa-el-temblo-bahai-para-los-santiagoinos>
- Deconcepto*. (s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/vecino>
- Diagnostico Comunal. (2013-2016). Obtenido de <https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2016/10/DIAGNOSTICO-COMUNAL.pdf>
- Glosario de Turismo. (2008). *Fedetur/SERNATUR*. Obtenido de http://www.fedetur.org/otros_estudios_y_publicaciones/Glosario-de-Turismo-2008-SERNATUR.pdf
- Manual de Corporaciones. (s.f.). *CNCA*. Obtenido de http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2015/05/manual_corp_web.pdf
- Monroy, P. (1996). *Duoc*. Obtenido de <http://biblioteca.duoc.cl/bdigital/aovalle/digital/publicaciones/turismo/conceptos/conceptos.html#o>
- Observatorio Peñalolén. (s.f.). *Peñalolén*. Obtenido de http://observatorio.penalolen.cl/sites/default/files/documentos/ficha_vegetacion_y_fauna.pdf
- Observatorio Peñalolén. (s.f.). *Peñalolén*. Obtenido de http://observatorio.penalolen.cl/sites/default/files/documentos/ficha_situacion_geografica.pdf
- Oficina de Turismo Peñalolén. (2016). Obtenido de <https://www.penalolen.cl/oficina-pueblos-originarios/>
- oits-isto. (1963). Obtenido de <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=28>
- OMT. (2007). *OMT*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Peñalolén. (s.f.). *Peñalolén*. Obtenido de <https://www.penalolen.cl/oficina-pueblos-originarios/>
- PLADECO Peñalolén. (2013-2016). Obtenido de <https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2016/10/DIAGNOSTICO-COMUNAL.pdf>

PLADETUR PEÑALOLÉN. (2012). Obtenido de <http://www.turismopenalolen.cl/wp-content/uploads/2012/10/PLADETUR-Pe%C3%B1alol%C3%A9n-2012.pdf>

RAE. (s.f.). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=bQ7H09A>

SERNATUR. (s.f.). Obtenido de <https://www.sernatur.cl/que-hacemos/>

SERNATUR. (2011-2014). *Programa Turismo Municipal*.

SERNATUR. (2012). *SERNATUR*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Conceptos-ATRATIVOS-SERNATUR-2012.pdf>

Stipicic Mónica. (6 de 05 de 2015). *La tercera*. Obtenido de <http://diario.latercera.com/edicionimpresa/los-bahai-en-chile/>

Turismo Social SERNATUR. (s.f.). *SERNATUR*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/turismo-social/>

Villa Grimaldi. (s.f.). Recuperado el 11 de 09 de 2017, de <http://villagrimaldi.cl/historia/antes-de-1973/>