

M52840

M

R639t

2003

c1

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL: TURISMO VECINAL COMO
ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.**

Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Servicio
Social y al Título Profesional de Asistente Social

Institución Patrocinante: Ilustre Municipalidad de Viña del Mar
Dirección de Desarrollo Comunitario
Programa de Estudios Aplicados

Profesora Guía: Patricia Castañeda Meneses

Alumna Seminarista: Ingrid Robert Calisto

247

Año 2003

Universidad de Valparaíso
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BIBLIOTECA



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO
ALUMNA QUE SE INDICA.

VALPARAISO, 30 de Septiembre de 2003.

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesora Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2002-2003 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social Srta. **INGRID ROBERT CALISTO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL: TURISMO VECINAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Seminario de Tesis que sistematiza una experiencia profesional de Trabajo Social en la temática de Turismo Vecinal, en el contexto institucional de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. La experiencia se desarrolla de manera flexible a través de tres ciclos consecutivos de intervención, que logran adaptarse de manera exitosa a la dinámica de la actividad turística comunal, por medio de acciones profesionales tendientes a la optimización de la oferta turística vecinal.

Metodológicamente, el proceso de trabajo se desarrolla de manera rigurosa y laboriosa, resolviendo su continuidad y proyecciones a través de una propuesta programática que, desde la perspectiva de los hallazgos y aprendizajes derivados de la experiencia, busca insertar la estrategia al interior del contexto institucional. Los aportes de la reflexión crítica evidencian un esfuerzo por trascender a la acción operativa y confluyen en la búsqueda de nuevos conocimientos profesionales y temáticos que, si bien en algunos pasajes se desarrollan en el nivel descriptivo, logran articularse y fundamentar la propuesta de valorización de la potencialidad económica y social que la experiencia contiene.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



2.

Por las razones anteriormente expuestas califico este seminario con nota **6.5 (seis punto cinco)**


PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
PROFESORA GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE.
PCM/rvs.-



Desde el punto de vista profesional el trabajo desarrollado por la estudiante se considera un enriquecedor aporte a la gestión profesional de Trabajo Social al contribuir a entregar una visión proactiva de éste, contribuyendo a identificar nuevos ámbitos para la acción social profesional y ha identificar la necesidad de desarrollar nuevas habilidades profesionales que enriquecen el quehacer tradicional del Trabajador Social.

La bibliografía es actualizada y completa, el régimen formal de citas correcto, el vocabulario técnico adecuado, la capacidad de análisis buena y la de síntesis perfectible.

Por las razones anteriormente expuestas califico este seminario con nota **6.5 (seis punto cinco)**



MARIA TERESA SANCHEZ ALEN
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE.



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNA QUE SE INDICA.

VALPARAISO, 30 de Septiembre de 2003.

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesora Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2002-2003 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social Srta. **INGRID ROBERT CALISTO** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL: TURISMO VECINAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42º del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

La seminarista para la realización de su trabajo tiene como su principal interés obtener a través de su perspectiva socio crítica de las ciencias sociales, investigación-intervención-reflexión un conocimiento que le permita identificar el potencial de cambio de los sujetos de atención para a partir de sus propias capacidades potenciarlos para lograr la transformación de su realidad. Su estrategia profesional, apunta en definitiva a desarrollar la capacidad emprendedora de los afectados de manera que mejoren su calidad de vida.

El tema seleccionado resulta especialmente novedoso para el área social considerando que su apuesta valórica está entre otros, sustentado en las potencialidades existentes, tanto de la región, como del trabajador y en la necesidad de potenciar ambos para aumentar el desarrollo humano y comunal

El marco teórico expuesto apoyado fundamentalmente en las teorías de desarrollo económico, social, territorial, sustentable, local está coherentemente estructurado y se considera constituye en un adecuado soporte para el trabajo desarrollado dándole consistencia a la reflexión crítica.

El trabajo de la estudiante, organizado en tres ciclos temáticos en lo medular, es profuso en información y da cuenta mediante sucesivos pero coherentemente estructurados acercamientos de las potencialidades de la Comuna de Viña del Mar y de las oportunidades de los habitantes de los sectores trabajados, así como desde el punto de vista de la gestión municipal de la necesidad de trabajar más interdisciplinariamente y en equipo con los distintos actores involucrados a fin de obtener mejores resultados.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en esta oportunidad a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, específicamente a la Dirección de Desarrollo Comunitario, por todo el apoyo técnico y colaboración brindados en el proceso de Seminario de Título.

A quien guió académicamente este trabajo, Sra. Patricia Castañeda Meneses, por su exigencia y rigurosidad y, principalmente, por la entrega de conocimientos ya instalados.

A María Carola Meléndez y Claudia Pavez, equipo seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, por todo el trabajo realizado en la temática de Turismo Vecinal y generosamente entregados a la alumna. El mérito es compartido.

A Nelson Arellano Escudero, Asistente Social y guía institucional del presente estudio aplicado.

A todos quienes enriquecieron esta experiencia profesional con sus reflexiones y diseño de propuestas.

Muchas Gracias.

DEDICATORIA

En un plano más afectivo, quiero dedicar este trabajo a todos quienes amo y que espero sientan suyo este logro, sin duda compartido.

Ahora bien, no es fácil para mí plasmar en el papel todo lo que quiero decirles, pero es honesto y con cariño. Ahí voy:

A mis padres y hermanos, que siempre han creído en mis capacidades y esfuerzo. Por apoyar aquella decisión de tomar un rumbo distinto, lejos de casa, y por sentirse orgullosos de esta chiquilla que sólo desea darles alegría haciendo y luchando por lo que le apasiona.

A Rodolfo, mi compañero y amigo, que cuando le observo siento amor y admiración por lo que es. Junto a ti estos años serán inolvidables.

A mi madrina Elizabeth y a mi gran amiga Claudia. Por que sin ellas mi pasar en estos años, en una ciudad que no es la mía, hubiese sido distinta, quizás solitaria. Por brindarme la calidez de un hogar y jamás cerrarme sus puertas.

A todos mis familiares cercanos, especialmente a mi Abuela Nana, por tener siempre la delicadeza de provocar en mí las ganas de crear cosas, de emprender nuevos retos. Me enorgullezco por esa entereza de mujer, que pelea por lo que quiere y con la frente en alto.

Dedico este trabajo también a cuatro amigos que compartieron muy estrechamente mi vida en las aulas y fuera de ellas. A Pamela, Francisca y a los Negros. Por esas largas noches de estudio, farra y conversaciones, donde lo más increíble es ese loco afán de comprender hasta lo incomprensible, compartir diferencias junto a la infaltable chela, y más encima, sentir que te quieren con todo lo que se es.

A Gladys y Maritza, que me acogieron y sumaron a sus vidas.

A Carola, por sus atenciones y delicadeza en los momentos más críticos de este proceso.

A Yasna y Kayis, por tantos años de amistad.

A todos infinitas gracias y bueno, todo lo demás se los diré en su momento.

ABSTRACT

Seminario de Título: Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar.

Docente Guía: Patricia Castañeda Meneses.

Alumna Seminarista: Ingrid Robert Calisto.

Institución Patrocinante: Ilustre Municipalidad de Viña del Mar
Dirección de Desarrollo comunitario.

Fundamentación

Viña del Mar, presenta en su interior una marcada condición de heterogeneidad urbana que se expresa, de manera importante, en la existencia de un conjunto de territorios socialmente organizados, bastante diferenciados entre sí, que en término de sus condiciones de desarrollo y configuración, presentan cada uno rasgos propios, que le dan cierta identidad y sentido de pertenencia a sus habitantes. No obstante, dicha identidad local no necesariamente implica integración comunal. Puede observarse al interior de la ciudad dos modos distintos de vida: uno referido al plan y borde costero, y el otro a los sectores altos de la ciudad, vulnerados en términos socioeconómicos y excluidos de la oferta turística que tradicionalmente ha dispuesto la ciudad Jardín.

En éste marco, el turismo vecinal es concebido como una estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del mar, específicamente de los sectores priorizados, que pretende la resignificación de los mismos como oferta y donde sus pobladores, las historias locales y sus atractivos naturales, culturales y de infraestructura, dan cuenta de una riqueza cultural y patrimonial que merece ser conocida y valorada por todos los que habitan y visitan la ciudad.

Si bien el turismo no es un fin en sí mismo, constituye una estrategia válida para fortalecer la cultura local, la integración comunal y la generación de nuevas plazas de trabajo entorno a la actividad turística.

Todo lo expuesto constituye razones validas y suficientes para el desarrollo de la intervención profesional, donde la mirada social a un tema tradicionalmente concebido como una actividad meramente económica permitirá avanzar en este complejo proceso de construir ciudad moderna, democrática, equitativa, solidaria, segura, diversa y con identidad propia.

Hipótesis:

“El Turismo Vecinal constituye una estrategia de desarrollo local válida en la comuna de Viña del Mar, en tanto otorga una oportunidad de resignificación en calidad de oferta a los recursos turísticos y económicos locales presentes en sus sectores, requiriendo la captación y respaldo de los recursos Intrainstitucionales del municipio e interinstitucionales de redes públicas y/o privadas para su consolidación como estrategia.

Metodología de Trabajo:

El proceso de Seminario de Título se desarrolla con una propuesta metodológica de intervención profesional de Trabajo Social, centrada en el proceso y en la reflexión crítica, la cual organiza la intervención en torno a ejes temáticos transversales a los tres ciclos de trabajo desarrollados en el periodo anual previsto.

- **1er Ciclo:** 1^a octubre – 15 diciembre 2002. *Análisis de Potencialidades.*
- **2do Ciclo:** 16 diciembre 2002 – 15 marzo 2003. *Temporada Estival: Oportunidades para la validación del Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.*
- **3er Ciclo:** 16 marzo – 30 junio 2003. *Consolidación del Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo Local al interior de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.*

Cada uno de ellos contribuye a la validación del proceso a partir de los principales hallazgos obtenidos desde la investigación e intervención. Una vez finalizado este momento, se privilegia un periodo de reflexión crítica y síntesis, cuyo resultado apunta a la generación de nuevos conocimientos temáticos, profesionales y metodológicos.

Ejes Temáticos:

- Gestión de Recursos Turísticos
- Gestión de Recursos Económicos Locales
- Gestión de Recursos Intrainstitucionales
- Gestión de Recursos Interinstitucionales

Matrices de Programación:

1er Ciclo: Análisis de Potencialidades

Eje Temático	Objetivo de Investigación	Objetivo de Intervención	Objetivo de Reflexión
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.	Reflexionar respecto de las potencialidades del turismo vecinal para ser concebido como estrategia válida de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la existencia de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.	Desarrollar procesos socioeducativos destinados a la generación y/o fortalecimiento de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.	Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculada al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.	Gestionar los recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar en el contexto de la temporada estival.	

2do Ciclo: Temporada Estival: Oportunidades para la validación del Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar

Eje Temático	Objetivo de Investigación	Objetivo de Intervención	Objetivo de Reflexión
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.	Reflexionar respecto de las oportunidades del turismo vecinal durante la temporada estival para ser consolidado como estrategia de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la dinámica operativa que las iniciativas actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante la temporada estival en comuna de Viña del Mar.	Desarrollar un proceso socioeducativo destinado a optimizar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante el período estival en la comuna de Viña del Mar.	

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

Investigar la pertinencia del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Interinstitucionales

Identificar recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal, en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.

3er Ciclo: Consolidación del Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo Local al interior de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Eje Temático

Gestión de Recursos Turísticos

Objetivo de Investigación

Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal en el contexto de consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Objetivo de Intervención

Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de consolidación de éste al interior de la

Objetivo de Reflexión

Reflexionar respecto de la consolidación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Económicos Locales

Identificar aquellas actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en el contexto de consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Diseñar una propuesta de fortalecimiento de las actividades económicas locales vinculadas al turismo en la comuna, en el contexto de consolidación del mismo al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

Investigar la factibilidad institucional del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local en el contexto de consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Diseñar una propuesta de consolidación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local, al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Interinstitucionales

Identificar recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten a la consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestionar aquellos recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculada al turismo vecinal, aporten a la consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

INDICE

CONTENIDOS	PÁGINAS
CAPÍTULO I: Contextos y Textos de la Experiencia.	1
1. Presentación	1
2. Contexto Institucional	1
3. Contexto Territorial	9
4. Fundamentación Metodológica	19
5. Fundamentación Temática	22
A. Antecedentes Teóricos Conceptuales que enmarcan la Experiencia	22
B. Fundamentación de Ejes de Intervención	50
6. Hipótesis de Trabajo	68
 CAPÍTULO II: Desarrollo de la Experiencia	 70
1. Presentación	70
2. Ciclo I: Análisis de Potencialidades	70
A. Presentación del Ciclo	70
B. Matriz de Programación	71
C. Desarrollo del Proceso	72
1er Informe de Avance	73
2do Informe de Avance	88
D. Cierre de Ciclo	98
 3. Ciclo II: Temporada Estival: Oportunidades para el Turismo Vecinal para ser validado como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.	 107
A. Presentación del Ciclo	107
B. Matriz de Programación	108
C. Desarrollo del Proceso	109
1er Informe de Avance	111
2do Informe de Avance	122
D. Cierre de Ciclo	132

CONTENIDOS	PÁGINAS
4. Ciclo III: Consolidación del Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo Local al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	157
A. Presentación del Ciclo	157
B. Matriz de Programación	158
C. Desarrollo del Proceso	159
Informe de Avance	161
D. Cierre de Ciclo	181
CAPÍTULO III: Análisis Integrado de la Experiencia: Aportes de la Reflexión Crítica.	187
1. Presentación	187
A. Turismo Vecinal y Gestión de Recursos Turísticos	187
B. Turismo vecinal y Gestión de Recursos Económicos Locales	194
C. Turismo vecinal y Gestión de Recursos Interinstitucionales	206
D. Turismo vecinal y Gestión de Recursos Intrainstitucionales	215
CAPÍTULO IV: Conclusiones	219
1. Presentación	219
2. Conclusiones	219
A. Referidas a Turismo Vecinal	219
B. Referidas a la Metodología de Trabajo	220
C. Referidas a la Hipótesis de Trabajo	221
D. Referidas a Trabajo Social y Turismo Vecinal	222
3. Proyecciones Profesionales	223
BIBLIOGRAFÍA	224
ANEXOS	227

CAPÍTULO I

CONTEXTOS Y TEXTOS DE LA EXPERIENCIA

CAPÍTULO I: CONTEXTOS Y TEXTOS DE LA EXPERIENCIA

1. Presentación

El presente capítulo contextualiza el trabajo de tesis realizado por la alumna seminarista de la **Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso**, con el patrocinio de la **Ilustre Municipalidad de Viña del Mar**.

2. Contexto Institucional

El proceso de investigación-acción se desarrolló al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente en la Dirección de Desarrollo Comunitario.

A continuación se hará referencia a las mismas con el fin de clarificar de manera esquemática y sintética sus características y funciones.

Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

Ubicada en Calle Arlegui 615, es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de la Administración de la comuna, destinada a satisfacer necesidades y asegurar su participación en el proceso económico y social de la población.

La cobertura de la institución abarca toda la comunidad de Viña del Mar, que representa una población aproximada de 320.000 habitantes¹.

Viña del Mar fue fundada por decreto el 29 de diciembre de 1974 por don Francisco Echaurren, intendente de Valparaíso. Fue nombrada comuna mediante Decreto el 31 de mayo de 1878, por el presidente Aníbal Pinto. El 4 de mayo de 1879 se instala la Municipalidad de Viña del Mar y efectúa su primera sesión ordinaria el 7 de mayo del mismo año.

Desde su creación, su acción ha estado orientada por el marco legal respectivo y en la actualidad por la Ley Orgánica constitucional de Municipalidades N° 18.695, la cual define tanto sus funciones como su organización:²

➤ Funciones:Funciones privativas:

- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito público dentro de la comuna
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes
- Planificación y regulación urbana de la comuna, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas
- Planificación y regulación urbana de la comuna, y la confección del Plan Regulador Comunal
- Elaborar y modificar el Plan de Desarrollo Comunal, cuya aplicación deberá armonizarse con los planes regionales y nacionales
- La promoción del derecho comunitario

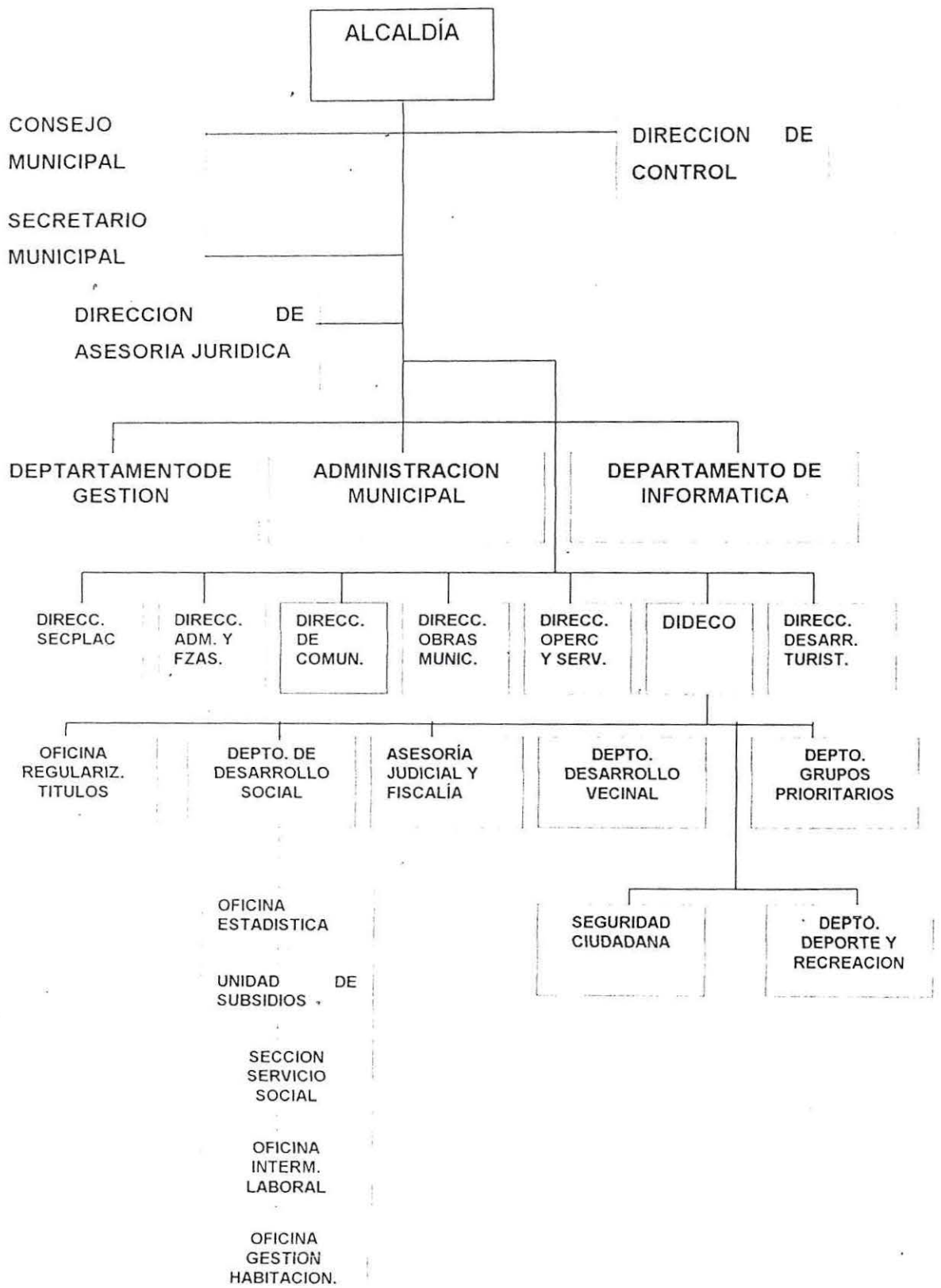
Funciones compartidas:

- Asistencia social
- La salud pública
- La protección del medio ambiente
- La educación y la cultura
- La capacitación y promoción del empleo
- El deporte, la recreación y el turismo
- El transporte y el tránsito público
- Vialidad urbana y rural
- Urbanización
- La construcción de viviendas sociales e infraestructura sanitaria
- La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia
- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Con el objeto de optimizar la gestión pública, el Gobierno a través de sus lineamientos impulsa y promueve procesos considerables de descentralización política y administrativa.

De lo anterior se desprende el rol fundamental de los municipios en la implementación de Políticas Sociales en sus respectivos escenarios, para lo cual cuentan con atribuciones que en forma progresiva han sido otorgadas por la política social del sector correspondiente, por lo que la labor de administración de la comuna implica un compromiso con el intento de **“mejorar la calidad de vida de los sectores más desposeídos, proporcionando recursos e instancias de desarrollo a través de la Promoción de la participación activa de dichos sectores”**.

Fig.1. ORGANIGRAMA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR



↳ Dirección de Desarrollo Comunitario

La Dirección de Desarrollo Comunitario, ubicada en 2 oriente No 1021, es una de las siete direcciones que integran la I. Municipalidad de Viña del Mar, según Decreto Alcaldicio N° 7375. Está compuesta por los siguientes departamentos:

- Desarrollo Social DESO
- Desarrollo Vecinal DESVE
- Atención a Grupos Prioritarios DAGP
- Seguridad Ciudadana SEGCIU
- Deportes y Recreación DEPO
- Desarrollo Territorial DESTE
- Asesoría jurídica y Fiscalía DAJU

Cada uno de éstos realiza una serie de labores dirigidas a diversos públicos, tales como dirigentes comunitarios de organizaciones territoriales y funcionales, representantes de instituciones y ciudadanos en general, las que se traducen en proyectos específicos, implementados a través de sus secciones y oficinas que abordan temáticas relacionadas con el desarrollo territorial, la promoción de la participación y los derechos ciudadanos, la superación de la pobreza y exclusión social.

Desde la perspectiva de la Orgánica Municipal son **funciones** de esta dirección:

1. Asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario, ejecutando acciones que propendan a lograr la igualdad de oportunidades en el acceso a una mejor calidad de vida de los habitantes con menos recursos de la Comuna.
2. Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias.
3. Proponer y ejecutar, cuando corresponda, las medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con asistencia social, salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación, deporte y recreación, promoción del empleo y turismo.

La Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de la elaboración de un Plan Estratégico que se orienta a dotar a ésta de un sentido sobre el cual encaminar su quehacer hasta el año 2004, establece una visión y una misión de cómo construir ciudad, fundamentando su accionar en principios orientadores, de los cuales se desprenden objetivos estratégicos, los que a su vez se dividen en unidades de planificación: líneas, programas y proyectos sociales, elaborándose una matriz estratégica³ (Fig. 2).

Fig. 2 Matriz Estratégica Desarrollo Comunitario.

LÍNEA DE ACCIÓN	PROGRAMA	PROYECTOS Y ACTIVIDADES	RESPON SABLE
CONSOLIDACIÓN DE BARRIOS	CONDOMINIOS SOCIALES	Capacitación y asesoría a los copropietarios de condominios sociales Asistencia financiera para condominios sociales	DESTE DESTE
	PROGRAMA DE INTEGRACION SOCIAL	Promoción social en asentamientos humanos precarios Manuel Bustos y Villa Oriente.	DESO, DESTE
	CHILE COMUNA	Coordinación Municipal para el programa Chile Comuna	DESTE
DESARROLLO TERRITORIAL INTEGRACION COMIUNAL	CONSEJOS DE DESARROLLO TERRITORIAL CDT	Redes Comunitarias Grupos Prioritarios Fortalecimiento de la inserción territorial del equipo de Servicio Social a partir de la vinculación con el estamento relevante de cada sector Red de organizaciones territoriales CDT Programa de Consultas Territoriales	DAGP DESO DIDECO DIDECO
	PLANES DE DESARROLLO TERRITORIAL	Apoyo técnico a Consejos de Desarrollo Territorial	DIDECO
IDENTIDAD CULTURAL Considera aquellas acciones que permiten reconocer y desarrollar el capital cultural propio de los territorios vecinales de la comuna, promoviendo las expresiones artísticas de su población, favoreciendo su acceso a eventos culturales y desarrollando sus potencialidades turísticas	IDENTIDAD CULTURAL Y TERRITORIO	Cultura Y Recreación Juvenil Cultura y recreación para la Mujer Cultura Y Recreación Infantil Seminario sobre identidad y cultura local Navidad en mi barrio Semana en el barrio La cultura en mi barrio Concurso literario vecinal Campeonato de cueca vecinal Festival de teatro vecinal Concurso de pintura vecinal Festival del cantar vecinal	DAGP DAGP DAGP DIDECO DESVE DIDECO DESVE DESVE DESVE DESVE DESVE DESVE DESVE
	EVENTOS CULTURALES VECINALES	Proyecto Aniversarios, Ceremonias e Inauguraciones Día del Dirigente Día del Consumidor Celebración Fiestas Patrias Fiesta de la Primavera Día del niño Recreación comunitaria Día de la mujer Día del Adulto Mayor Rincón criollo	DESVE DESVE DESVE DESVE DIDECO DAGP DIDECO DAGP DAGP DEPO
	TURISMO VECINAL	Turismo para el Adulto Mayor Catastro de lugares de interés turístico Conformación de redes territoriales de turismo vecinal Rescate del capital cultural y turístico de los territorios	DAGP DIDECO DIDECO DIDECO

El presente Seminario de Título, **Trabajo Social y Desarrollo Local: Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar**, se enmarca dentro del Objetivo Estratégico N° 4, del Plan Estratégico Comunal (PLADECO), el cual se orienta a **Contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios.**⁴

3. Contexto Territorial

A. **Antecedentes Generales de la comuna de Viña del Mar.**

Características físicas-geográficas

Viña del Mar esta localizada en la zona costera central de Chile, pertenece administrativamente a la provincia de Valparaíso, V Región, que integra junto a las ciudades de Villa Alemana, Quilpué, Concón y Valparaíso. En esta conurbación, cumple una función de comunicar a las comunas del interior del valle con la ciudad-puerto.

La superficie comunal es de 172,5 Km², con una densidad de población de 1.763,5 habitantes x Km². El entorno físico se caracteriza por terrenos planos de segmentación marina- fluviales consolidados en la Cuenca del Estero Marga - Marga y el estero Reñaca, ambos de régimen exclusivamente pluvial, de cursos torrentosos y con gran arrastre de material. Ambas cuencas se encuentran delimitadas por cordones de cerros de fuertes pendientes que terminan en sectores de coluvios que han generado históricamente el sector plano de la ciudad. Producto del trabajo erosivo se han producido terrazas que logran alturas máximas de 200 mts. que semejan peldaños, y algunos de ellos han servido de base para el asentamiento de diversos barrios como son Miraflores, Achupallas, la parte alta de Forestal y Reñaca Alto.

El agente de modificación estructural más importante, es sin duda, el mar que define las características de su identidad y paisaje.

La Red Hidrográfica se encuentra representada por el estero de Viña del Mar que cruza el Plan de este a oeste, cuyo régimen es pluvial con sequía en verano. El estero Marga-Marga tiene una superficie dentro de la comuna de aproximadamente 59 km² y un caudal medio entre 0.1 y 3.3 mts/seg. El estero de Reñaca tiene menos relevancia como fuente de agua, pero su Valle permite el asentamiento de población significativa.

La vegetación presente en la comuna se caracteriza por ser mesófila, con clara tendencia xerófila. Las principales especies son el boldo, el litre, quilo y la acacia cavena o espino. Algunas cactáceas complementarias son eucaliptos, álamos y coníferas.

Su clima es templado de estaciones diferenciadas, las temperaturas medias no ascienden de 22° como máxima y 10° como mínima. La pluviosidad se hace sentir con mayor intensidad entre los meses de junio a septiembre y su promedio es de 400 mm anuales.

Características Económicas

La Ciudad de Viña del Mar, presenta condiciones que la hacen ser un nodo de específica importancia conforme a tres áreas a las que pertenece, de las que forma parte y sobre las cuales construye sus procesos económico, social y culturales:

- La denominada macrozona central, constituida por la región metropolitana, la V Región de Valparaíso y la Sexta Región del General O'Higgins, Viña del Mar forma parte de ella como centro emplazado en el eje sistema Faja Costera Central, de ciudades balnearios y ciudades puertos.
- De la Región de Valparaíso, en la que se emplaza como uno de los primeros puntos del eje costa, campo, cordillera.
- De la conurbación metropolitana del gran Valparaíso, constituido por las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpue y Villa Alemana.

La identificación de esta múltiple coexistencia con tres realidades areales definidas, sin considerar en este caso la conexión con el exterior, otorga a Viña del Mar la ventaja comparada de proyectarse como **gran centro urbano turístico** de alta calidad, contenedor de servicios potenciadores de su desarrollo y distribuidor de recursos hacia las redes areales descritas; los dos ejes señalados, le colocan en situación de liderazgo actual y futuro en el sector y rubro turístico para los flujos nacionales y extranjeros; en una proyección futura, la calidad en el manejo urbano sumado al incremento en capacidad de infraestructura y equipo, junto al aumento de la inversión privada en el área turístico-inmobiliaria, constituirán factores decisivos para ofrecer calidad de vida e integración, como gran producto Ciudad.

Este nivel de ventajas comparadas, define algunas posibles imágenes objetivos a alcanzar para sellar el despegue de este futuro y posible proceso, a saber en forma correlativa y complementaria.⁵

- Centro turístico de alta calidad
- Centro económico asociado
- Centro urbano deseable de habitar y altamente integrado, social y culturalmente

Al intentar describir la cultura de Viña del Mar, se debe tener presente la configuración particular que tiene esta ciudad, condicionada por factores **históricos, geográficos y socioeconómicos**.⁶

➤ Un primer elemento a considerar es el carácter urbano que manifiesta la cultura en la comuna, a lo que se debe agregar que es un centro de un complejo mayor de ciudades que conforman el Gran Valparaíso, donde predominan las relaciones de carácter más formal e impersonal.

➤ Un segundo elemento que define la cultura de Viña del Mar es su carácter dicotómico en donde establece la existencia de dos formas culturales, dos modos de vida distintos: uno caracterizado por una ciudad balneario, parques, playas y bellas residencias; y otro por las poblaciones de empleados y obreros que se ubican en los cerros de la ciudad, lo que condiciona la relación de las personas con la ciudad en cuanto hablan de ella desde el lugar en que viven (por ejemplo la gente de los cerros va a Viña y baja al centro; el habitante del plan sube a la población y pasea por la ciudad).

➤ Un tercer elemento que considera la cultura de Viña del Mar es su carácter heterogéneo, condicionado por un conjunto de territorios que presentan características históricas, geográficas, económicas y sociales distintas.

De acuerdo a lo anterior, se describe la comuna de Viña del Mar como eminentemente urbana con dos modos de ver la ciudad: el plan y el cerro que coexisten dentro de una misma matriz histórico-cultural, pero que en su interior presentan un alto grado de heterogeneidad que se manifiesta en la conformación de un conjunto de identidades sectoriales más potente que la identidad comunal.

Reconversión Económica y Reconversión Turística de la Comuna

Uno de los indicadores más próximos para la observación de la evolución económica de la región y de la comuna de Viña del Mar, es el seguimiento de la ruta P.I.B. Regional, este muestra en la década de los '90 una curva descendente a largo plazo, aunque logró amortiguar su caída en el nuevo contexto en el que se presenta, no pudo igualar la tasa nacional, el indicador promedio fue de 9,1%, tasa inferior al P.I.B. nacional para igual periodo. Del análisis se desprende:

- Existe un descenso en las actividades primarias extractivas, industria, minería, agricultura; éstas concentran el 68% de su participación en el P.I.B. regional.
- Significativamente, a pesar de la merma del P.I.B. regional, en los sectores comercio y servicios financieros, se sostiene permanentemente presentando un aumento global.

Esta condición influye y repercute en la trayectoria del empleo y los ingresos de la región, significativos datos muestran la baja dinámica económica para generar empleo y aumentar el número de ocupados, a saber:

- La tasa resultante entre incremento de la fuerza de trabajo y empleo reales generados a nivel nacional es de 2,7% de diferencia entre ambos factores, sin embargo a escala regional aquella tasa es de 4,0% por debajo.
- La tasa de desocupación a escala regional registró un incremento de 65% más en el dígito que la representa.
- Los sectores que manifiestan mayor capacidad para incrementar fuerza de trabajo y generar empleo son servicios sociales, personales y comunales con un índice de 48,4%, servicios financieros 33%, transporte y comunicaciones 23%, sobre el total respectivamente.
- Los sectores que manifiestan mayor pérdidas de empleos y menos capacidad para generarlos son: sector agropecuario con un índice de 17%, industria 15%, minería 10% sobre el total.

Características Sociodemográficas

Actualmente, Viña del Mar es la tercera comuna más poblada del país, con una población cercana a 320.000 habitantes, los que conforman un total de 88.450 hogares (Casen 2000)⁷ constituidos aproximadamente por 3.6 personas por familia, siendo prácticamente en su totalidad de carácter urbano (99,3%), concentrando el 41,3 % de la población del Gran Valparaíso y el 41,2 % de la V Región. Esta población se ve incrementada considerablemente en la temporada de verano, fines de semana y festivos con una población flotante que sobrepasa las 200.000 personas.

Las tendencias históricas permiten afirmar que la ciudad, aumentará su población en 74 mil habitantes en los próximos quince años. Este crecimiento explosivo que la ha caracterizado en los últimos 60 años, hace que Viña del Mar presente fuertes contradicciones socioeconómicas entre sus sectores más tradicionales y los barrios periféricos que se localizan fundamentalmente en sectores de quebradas y laderas de difícil acceso, donde la pobreza y la carencia de servicios básicos se manifiesta en forma aguda.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas, a noviembre de 1998, de un total de 80.150 hogares registrados en la comuna, un 12,3% corresponde a hogares pobres. De acuerdo a la base estadística del Departamento de Desarrollo Social, de 73.288 encuestas de estratificación social CAS2, válidas al mes de abril del 2000, un 42,1% de los hogares tienen puntaje igual o inferior a 550 puntos, puntaje considerado como indicador de línea de pobreza.⁸

Al estudiar la distribución de la población según tramos de edad, es posible constatar que la comuna se encuentra en un proceso de transición demográfica, ya que según datos Casen 2000, un 32,8% de la población, equivalente a 106.944 habitantes, se encontrarían en los tramos de edad de 45 a 80 y más años, población adulto-mayor⁹, en contraste con un 25,6% que corresponde a 80.989 habitantes distribuidos en los tramos de edad de 0 a

17 años. población infanto-juvenil.¹⁰ El resto de la población, 131.062 habitantes correspondiente a un 41,5% se encuentra en el tramo de edad de 18 a 44 años, es decir población adulta¹¹.

En el último período intercensal (1982-1992) la población menor de 24 años en la comuna había disminuido su representación de 50,5 a 44,4%.

En la actualidad, ha disminuido a 39,7%, lo que según antecedentes anteriores, significa que la comuna está comenzando a experimentar un proceso de envejecimiento poblacional.

Una parte importante de su actual población, se ha producido a través de fuertes flujos migratorios originados, en su mayoría, por la gran atracción que ejerce la ciudad. El crecimiento en los últimos 30 años ha sido explosivo, lo cual ha generado un conjunto de complejos y diversos problemas entre una demanda que sobrepasa la oferta en los aspectos de infraestructura básica, equipamiento urbano y servicios.

Desde la década del 60, la ciudad comenzó a vivir un proceso de gran expansión urbana, desarrollándose vastos sectores poblacionales, principalmente en la periferia sur, en el sector nor-oriente y en el sector norte de la comuna. En los sectores más antiguos Población Vergara, Chorrillos y Recreo - Agua Santa se ha producido un proceso de consolidación y densificación poblacional.

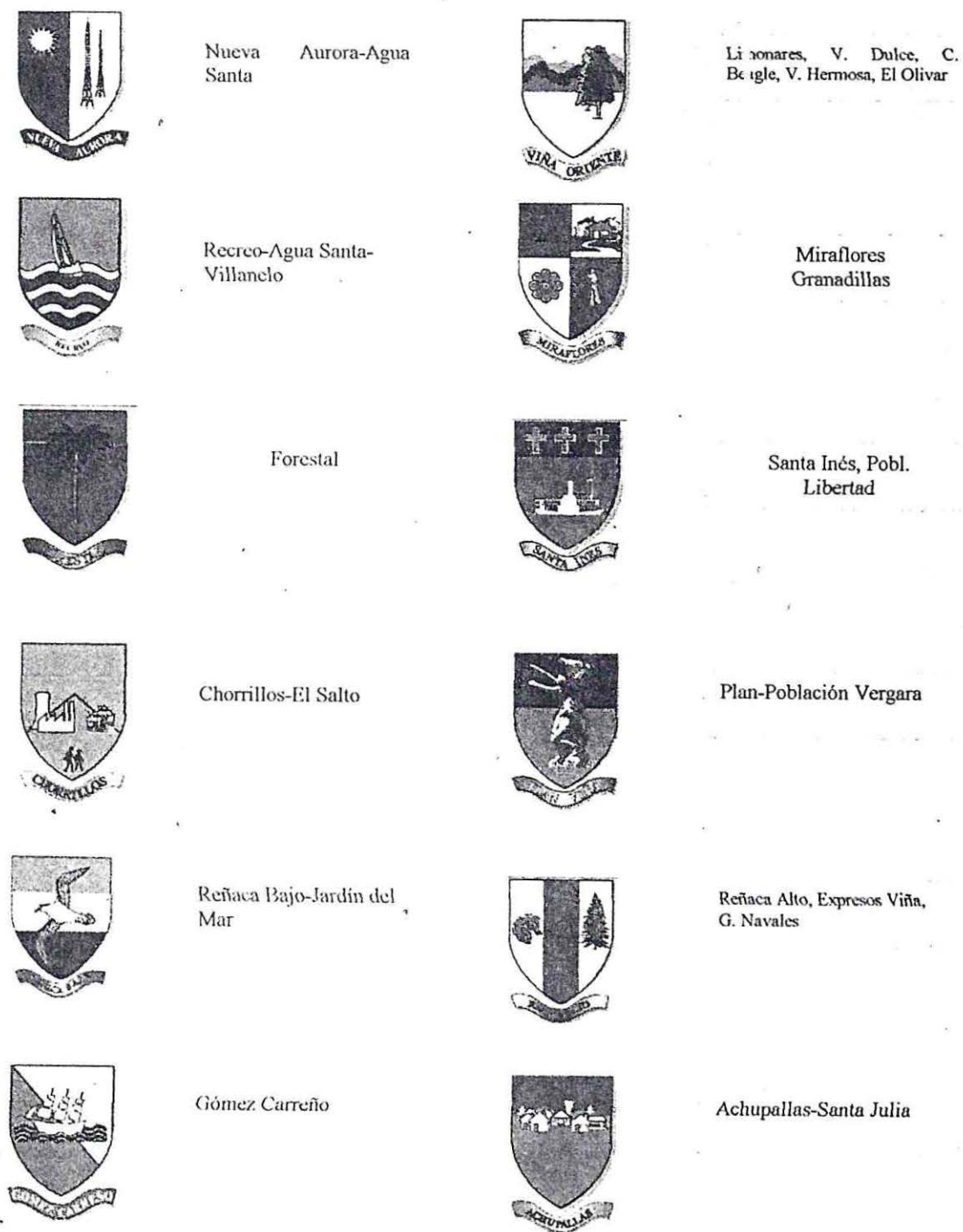
B. Antecedentes de los Barrios de Viña del Mar.

Viña del Mar, como la mayoría de las grandes ciudades latinoamericanas, presenta en su interior una marcada condición de heterogeneidad urbana que se expresa, de manera importante, en la existencia de un conjunto de territorios socialmente organizados, bastante diferenciados entre sí, que en términos de sus condiciones de desarrollo y configuración, presentan cada uno rasgos propios que le dan cierta identidad y sentido de pertenencia a sus habitantes.

Considerando esta realidad comunal, el municipio promulgó, el año 1999, la Ordenanza Municipal para la Participación Ciudadana, en la cual se ordena el territorio comunal en doce sectores territoriales. Lo anterior, con la

finalidad de avanzar de manera sostenida en un proceso de descentralización de la gestión municipal y, al mismo tiempo, favorecer la construcción de identidades y de compromisos colectivos y naturales con el progreso y desarrollo de sus comunidades.

De esta manera, encontramos doce barrios, cada uno con su respectivo escudo sectorial como un esfuerzo por fortalecer la identidad local, como se puede apreciar en la Figura N° 3.



Estos sectores están constituidos en 144 Unidades Vecinales, en las que existen 124 Juntas de Vecinos y organizaciones comunitarias funcionales.

Actualmente, la comuna se constituye por un conjunto de sectores y territorios claramente delimitados por la geografía, que presenta cada uno características particulares y una cierta identidad que los hace ser distintos entre sí, aunque en su interior presentan también ciertos grados de heterogeneidad.

Esta conformación territorial se caracteriza por una zona centro o plan, que corresponde a los sectores más antiguos de la ciudad, donde se localiza la casi totalidad de los servicios y la actividad comercial, así como un sector residencial importante de la población de mayores recursos. En este sector vive aproximadamente el 12% de la comuna. La otra parte de la población se localiza en los demás sectores o territorios que se ubican en los cerros aledaños a la zona centro, con características eminentemente residenciales de estratos sociales medios y bajos, a excepción de las zonas de Recreo - Agua Santa y Reñaca Bajo. En estos sectores populares vive una población cercana al 70% de la población.

En la Figura 4, se puede observar las características sociodemográficas de cada barrio de la comuna, como también el grado de organización de los mismos y la característica central respecto a sus recursos naturales, geográficos, etc.¹²

¹² Fuente: "Promoción para la Participación Social. Proyecto: Consejos de Desarrollo Territorial", Septiembre 2000.

.Fig. 4 Características sociodemográficas de los 12 sectores

Sector	Superficie	Habitants	Viviendas	U.V.	J.V.	O.Func	CARACTERÍSTICAS
Nueva Aurora	325 05	19 825	4 855	14	20	34	Existen 14 organizaciones relevantes Carabineros 9 establecimientos educacionales 2 cultos religiosos 2 establecimiento de salud de atención primaria etc No existe Unidades de emergencia de Bomberos Se caracteriza por tener miradores y sectores que pueden ser utilizados para ello
Forestal	452 24	37 107	8 654	24	30	90	Este sector se caracteriza principalmente por la participación activa de sus dirigentes vecinales Existen organizaciones relevantes 4 cultos religiosos 18 establecimientos educacionales 30 clubes deportivos comisaría judicial, policía de Investigaciones Carabineros consultorios y centros abiertos, entre otras Su característica más sobresaliente es la presencia de Palma Chilena con un santuario de la naturaleza Existencia de agrupaciones étnicas mapuches
Chorrillos - El Salto	267 17	10 082	2 604	5	6	27	Presencia 20 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de Salud de atención primaria No existe unidades de emergencia de bomberos y Carabineros Su característica más sobresaliente es la presencia de un gran número de fábricas y bodegas de grandes empresas como son Santa Isabel, Carozzi, Pinturas Oxiquim, Materiales de construcción Home Center, etc Presencia de saltos de aguas de manantiales naturales.
Viña Oriente	523 2	31 655	9 026	12	21	62	Viña Oriente cuenta con 17 establecimientos educacionales. 2 establecimientos de salud de atención primaria, 10 cultos religiosos, no existiendo presencia de Carabineros ni Bomberos. El Sector se caracteriza por presentar áreas verdes y quebradas que podrían de alguna forma recuperarse (Jardín Botánico, parcelas)
Santa Inés	328 86	16 597	4 278	5	8	46	Cuenta con 13 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 12 cultos religiosos, no existiendo Carabineros ni Bomberos. Este sector es uno de los más cercanos al centro de la ciudad, presenta características de infraestructura, como la presencia, por ejemplo de un Cementerio y algunas casas de importancia histórica. Además de miradores.
Achupallas - Santa Julia	598 38	34 721	8 968	16	28	109	Cuenta con 15 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 7 cultos religiosos, no hay presencia de carabineros ni bomberos. Este sector según datos estadísticos que maneja el Municipio Viñamarino, es uno de los tres sectores con la mayor concentración de habitantes de la Comuna. Es uno de los sectores en donde se concentra un gran número de Asentamientos humanos precarios Este sector se caracteriza por presentar el cerro más alto de la Comuna, del cual se puede apreciar los demás territorios y el litoral en todo su esplendor. Se destaca por la labor social de sus pobladores (CIDPA, Escuela Popular de Música, etc)
Gómez Carreño	182 3	23 150	5 721	14	15	56	Existencia de 17 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 8 cultos religiosos, 1 cuerpo de Bomberos y 1 subcomisaría que se encarga de la atención de 62 Unidades Vecinales que comprenden los sectores de Gómez Carreño, Reñaca Alto, Santa Julia, Achupallas y Santa Inés A simple vista no presentaría ninguna característica particular, pero el estudio permite identificar que en él se encuentran presentes los tres tipos de viviendas sociales entregados por los gobiernos pasados, además de lindas plazas y murales pintados en departamentos del sector, que lo hacen ser un lugar muy particular Además de presentar lugares potenciales para establecer miradores con vista al borde costero

CARACTERÍSTICAS

Sector	Superficie	Habitants	Viviendas	U.V.	J.V.	O.Func	
Reñaca Alto	527.53	16.490	4.638	10	25	84	Cuenta con 12 establecimientos educacionales, presencia de Carabineros, 2 cultos religiosos, no hay establecimientos de salud ni Bomberos. Según las estadísticas es uno de los tres sectores más carenciados económicamente su conformación ha sido producto de asentamientos humanos precarios. Presencia de vida rural y campesina haciéndolo un sector muy particular lleno de tradiciones y costumbres criollas y religiosas. Además existe organización de etnias mapuches, grupos folclóricos, religiosos y cuenta con territorio para ser valorado y utilizado para celebraciones huasas y granjas educativas. Se está realizando mejoras urbanísticas a través de programa de mejoramiento de Barrios
Miraflores	438.67	37.571	9.332	12	26	79	Cuenta con 20 establecimientos educacionales, 2 establecimientos de salud atención primaria, 5 cultos religiosos, unidades de emergencia de bomberos y Carabineros. El sector presenta recursos naturales e infraestructura de gran atractivo como por ejemplo: Mirador de Padre Hurtado y otros que podrían llegar a explotarse como posibles miradores, Iglesia de Piedra .
Reñaca Bajo	1166.12	13.902	7.852	4	5	10	Cuenta con 12 establecimientos educacionales, 1 establecimiento de salud de atención primaria, 2 cultos religiosos, y presencia de carabineros y cuerpo de bomberos. Se caracteriza por su gran flujo de turistas en época estival debido a sus playas
Plan	691.99	46.036	1.943	12	12	63	Cuenta con 62 establecimientos educacionales, 4 establecimientos de salud, 13 cultos religiosos y presencia de carabineros y cuerpo de bomberos. Tradicionalmente es conocido por presencia de centros comerciales, plazas, castillos, museos, etc , además de playas en su borde costero.
Recreo	322.68	32.102	9.539	16	18	33	En el sector hay presencia 27 establecimientos educacionales, unidades de emergencia de bomberos y Carabineros, 4 cultos religiosos, no hay presencia de establecimientos de salud.
TOTAL	5824.64	226.810	58.076	112	179	587	Se caracteriza por presencia de Establecimientos de educación superior , es sector residencial, etc

4. Fundamentación Metodológica

Metodología de Trabajo Social centrada en el Proceso y en la Reflexión Crítica.¹³

A contar de 1925, año de la fundación de la primera Escuela de Trabajo Social en Chile y hasta inicios del decenio de 1970, el desarrollo de métodos y técnicas en Trabajo Social habían provisto a la profesión de repertorios específicos para cada nivel de intervención, los que se habían desarrollado acorde a la profundización y especialización de los niveles de Caso y Familia, Grupos y Comunidad¹⁴

Más tarde, a contar de 1976, Trabajo Social adopta un modelo científico tecnológico, caracterizado por un proceso metodológico teórico práctico de aproximaciones sucesivas, que se da de lo particular a lo general y de lo general a lo particular, de lo simple a lo complejo, de lo abstracto a lo concreto, de lo superficial a lo profundo. Las etapas o momentos de la estructura metodológica no mantienen una secuencia rígida, sino que se dan entremezcladas y paralelamente. El conocimiento se logra a través de la acción, ésta se funda en el conocimiento, la evaluación se da en forma permanente y todas las etapas son teórico prácticas¹⁵.

Así entonces, el Ciclo Metodológico de Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación reordena y resignifica las prácticas profesionales en los tres niveles de intervención, permitiendo la instalación de sentidos y lógicas profesionales ligadas a las particularidades de cada proceso. No obstante lo anterior, y reconociendo que las experiencias de intervención profesional apoyadas en dicho Ciclo Tecnológico se han visto fortalecidas en la coherencia y la eficiencia en la acción, debe señalarse que no han resuelto a cabalidad la creciente necesidad profesional de la generación de conocimiento especializado para Trabajo Social.

Es por lo anterior, que el presente Seminario de Tesis explora en el desarrollo de una propuesta metodológica que, enriqueciendo las lógicas de intervención tecnológicas, pueda aportar en el rescate de la experiencia, no solo como una oportunidad de acción, sino también como escenario propicio

¹³ Castañeda Patricia 2002 Apuntes para Docencia Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.

¹⁴ Figueroa Silva, Angélica (1976) "Evolución del Servicio Social Profesional en Chile durante el período comprendido entre los años 1925 y 1975" Memoria de prueba para optar al Título de Asistente Social. Universidad de Chile, Sede Valparaíso

¹⁵ Aylwin N., Jiménez M. y Quezada M. (1976) "Un enfoque operativo de la Metodología de Trabajo Social". Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, pág 24 y siguientes

para la investigación y la reflexión crítica de los procesos sociales, que emergen desde la propia acción.

Para resolver dicha aspiración, se incorporan al presente diseño metodológico, los supuestos y lógicas de trabajo aportados por la perspectiva socio-crítica de las Ciencias Sociales, cuyas orientaciones centrales apuntan a la construcción y el análisis de la realidad como un proceso histórico, compartido, dinámico y divergente, que busca identificar el potencial de cambio de los sujetos participantes, a fin de analizar la realidad, para transformarla y generar un nuevo conocimiento. La práctica, así entendida, es teoría en la acción¹⁶.

El énfasis se centra, por tanto, en la reflexión profesional sobre la experiencia, emergiendo así su práctica en la doble dimensión de la intervención y la investigación, lo que permite la comprensión y análisis de problemas prácticos y la reflexión crítica, en la búsqueda de una mejora constante de la acción profesional.

Para alcanzarlo, se propone un diseño de trabajo por etapas, desde matrices de objetivos vinculados a una hipótesis de acción, que definirán el escenario donde confluirá la investigación, la intervención y la reflexión crítica en forma simultánea. Los ciclos de trabajo permiten el análisis y el perfeccionamiento dinámico de la práctica social en vistas a la generación de nuevo conocimiento

Dado que la formación profesional tradicional ha separado, en la práctica, los momentos de investigación, intervención y reflexión crítica, se dificulta de sobre manera la posibilidad de integrarlos de manera dinámica para que sea posible una generación de conocimiento desde el escenario contingente o cotidiano.

Así entonces, se pretende avanzar en una alternativa metodológica para los profesionales de Trabajo Social, que se enfrentan, de manera frecuente, a las demandas que emergen desde la realidad social y que se caracterizan por ser simultáneas y exigentes en los planos de la investigación y de la acción.

¹⁶ Latorre, Antonio (1999) "Metodología de Investigación". Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación Universidad de Barcelona, España. Pág 78 y siguientes.

Asimismo, rescata el valor del profesional de terreno en sus capacidades de generación de conocimiento y reflexión desde la acción misma, democratizando el acceso al conocimiento y cuestionando la existencia de verdades inmanentes.

Por tanto, dinamiza el saber, al aportar desde la coyuntura la reflexión, explicación y cuestionamiento de los prácticos a las situaciones sociales, ayudando entonces, a la adecuación y/o renovación de un marco de saberes formales educativos y sociales referenciales que, cada vez con mayor rapidez, al tenor del aceleramiento en los procesos de crisis y cambio de nuestra sociedad, ocasiona una precoz obsolescencia en los conocimientos vigentes.

Así, entonces, tomando como referencia el desarrollo de experiencias iniciales de Trabajo Social desde la perspectiva socio – crítica,¹⁷ puede señalarse que aparece como una alternativa metodológica frente a las necesidades y problemas sociales que enfrentan cotidianamente los profesionales y aporta significativamente a las instancias generadoras de conocimiento, contribuyendo así, a superar el quiebre teoría – práctica tan frecuente entre los ámbitos académicos y profesionales del Trabajo Social.

¹⁷ Seminarios de Título Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso. Ahumada, C. Y otras (2001) ; Cortés, C. y otras (2001) , Gutiérrez, L. Y otras (2002), Álvarez, C. Y otro (2002); Marambio, G. (2002), Meléndez, C. Y otro (2002)

5. Fundamentación Temática

A. Antecedentes Teóricos Conceptuales que enmarcan la Experiencia.

➤ **Naturaleza, Concepto y Medición de Desarrollo**

“Es un proceso que consiste en cambios que se operan en la cuantía, naturaleza y uso de los recursos productivos y, en la cuantía y naturaleza de la producción que se obtiene de esos recursos”¹⁸.

La explicación del desarrollo o de su ausencia ha sido el objeto central de disputas entre las teorías del Desarrollo. El concepto no está definido de manera unánime ni tampoco es neutral, sino que depende fuertemente de posiciones valóricas individuales y colectivas en diferentes contextos temporales y espaciales (Nohlen 1989)¹⁹. Por lo tanto, cualquier definición tiene sus limitaciones. Se puede afirmar entonces, en términos abstractos, que el concepto de desarrollo señala un **proceso social amplio** que se caracteriza por cinco elementos centrales:

- Es inducido por el ser humano (lo que lo diferencia del concepto de evolución)
- Se basa en el cambio (lo que refleja cierto descontento con la situación de partida)
- Está orientado a mejorar situaciones existentes (lo que refleja cierta fe en la capacidad de las sociedades para conducir sus destinos)
- Es transversal ya que existen ciertos niveles de consenso, en que el desarrollo debe abarcar tanto aspectos económicos como políticos, de justicia social, de orden ambiental y cultural, y
- El reconocimiento de las limitaciones ecológicas del planeta, requiere incorporar como nueva dimensión el tiempo, buscando establecer ciertos niveles de equilibrio entre la satisfacción de las necesidades actuales con las necesidades de las futuras generaciones (desarrollo sostenible).

A nivel general se pueden diferenciar tres tipos de enfoques teóricos con respecto al Desarrollo²⁰:

- Teoría del Crecimiento: los enfoques basados en la teoría económica clásica, los cuales centran su atención en el crecimiento económico (desarrollo = crecimiento)
- Teoría de la Modernización: enfoques que buscan coordinar el crecimiento económico con transformación social (desarrollo = crecimiento + modernización)
- Teorías de la dependencia: enfoques orientados a explicar el subdesarrollo como un desarrollo estructural de la división internacional del trabajo y las relaciones de desigualdad entre los países industrializados y los países en vías de desarrollo.

Las teorías del desarrollo han tenido una gran influencia sobre el ordenamiento territorial y la planificación del desarrollo en los países en vías de desarrollo: mientras la aplicación de estrategias de desarrollo basadas en teorías del crecimiento han promovido una liberalización casi total del uso urbano de la tierra, la aplicación de estrategias de desarrollo basadas en teorías de la dependencia ha asignado al estado un papel protagónico en el desarrollo territorial a través de poner énfasis en la inversión pública.

Se desprende que la superación y tratamiento de la pobreza, su disminución no es algo que se pueda lograr aisladamente. De allí la necesidad de articular en forma orgánica lo económico y lo social.²¹ Esta articulación significa que la política social y la política económica de los países deberían armonizarse y tener un punto de convergencia donde confluyan las prioridades y los esfuerzos que maximicen la capacidad de la política social, para que las personas y las familias alcancen la plenitud de su potencial motivacional, intelectual y productivo, y la política económica maximice las posibilidades del aparato productivo para crecer y emplear aquella en forma eficiente y eficaz. Así el punto de convergencia natural de una y otra es la fuerza de trabajo. Y el resultado global en el largo plazo de dicha articulación y convergencia, es el desarrollo social.

El desarrollo no puede ser un elemento opuesto al bienestar, sino que debe estimular el bienestar para el conjunto de la sociedad. El desarrollo,

²⁰ Fuente: www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm (Teorías del Desarrollo)

²¹ Pizarro C. (año 1996) *Desarrollo Social en los '90 "Los casos de Chile, Costa Rica y México"*. UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Editorial Ariel, S.A., páginas 254-255.

para tener derecho a llamarse así, debe incluir no solo el crecimiento económico sino que debe permitir el desarrollo simultáneo de todas las dimensiones de la vida humana y de ésta, en su interrelación con la naturaleza, en una interrelación positiva no depredadora. Al decir de Max Neef²² el desarrollo debe permitir la satisfacción plena de las necesidades de reproducción, participación, conocimiento, afecto, trascendencia, espiritualidad. Este tipo de desarrollo sólo puede realizarse en democracia y con la más plena y activa participación de los sectores sociales²³.

➤ Desarrollo Local

El desarrollo local o comunal abarca todos los aspectos considerados como necesarios para el desarrollo de la población afectada, sean estos de orden **económico, social, ambiental o cultural**.

➤ Desarrollo Económico

La definición más común de desarrollo económico es aquella que dice relación con el incremento secular del ingreso, rentas o productos por habitantes, de un país o región²⁴. Un país es poco desarrollado en el sentido de que cuenta con condiciones para gozar de un bienestar económico mayor del que efectivamente goza. En otras palabras, el desarrollo o la falta de desarrollo, es una condición que se define comparando la capacidad de producción actual que efectivamente existe con una capacidad potencial que se estima que el país o región tiene. Todo depende del margen de capacidad potencial que está siendo efectivamente aprovechado en cada una de esas naciones. Por lo tanto, se diría que existe desarrollo si la capacidad de producción por habitante crece, lo que no es igual que el ingreso por persona crezca.

Dentro de las características del desarrollo económico, a parte del crecimiento del producto por habitante, que se ha identificado como la esencia del desarrollo, existen algunas generalizaciones sobre este fenómeno, que son cuantificables y verificables estadísticamente.²⁵

²² Max Neff M (1986) *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Editorial Cepaur. Santiago de Chile.

²³ Burin D (2001) *Desarrollo Local: una respuesta a escala humana*.

²⁴ Ahumada J (1968) *Planificación del Desarrollo*. Editorial Icaria, Página 32

²⁵ Ahumada J. Op Cit (1968)

- El proceso de desarrollo económico, es un fenómeno de incremento general de la productividad expresado en una relación entre producción e insumo de mano de obra.
- El desarrollo económico implica no sólo cambios en la estructura de la producción y ocupación, en la cuantía y composición de los recursos y las técnicas utilizadas, sino, además, en las características demográficas.

➤ Desarrollo Social

El objetivo del desarrollo social es la consolidación, y si se quiere, transformación cultural y política de hombre y de la mujer²⁶. Es el resultado de la combinación consciente y explícita, con dicho propósito de la política económica y la política social de un país, y no es una política en sí misma.

El concepto de desarrollo social que surge de las articulaciones de la política social y política económica contribuye a resolver la dicotomía tradicional y las tensiones que se registran durante la ejecución de ésta, en la mayoría de los países.

El componente económico principal del concepto de desarrollo social, es el reconocimiento explícito de la importancia para la realización de las personas y las familias, de su necesidad de percibir en forma regular unos ingresos monetarios que les den libre acceso a los bienes y servicios requeridos para atender sus necesidades materiales y espirituales, tener una existencia digna y a la vez ahorrar un excedente para utilizarlo como forma de seguridad personal y familiar.

Resulta la necesidad de garantizar a las personas y a las familias su integración social plena, mediante el desempeño de actividades productivas y la percepción de ingresos monetarios regulares, como medio idóneo de consolidarlas cultural y políticamente. Es por ello, que en términos dinámicos el empleo productivo es el encuentro entre el desarrollo económico y el desarrollo social.

²⁶ Pizarro C. (1996) "Desarrollo Social en los '90 "Los casos de Chile, Costa Rica y México". UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe Editorial Ariel, S.A. Páginas 254-255. (Desde la perspectiva de la articulación orgánica entre lo económico y lo social

➤ Desarrollo Territorial

Concepto que hace referencia a la evolución de la estructura de usos sobre la superficie de la tierra. Existen diferentes acepciones²⁷:

- La estructura de usos posible de ser influenciada o conducida a través de los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.
- La evolución de la estructura de usos sobre la superficie de la tierra.
- El desarrollo del territorio que abarca todos los aspectos considerados como necesarios para el desarrollo de la población afectada, sean estos de orden económico, social, ambiental o cultural

Un concepto que hace referencia al desarrollo territorial es el Desarrollo Urbano, el cual se puede entender:

- El desarrollo territorial posible de ser influenciado a través de los instrumentos de planificación urbana. La expansión urbana, el crecimiento, la modernización y/o la regeneración o revitalización de las ciudades y aldeas.

➤ Desarrollo Sustentable o Sostenido

El desarrollo sustentable no exige que alguna actividad económica en particular se siga realizando en forma indefinida. De hecho, normalmente requerirá que se produzcan cambios estructurales en una economía y que nuevas actividades reemplacen a las antiguas.

Lo que se insinúa es que para que el desarrollo sea sustentable, una parte apropiada de los excedentes de las utilidades (rentas económicas) provenientes de actividades económicas actuales deberá reinvertirse en actividades productivas (en vez de ser consumidas).²⁸

Se ha desarrollado una ampliación mayor del concepto de desarrollo sustentable, donde la meta no es el nivel sostenido de un stock físico o de la producción física de un ecosistema en el tiempo, sino el aumento sostenido del nivel de bienestar individual y social.

La imagen objetivo para el desarrollo, introducida en el año 1987 por la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo (más conocida como

Comisión Brendtland CMMAD), se sustenta en la incorporación de los siguientes elementos a la conceptualización del desarrollo sustentable²⁹:

- Dimensión temporal a través de la toma de conciencia sobre los efectos de las acciones del presente para las acciones de vida en el futuro, como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad que tendrán las generaciones futuras (que serán mayores) de satisfacer sus propias necesidades.
- Sustentabilidad ambiental considerando que hasta la fecha en la conceptualización del desarrollo predominaban enfoques netamente económicos (orientados al crecimiento o socioeconómicos orientados a la modernización y/o a la equidad social), en la conceptualización del desarrollo sostenible se asume que la sustentabilidad ambiental es una condición imprescindible para asegurar la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.
- Orientación participativa, la cual indica que la efectividad de las políticas de desarrollo sostenible requiere altos niveles de aceptación por parte de los ciudadanos. Para lograr esta aceptación es necesario involucrar a los mismos, de manera efectiva, en la toma de decisiones.
- Dimensión procesal, entendiendo el desarrollo sostenible no como un estado de armonía fijo, sino más bien como un constante proceso de cambio en el cual es necesario dar seguimiento al uso de los recursos, la dirección de las inversiones, la orientación de los procesos tecnológicos y la pertinencia de las instituciones con relación a las necesidades presentes y futuras.
- Reticularidad, en la consideración simultánea e integrada de diferentes objetivos de desarrollo, tanto económicos como sociales y ambientales.

El desarrollo sostenible requiere entonces, tomar en cuenta de manera simultánea y equilibrada, intereses sociales, económicos y ecológicos bajo la consideración de aspectos de justicia intra e intergeneracional en enfoques participativos de planificación, gestión y política. En este sentido, la planificación y el ordenamiento territorial pueden aportar de manera significativa a la operacionalización del desarrollo sostenible³⁰.

²⁹ Fuente: www.zonacostera.cl/glosario/imagen.htm (Desarrollo)

³⁰ cabe indicar que en Chile se utiliza el término de desarrollo sustentable para señalar al desarrollo sostenible.

➤ Desarrollo Local: Rol de los Gobiernos Locales.

Los paradigmas habituales para pensar el desarrollo se encuentran en crisis. Por su parte, "lo local" interpela a las búsquedas actuales: no puede ser pensado sólo por sí mismo. El autor³¹ busca un camino que, superando reduccionismos, devuelva al desarrollo su complejidad y permita insertar la dimensión local tanto en el análisis como en la acción transformadora.

El desarrollo local es una apuesta hacia un nuevo estilo de creación y de gestión de los bienes sociales. Es un proceso que se realiza en un espacio determinado, el espacio local, en el que participa una diversidad de actores locales.

Cuando se habla de lo local, se está haciendo referencia **"a un espacio, a una superficie territorial de dimensiones razonables para desarrollo de la vida, con una cierta identidad que lo distingue de otros espacios y de otros territorios y, en el cual las personas realizan su vida cotidiana (habitan, se relacionan, trabajan, comparten normas, valores, costumbres, representaciones simbólicas)"**.³²

El espacio local, "lo local" como se le denomina hoy, posibilita el encuentro, la discusión, la participación, la confrontación y también la búsqueda de consenso entre los actores sociales. En él, actúan los más variados actores sociales: el Estado y sus instituciones; el Gobierno Local; los Organismos no gubernamentales (ONG); la Iglesia y comunidades cristianas; el conjunto de organizaciones sociales y también el pueblo no organizado.

Al hacer referencia al desarrollo local, se debe señalar que existen algunas discrepancias entre los estudiosos del tema, respecto a su conceptualización. En efecto, la noción de desarrollo local no es consensual: hay quienes lo consideran un nuevo paradigma, mientras otros autores señalan que se trata de una forma de desarrollo que se realiza en un espacio en el que es posible que la gente se encuentre y utilice en forma adecuada los recursos.

Según la noción que aporta Bernard Emé³³ el desarrollo local es aquel en que "los actores locales unidos por una voluntad solidaria, toman a

³¹ Burn D (2001) "Desarrollo Local: una respuesta a escala humana".

³² Burn Op Cit (2001) (concepto compartido por la Dideco)

³³ Burn Op Cit (2001)

cargo el desarrollo de su territorio, en función de las necesidades y de los recursos locales”.

En los últimos años y después de los cambios ocurridos en los setenta y principios de los ochenta, el mundo local está experimentando importantes cambios y profundas transformaciones – tecnológicas, económicas, sociales y políticas, culturales, etc., asumiendo nuevas funciones y retos que por otra parte los ciudadanos (as) demandan, por lo tanto las corporaciones locales están jugando un papel decisivo en la transformación social y económica de los Municipios.

Estos cambios han supuesto un nuevo impulso al desarrollo económico, social y territorial, caracterizado por el creciente papel que juegan los entes locales en el mismo. Esto supone la incursión de políticas microeconómicas, en el espacio físico más cercano al ciudadano, su territorio – municipio³⁴.

Es la administración local el pilar fundamental y el actor principal de las políticas de desarrollo local. Es un nuevo enfoque basado y fundamentado principalmente en el aprovechamiento de los recursos endógenos (humanos, naturales e infraestructura), entendidos siempre como punto de partida y nunca de llegada para un nuevo tipo de desarrollo centrado en lo Local y que ya hoy se conoce con el nombre de *Modelo de Desarrollo Local*.

Todo gobierno local tiene la obligación de avanzar y profundizar en la búsqueda de satisfacción de necesidades humanas, con justicia y equidad, realizando para ello una diversidad de acciones que generen un desarrollo creciente, sustentable y sostenido, con igualdad de oportunidades y bienestar para toda su población. La propuesta es la atención en temas prioritarios para el desarrollo, lo que impone logros de niveles crecientes de eficiencia en la administración pública³⁵.

➤ Promoviendo el Desarrollo Local

Se entenderá la Promoción para el Desarrollo como “una acción educativa intencionada, que se lleva a cabo en un espacio territorial determinado, que se caracteriza por su condición de pobreza, y que busca

³⁴ Arocena J (1984) “El desarrollo local, un desafío contemporáneo”.

³⁵ Dideco (2002) “Plan Estratégico Desarrollo Comunitario-2004”. Página 19

una participación activa de la comunidad y de diferentes organizaciones con el fin de impulsar acciones que contribuyan a la superación de la pobreza enfrentando problemas existentes”³⁶.

La pobreza tiene una presencia territorial y tiende a concentrarse en todas sus dimensiones en determinadas áreas geográficas, donde todas las personas están afectadas por las mismas carencias económicas y sociales, compartiendo problemas y necesidades comunes. En esas zonas, denominadas localidades pobres, se aprecia un visible deterioro de la calidad de vida de sus habitantes. Los habitantes de estas localidades se relacionan entre sí y se sienten identificados con el lugar donde viven. Este hecho, de gran importancia, facilita implementar una estrategia colectiva de acción, es por ello que “la promoción para el desarrollo en localidades pobres, es un camino posible”.³⁷

Para superar la pobreza es indispensable el compromiso y el esfuerzo de la propia comunidad afectada. Sin embargo, muchas veces esto resulta difícil porque la pobreza exige, a quienes la viven, mucho esfuerzo para sobrevivir día a día, quitándoles tiempo y energía para organizarse, para estudiar mejor su realidad y descubrir las causas de sus problemas, así como para buscar soluciones.

Las personas que viven en una situación de pobreza extrema, tienen grandes dificultades para desarrollar por sí solas las acciones que podrían contribuir a mejorar sus condiciones de vida. De ahí que la Promoción sea una herramienta necesaria para poner en marcha a estas comunidades en busca de soluciones, rompiendo las múltiples barreras que se lo impiden.

Dentro de los objetivos de la promoción, se encuentra el “Desarrollo de capacidades e instalación de éstas para que en el futuro la comunidad pueda emprender por sí sola nuevas iniciativas y proyectos”. Para lograr el compromiso de la comunidad en el proceso de promoción, es necesario que el equipo coordinador / investigador en conjunto con la “gente” logren identificar los problemas sentidos por la comunidad e incorporen al mayor número de personas para buscar las soluciones.

Los cambios estructurales que afectan actualmente a países y regiones modifican las formas de producción y de gestión, tanto en un nivel

³⁶FOSIS (1991) “Promoviendo el Desarrollo Local”
³⁷FOSIS Op Cit (1991)

público como privado. Las adaptaciones a dichos cambios en cada territorio vienen dadas por las iniciativas de Desarrollo Local, las que se orientan a mejorar el entorno a través de la construcción de un ambiente territorial favorable para la actividad empresarial innovadora, buscando soluciones desde el ámbito territorial mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes, la vinculación de los diferentes actores locales y los recursos exógenos para incorporarlos en una estrategia de desarrollo capaz de generar nuevas empresas y empleos.

Uno de los actores principales en estas iniciativas de desarrollo local son las **Municipalidades**, quienes pueden impulsar los factores que potencien el desarrollo endógeno del territorio a partir de las necesidades y potencialidades de su comuna, propiciando además la identidad y cultura local.

La gestión de las iniciativas de desarrollo local exige una nueva mentalidad, alejada de subsidios y de la pasiva espera a que los poderes públicos, la inversión extranjera, las grandes empresas, el sistema de protección social, o la cooperación internacional aporten para las soluciones. Por el contrario, es importante que la gente actúe por ella misma desde sus propios territorios, a través de la movilización de los distintos actores y organismos, tanto públicos como privados. Por ello el fortalecimiento de las Municipalidades es tan importante desde esta perspectiva. Por eso es que en la era de la globalización sea tan importante trabajar desde lo local.

El territorio es un actor decisivo de desarrollo sin el cual no se puede dar respuesta completa ni eficiente al cambio estructural, en la fase histórica de transición tecnológica, social e institucional.

➤ **Desarrollo Económico Local**

"Aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que, mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes en una determinada zona o espacio físico, es capaz de estimular y fomentar su crecimiento económico, crear empleos, renta y riqueza y sobre todo, mejorar la calidad de vida y el bienestar social de la Comunidad local".³⁸

³⁸ Atocena J. (1984) "El desarrollo local, un desafío contemporáneo"

También podría definirse como "un proceso por el cual el Gobierno Local establece iniciativas, promueve actividades económicas y sociales, conectando con el sector privado y con todos los agentes socioeconómicos en proyectos conjuntos o incentivándolos con el objeto principal de crear empleos y sobre todo, regenerar la estructura socioeconómica de la zona".

En términos claros y precisos es posible definirlo como " Un proceso de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora del nivel de vida de la población local, creando empleo, renta y riqueza por y para la comunidad local".

➤ **Desarrollo Social Local**

Además de lo anterior, un desarrollo comunitario democrático debe preocuparse de fortalecer los mecanismos de participación social de las personas; igualdad de oportunidades para todos los individuos y grupos sociales en las posibilidades de acceso a todos y cada uno de los bienes y servicios, símbolos y comunicaciones disponibles y por producir al interior de la sociedad; contribuir a reforzar las identidades culturales y la cohesión social a través del desarrollo de los espacios públicos y de una mejor calidad de vida en los barrios y ciudades³⁹.

➤ **Desarrollo Social Hacia La Comunidad**

Una forma de entender la realidad de lo local es hacerlo usando como referencia la comunidad, en donde esencialmente existen elementos compartidos entre los miembros de un grupo de personas, es decir, todos sus miembros tienen una misma idea generalizada en las vivencias de cada uno. En sí, la comunidad ha representado un eje transversal de las políticas Sociales en Chile, no obstante los diversos sentidos que se ha dado a su incorporación: comunidad-instrumento, comunidad-objeto, y comunidad-sujeto.

Existe coincidencia en potenciar acciones en la Comunidad en forma paralela a las atenciones sociales individuales, ya que las primeras son claves en un escenario de colaboración y asociatividad en función del desarrollo.

³⁹ Dideco (2002) "Plan Estratégico Desarrollo Comunitario 2004", página 21

El término comunidad, según lo define Ezequiel Ander Egg, será entendido como "una unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento o función común, con conciencia de pertenencia, situada en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto".

Rozas⁴⁰, señala que actualmente el Municipio es la instancia fundamental en el nivel local (comunal) para el desarrollo, pero que es necesario que asuma las capacidades necesarias para ejercer adecuadamente este nuevo rol a través de:

- La Comunidad constituye el telón de fondo de la acción del Municipio
- El Municipio prioriza la promoción comunitaria.

Se entenderá por participación a la decisión individual o colectiva de acción determinada, política, social, económica, etc. Implica una manifestación del individuo o grupo de implicarse en un acto cuya naturaleza lo atrae y, además lo supone beneficioso para él o el grupo.⁴¹

En el enfoque comunitario pueden distinguirse tres líneas constantes de acción⁴², las que desde una mirada vertical para fines de estudio en la realidad se confrontan y se entrelazan en el tiempo y en el espacio. Una línea de acción es siempre general, pues se trata de enfrentar toda la dinámica de transformación en la realidad, por lo tanto esta línea u otra se validará en función de su eficacia para promover cambios o la transformación de la realidad.

Estrategia Consensual: busca por medio de un conflicto de técnicas la realización de un consenso en el seno de un grupo o comunidad y entre éstos la sociedad global. La búsqueda de éstos acuerdos tiene dos objetivos finales:

- La integración de la comunidad y;
- La facilitación de la aceptación del cambio programado.

Los riesgos de esta estrategia son coartar el proceso participativo en el marco de los objetivos de la institución que financia el programa; cuando se

⁴⁰ Rozas, G (1996) "Desarrollo Local e identidad Regional" RCM N°7 Universidad de Chile.

⁴¹ Ledezma P (1994) "Seminario de Desarrollo Social y Local y Envejecimiento". Universidad Metropolitana de Cs. De la Educación Pág 43

⁴² Beauchard Ja (1981) "Le Tiers social". Editorial Reseaux. Paris Francia.

interpreta el consenso sólo como búsqueda de equilibrio entre recursos y necesidades lo que frena las exigencias populares.

Estrategia conflictual: se caracteriza por la denuncia que hace a los trabajadores sociales que escogen la sociedad global como único modelo de referencia. Además, critica severamente el método que trata los problemas de manera compartimentalizada, ya que esto no permite llegar al análisis de las causas estructurales. El centro de esta estrategia es el conflicto, que se constituye y se enfrenta y, cuyo campo de acción son las pequeñas unidades barriales y las poblaciones. En este contexto, los barrios serán grupos de presión a través de los cuales se enfrentará la sociedad global de los cánones de legalidad, ya que producido el conflicto, se negocia la solución con todos los actores involucrados.

Los riesgos de esta estrategia son:

- Que el conflicto escape de las manos de los conductores y la población no esté suficientemente preparada a la negociación
- Que los líderes escapen al control de la población y negocien de manera individual la salida del conflicto.

Estrategia concientizadora: tiene como principal exponente a Paulo Freire, quien postula que esta estrategia logra por medio de la acción y en la acción misma la transformación de la mentalidad de una población determinada, en estrecha relación con la transformación de las estructuras socioeconómicas.

El aspecto central de esta estrategia está en el proceso permanente de "acción – reflexión – acción". Por lo tanto, la acción será el motor que permitirá aprehender una realidad, el análisis crítico de ella, y que la llevará a emprender otra acción.

Con relación al grado de participación que se produce en una situación de cambio, se distinguen cinco grupos humanos al proceso de participación para el cambio:⁴³

- Los innovadores, cuyas características son liderar el cambio, piensan en el proceso, inician el cambio. La estrategia es crear un ambiente donde los innovadores puedan usar su creatividad.

⁴³ Seminario de Gestión Estratégica y Turismo, dictado en julio 2002. Ponencia de Axel Cattaneo, sobre experiencia de Planeamiento Estratégico Participativo en la ciudad Mendoza, Argentina.

- Los primeros en aceptar el cambio, deseosos de tratar o intentar el cambio. La estrategia es informar y hacer participar en los procesos de mejoramiento y cambios organizativos.
- Mayoría que apoya primero, desean ser convencidos con hechos concretos y experiencia. La estrategia consiste en educar en los procesos que se van experimentando y prepararlos para que progresivamente se integren al esfuerzo de cambio iniciado por la organización.
- Mayoría que apoya después, adoptarán el cambio cuando vean que es real. La estrategia es comunicar claramente lo que se está haciendo en la organización, mostrar los resultados logrados y continuar el proceso invitándolos a sumarse en forma activa.
- Los que continúan resistiendo el cambio, puede ser que nunca acepten el cambio. La estrategia es comunicar lo que la organización espera de cada uno claramente, y las consecuencias que esa actitud puede tener en su futuro laboral.

➤ Concepto de Barrio

Desde una concepción **cultural** se puede entender el barrio como "el lugar de la confluencia y comunicación: las calles, esquinas, tiendas y puertas de las casas representan centros de sociabilidad popular y encuentro comunicativo. Se trata de espacios que, al igual que las prácticas que los constituyen, nombran una multifuncionalidad en los usos: son útiles para la comunicación, para la recreación, para el intercambio o para la vecindad. Por esto a pesar de la inseguridad que amenaza esta vida colectiva, el barrio mantiene su circuito comunicativo y vecinal, los modos y las estrategias comunicativas están vivos". Miradas como ésta, generadas desde las Ciencias Humanas, profundizan en los fenómenos sociales barriales; no obstante, lo físico espacial se reseña con carácter exclusivamente escenográfico, lo cual también reduce la interpretación.

Varios autores, incluso contemporáneos, definen el **barrio** como "la unidad básica de la ciudad, en la cual sus estructuras físico espaciales (lo ambiental aún se mantiene bajo la acepción reduccionista de medio natural) son homogéneas y sus pobladores comparten un corpus cultural afín".

Incluso, se refieren al barrio como enclave cultural y a la agrupación de barrios como mosaico de subculturas. Ámbitos estos claramente identificables por su homogeneidad interna, en los cuales se comparten sistemas simbólicos o culturales comunes. Sugieren los autores que para mejorar las dinámicas de la vida urbana deberían fortalecerse los límites entre los barrios y su vida interna y, a su vez, consolidarlos como entidades autónomas para que la comunicación endógena se fortalezca.

De acuerdo al diccionario de Trabajo Social de Exequiel Ander Egg⁴⁴, barrio es la zona o espacio de una ciudad, con sus límites físicos y/o simbólicos. Este término suele utilizarse con tres alcances principales: Social, Físico y Administrativo.

Desde el punto de vista **social**, hace referencia a cada uno de los sectores en que se divide un pueblo o ciudad y que no coincide necesariamente con la división administrativa.

Sociológicamente hablando, con el término "barrio", se alude a una instancia espacial caracterizada por la proximidad y vecindario, determinados generalmente por factores sociales y/o comerciales espontáneos. Estos factores surgen y se desarrollan como consecuencia de una dinámica sociocultural que conjugan una identidad colectiva y un sentimiento de pertenencia y apego en sentido espacial.

Físicamente, el término hace referencia al grupo de casas que constituyen parte de un conjunto urbano, diferenciado mediante límites (cercos, línea férrea, canales, etc.) y que constituye un conjunto residencial de edificaciones bastante semejantes.

Desde el punto de vista **administrativo**, se alude a la subdivisión administrativa, histórica o de otra índole, de las partes o fracciones del territorio de un Municipio.

A medida que la conciencia de pertenencia y la identidad se desdibuja en las grandes ciudades, el concepto de barrio ha ido adquiriendo una importancia nueva en el espacio vital en cuyo entramado sociofísico se crean vínculos sociales de pertenencia.

⁴⁴ Ander Egg Exequiel. (1995) "Diccionario de Trabajo Social". Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.

Desde la perspectiva **urbanística**, Aldo Rossi⁴⁵, subordina la definición de barrio a la de zonificación. En tal sentido "el barrio es una unidad morfológica y estructural; está caracterizado por cierto paisaje urbano, cierto contenido social y una función propia; de donde un cambio de estos elementos es suficiente para fijar el límite del barrio". Hay que tener en cuenta aquí que el análisis del barrio como hecho social fundado en la segregación de clases o de razas y en la función económica".

Kevin Lynch, con base en sus investigaciones sobre legibilidad e imaginabilidad urbana, introduce en sus análisis las imágenes que los pobladores de la ciudad tienen sobre sus elementos, entre ellos el barrio, los cuales permitirían conformar un lenguaje común inteligible por todos sus habitantes.

➤ EL CONCEPTO DE TURISMO

Para la organización Mundial del Turismo OMT, que es la máxima autoridad en la materia "Turismo es la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales".

La OMT⁴⁶ modificó el concepto de turismo tradicional, en un sentido de que deben incluirse todos los desplazamientos de personas, considerando en estos los viajes, cualquiera que sea el motivo, con la única limitante que se realicen con fines pacíficos no migratorios, esta modificación da una mayor amplitud al concepto.

Oscar de la Torre Padilla, en su libro *Turismo Fenómeno Social*, da una definición completa en donde dice que: " El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples de interrelaciones de importancia social, económica y cultural"⁴⁷.

⁴⁵ Rossi A. (1992) "*La Arquitectura de la Ciudad*". Editorial G. Gili. Barcelona, España.

⁴⁶ En la conferencia sobre La adaptación de la formación profesional que celebró en París en junio de 1985.

⁴⁷ De la Torre O. (1980) "*Turismo Fenómeno Social*", Fondo de Cultura Económica. Tomo I. México.

Esta definición contiene elementos que son precisos de aclarar para una mejor comprensión del tema:

- TURISMO, quiere decir ir y volver.
- FENOMENO SOCIAL, aparece en los grupos humanos, es resultado de una interacción social.
- DESPLAZAMIENTO VOLUNTARIO Y TEMPORAL, los individuos deciden por si mismos cuando y hacia donde desplazarse, no puede haber turismo cuando el individuo es obligado de desplazarse, el carácter de temporal como condición es el regresar al lugar del cual se desplazó.
- INDIVIDUOS O GRUPOS DE PERSONAS, deben haber sujetos del fenómeno turístico.
- INTERRELACIONES DE IMPORTANCIA SOCIAL. El ser humano es un ser social producto y productor de relaciones sociales. El contacto con otros individuos repercute en su forma de ser. A su vez, este desarrollo lo adquiere de la misma sociedad, ya que su personalidad está determinada por todo aquello que lo rodea: ambiente, costumbres, normas familiares, idioma, religión, etc. Así el contacto con otros individuos o grupos de individuos que pertenecen a otras regiones o países repercutirá forzosamente en su modo de ser, pues el comportamiento social de visitantes y visitados cambiará, al menos temporalmente, para que exista armonía en el trato recíproco.

Estas interrelaciones tienen consecuencias de todo tipo como son los cambios de costumbres, experiencias y vivencias que en algunos casos, lamentablemente pueden ser negativas. Según el autor Luis Fernández F.,⁴⁸ este fenómeno se denomina "aculturación turística", resultante del contacto de dos culturas matrices dando paso a una tercera cultura.

Para Acerenza,⁴⁹ como consecuencia de la relación que se establece entre el visitante y la comunidad receptora, el desarrollo de la actividad turística puede dar origen también a ciertos efectos negativos, algunos de los cuales, incluso, pueden llegar a ser nocivos para la sociedad. Estos efectos pueden manifestarse tanto en lo que concierne a los valores culturales, referidos en este caso fundamentalmente a los usos y costumbres de la población, como en lo relativo a los valores morales que caracterizan a la sociedad local.

⁴⁸ Fernández L. (año 1991) "Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo" Editorial Alianza. España. Página 64

⁴⁹ Acerenza M. (año 1987) "Administración del Turismo Planificación y Dirección". Editorial Trillas. México. Página 77.

- **INTERRELACIONES DE IMPORTANCIA ECONÓMICA.** El turismo crea sin duda todas las relaciones anteriores, pero principalmente crea interrelaciones económicas. El aspecto económico es el motor del quehacer turístico: Servicio-Consumidor-Beneficio.

El turismo tiene otras interrelaciones en el ámbito macroeconómico, en el cual el Estado desarrolla, a través de los mecanismos correspondientes, las actividades necesarias para permitir un aumento del turismo receptivo o externo, por la importancia que representa la captación de divisas, y un aumento en el turismo nacional interno, lo que constituye una mejor distribución del ingreso.

Ambos aspectos necesariamente generan estabilidad económica y desde luego contribuyen al desarrollo social.

- **INTERRELACIONES DE IMPORTANCIA CULTURAL.** “Los viajes ilustran...”, sin un propósito de culturización el viajero adquiere conocimientos, y costumbres propias del país o región que visita. Se interesa por la historia, y no puede menos que entrar en un proceso educativo, pues adquiere, así sea temporalmente, nuevas formas de conducta. A su vez, los servidores turísticos para hacer más eficiente sus servicios, adquieren del turista parte de su cultura, comenzando por el uso de un idioma común que facilite la comunicación. De esta manera se establecen las relaciones en un proceso de transculturación, con el cual ambos elementos humanos, turista y servidor, se benefician.

➤ **El derecho al turismo**

Un derecho es: “La facultad de hacer una cosa, o disponer de ella o exigirle algo a alguna persona”.⁵⁰

Por el sólo de nacer y crecer, el individuo tiene derecho, primero que otras personas le satisfagan sus necesidades básicas, después a satisfacerlas por si mismos en cualquier grado.

Existen dos medios para el hombre obtenga los satisfactores de esas necesidades; ya sea producirlos él mismo o bien producir excedentes de

⁵⁰Diccionario Larousse Ilustrado, (1968) Paris. En Gurina M. (1995) “Introducción al Turismo”, Editorial Trillas, México. Página 29-30

alguno de ellos para intercambiarlos por los que no produce, pero que producen otros.

Faustino Ballvé dice que: los hombres tienen que recurrir a otros hombres para obtener las cosas o los servicios que les faltan, a cambio de otras cosas o servicios que puedan ofrecer.⁵¹

Este es el principio de la división del trabajo. El sistema común es que ha cambio de su trabajo se le proporciona al individuo un medio de adquirir los satisfactores que requieren sus necesidades; ese medio es el suelo, salario, emolumento u honorario, generalmente estipulado en dinero.

Por lo tanto, si el hombre tiene derecho a satisfacer sus necesidades tiene derecho también a realizar un trabajo de acuerdo con su vocación y habilidad. Este es un derecho humano. De esta manera, el trabajo adquiere valor puesto que es un medio de satisfacer las necesidades básicas (según escala de Maslow⁵²) de higiene, de afiliación, de reconocimiento y de autorealización.

Por lo anterior, desde la época de la revolución industrial, aunque se pasó del trabajo artesanal al trabajo asalariado, se ha luchado por la reducción de la jornada de trabajo y el aumento del tiempo de no trabajo. En 1936, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció el derecho de los asalariados a las vacaciones pagadas.

⁵¹ Ballvé F (1961) "Diez lecciones de economía" en: Gurria M. (1945) "Introducción al Tunsmo", Editorial Trillas México. Página 29

⁵² Maslow, A. (1993) *El hombre autorealizado*. En "Teoría de la satisfacción de las necesidades", Ediciones Troquel, Buenos Aires, Argentina

El derecho a la oportunidad de trabajar, otorga el derecho a tiempo libre y vacaciones. Con las vacaciones se presentan las formas posibles de un desplazamiento; esta movilidad es indudablemente una necesidad del ser humano. El viaje es una de las expresiones más enriquecedoras del derecho a las vacaciones. Así, se deduce que el derecho a trabajar tiene como consecuencia el derecho al descanso y a las vacaciones y de éste se pasa de manera lógica y natural al derecho al turismo.

La organización de las Naciones Unidas (ONU), en la Declaración de los Derechos Humanos,⁵³ reconoce en su quinto punto, el derecho al cambio de residencia, al trabajo, al desplazamiento y a los viajes.

➤ Las Motivaciones del Viaje Turístico

Siempre se han tratado las motivaciones del viaje como un asunto puramente personal. Hay que reconocer que los motivos que lanzan al hombre al viaje son difícilmente reducibles a un esquema.⁵⁴

Kurt Krapf, entre otros muchos, intentó una enumeración entre las que figuran la búsqueda de conocimientos; la necesidad de reposo o curación; el viaje por devoción o por motivaciones políticas; y el contraste por el paisaje diferente.

Ellos dan lugar al viaje cultural, al termalismo o climatismo, a la peregrinación religiosa o política, etc. Bernecker agregó además "el viaje por el viaje", es decir, el tradicional viaje por placer.

A esta lista se agrega hoy, con las condiciones de vida de las grandes ciudades, el "viaje como evasión" que, a diferencia de los anteriores sería más "una huida desde...".

La característica fundamental de los viajes del hombre de hoy es que responden en su inmensa mayoría, no a una sola de estas motivaciones sino a varias, formando tantas y tan complejas series con intensidades tan variables en cada uno de sus componentes como viajeros existen.

⁵³ Fernández L. (año 1991) *Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo*. Editorial Alianza. España. Página 35-36

⁵⁴ Fernández L. Op Cit (1991)

De acuerdo a lo anterior, y según bases estadísticas del INE (1996)⁵⁵ las principales actividades que los turistas desarrollan durante su permanencia en la V región corresponden a: Baños de playa, actividades deportivas, espectáculos culturales, discoteques, descanso y paseo con el fin de conocer parte de la historia del lugar que visitan.

➤ Oferta y Demanda Turística

El Destino que es visitado por turistas, debe tener ciertas características que lo hagan atractivo. Es decir, un sitio que atrae al turista-viajero por todo lo que puede obtener de él.

Ahora bien, este mecanismo facilita los satisfactores que el turista requiere y que se le puedan proporcionar en el sitio al cual se desplaza, esto es, ponerlos a su alcance, lo que constituye, en realidad, un complejo sistema en el cual interviene gran número de subsistemas, cuyos factores no siempre son racionalmente controlados a fin de equiparar cualitativa y cuantitativamente, tanto en lo físico como en lo moral, la oferta con la demanda.

El turismo se regula por medio del equilibrio entre estos dos elementos, de tal modo que si ya existe una demanda, o sea el deseo de desplazarse a un lugar determinado, se puede crear la oferta, mediante la creación de servicios; por otro lado, si ya existe una oferta de servicios, como hoteles, playas, espectáculos, se puede crear la demanda, mediante la promoción y venta de esos servicios⁵⁶.

Sin embargo, es preciso que desde el momento de planeación no sólo haya balance entre los dos elementos, sino que también la segmentación de la oferta sea balanceada, pues así sería incongruente, por ejemplo, tener una gran oferta cultural o de playas y no tener oferta hotelera adecuada o apoyo de una infraestructura de acceso.

⁵⁵ Plan Estratégico de Turismo comuna de Viña del Mar (año 2002)

⁵⁶ Gurria M (1995) *Introducción al Turismo* Editorial Trillas. México. Página 47

➤ **Clasificación de la demanda turística;**

- Histórica
- Futura
- Potencial
- Objetiva
- Local

La demanda histórica, real o efectiva, es la registrada por las estadísticas respecto de visitantes actuales, en tanto que la demanda futura, o demanda proyectada o prevista, es la que se calcula a partir de los datos estadísticos; es simplemente una proyección por mínimos cuadrados, exponenciales o por cualquier otro método.

Por su parte, la demanda potencial es la que se puede captar por encima de la demanda futura. Se trata de turistas que nunca han visitado el lugar, pero que mediante un plan de mercadotecnia pueden convertirse en demanda real o histórica. En lo que concierne a la demanda objetiva, es la parte de demanda potencial que se ha prefijado para ser captada por medio de adecuadas políticas de promoción y de segmentación de mercados.

Finalmente, demanda local es la que se encuentra dentro del área de influencia del proyecto turístico, es la demanda que está próxima al lugar del proyecto y a la que en ocasiones se denomina demanda complementaria, como es el caso de un hotel, restaurante o cafetería cuyos clientes o una parte de ellos provienen de empresas vecinas o de hogares cercanos.

La diversificación de la demanda puede clasificarse de diferentes formas; una de ellas es la siguiente⁵⁷:

- Demanda de turismo receptivo. Al turismo receptivo lo constituyen los desplazamientos provenientes de un país o países denominados emisores a otros llamados receptores, durante un período no menor de 24 horas.
 - Demandas de turistas extranjeros residentes en el exterior
 - Demanda de turistas nacionales residentes en el exterior.

⁵⁷ Cárdenas F. (año 1991) *Mercadotecnia y Productividad turística*. Editorial Trillas. México y otros.

- Demanda de turismo emisivo. El turismo emisivo consiste en los desplazamientos de un país hacia el exterior, por no menos de 24 horas
 - Demanda de nacionales residentes en el país
 - Demanda de extranjeros residentes en el país

En tanto, existe el turismo internacional, que es el movimiento total que representa el receptivo y el emisivo.

- Demanda de turismo interno o nacional:- abarca los desplazamientos realizados dentro de los límites de un país, durante el lapso no menor de 24 horas.
 - Demanda de turismo interior propiamente dicho
 - Demanda de turismo productivo y social
 - Demanda de turismo popular
 - Demanda de turismo recreativo

➤ **Turismo Social y Rural**

La importancia del turismo en la socioeconomía nacional y la tradición del sector en la misma debe posibilitar en los próximos años un salto cualitativo y cuantitativo en él, vía incremento de la calidad y diversificación de la oferta turística. En relación con ambos retos, el turismo rural y el de índole social (tercera edad y otros colectivos) han de tener un importante desarrollo. Y aunque algunas actividades, como el alojamiento, precisan de inversiones significativas, ambas clases de turismo son grandes consumidores de mano de obra y pueden crear empleos rápidamente. No en balde, la evolución de los gustos y los estilos de vida favorecen el interés por nuevas formas de turismo ligadas: a los recursos naturales (turismo medioambiental, senderismo, itinerarios paisajísticos...) y actividades a ellas anexas (granjas, villas rurales, huertos ecológicos...); a la artesanía y el patrimonio cultural e histórico artístico de pueblos, ciudades y comarcas; y a la gastronomía y las costumbres y tradiciones locales. Formas de turismo, además, que requieren de servicios personalizados y que permiten generar empleos de forma duradera a profesionales competentes.

El autoempleo tiene aquí, por tanto, grandes posibilidades, así como puestos de trabajo de animadores y guías turísticos. Igualmente, puede ser notable el empleo derivado de la valoración del patrimonio histórico-artístico y

del desarrollo cultural local. Las nuevas actitudes son más proclives hacia el patrimonio cultural y artístico, debido al incremento del tiempo libre y a la evolución de las técnicas pedagógicas. Además, las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades importantes que van de los nuevos soportes y accesos a bases de datos a distancia y del almacenamiento de documentación a la renovación de edificios con láser y la utilización de nuevos materiales, en relación directa con actividades ya comentadas dentro del sector secundario.

A la luz de esta investigación y en una primera aproximación,⁵⁸ **Turismo Vecinal** se entenderá como: "Fenómeno social de desplazamiento voluntario de personas a sectores populares, en los cuales los servicios y recursos son producidos y comercializados por los propios pobladores, con el fin de autogenerar recursos económicos que ayuden a mejorar la calidad de vida del propio sector."

Una de las características del fenómeno turístico es la llamada "estacionalidad". La afluencia de viajeros no se realiza en igual medida a lo largo de todos los meses del año, sino que presenta una aguda cima en el verano, o alta estación, descendiendo en el invierno a cifras muy bajas. Esta se da en la mayoría de los países por la tendencia natural del turista a tener sus vacaciones en el verano. Debido a lo anterior, también existe una estacionalidad de la oferta que generalmente viene condicionada por el clima.

Sector terciario: se trata de un sector estrella en la generación de empleo de futuro. Destacan tres segmentos de Actividad:

1. Nuevos servicios de empresas
2. Turismo rural y social
3. Servicios personalizados

⁵⁸ Seminario de Título Meléndez, Pavez (2002). "Trabajo Social y Desarrollo Local: Gestión Local en Turismo vecinal" realizó una primera aproximación del tema a la luz de no existir definiciones que se acercaran a los objetivos de esta estrategia de desarrollo.

➤ La Administración Central Regional y Local con Respecto al Tema del Turismo

La administración juega un papel importante en el ecosistema turístico. En principio el poder local es el que se manifiesta con mayor pujancia. Él es el que va a conceder las licencias de obras, activándolas demorándolas o negándolas; determinará direcciones de circulación en las calles y plazas, zonas de aparcamiento y horarios, con todas las implicaciones que ello representa; los planes de ordenación cierta y conveniente, por él contrario, defectuosa hasta términos lamentables, etc.⁵⁹

Pero el impacto mayor viene a través del poder nebuloso, pero efectivo, de la administración central y de sus brazos departamentales provinciales. Las disposiciones de los Ministerios de Obras Públicas, de Marina, de Defensa, de Agricultura, de Vivienda, de Bellas Artes, y especialmente, de Hacienda, viene a condicionar la vida toda la localidad. Ella se ejerce a través de normas y tramitaciones complejas en las que, a veces, la desidia o el interés predominan sobre la normativa oficial, lo cual no quiere decir que se defienden éstas, ya que a veces, muestran una clara ignorancia de los intereses locales.

El poder provincial, departamental o autonómico y e local son, por tanto, un elemento - en realidad, varios, - en el polígono del ecosistema turístico. Su peso es innegable y sus efectos, en consecuencia, notorios.

➤ Hacia un desarrollo sostenible y responsable a través del Turismo.

Desde la conclusión de la Cumbre de la Tierra que se celebró en Río de Janeiro en 1992, se promueve un turismo que tome en cuenta los siguientes puntos:

- El turismo debe ayudar a que la gente lleve una vida sana y productiva en armonía con la naturaleza
- El turismo debe contribuir a la conservación, protección y restauración del ecosistema terrestre
- El turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo
- Las naciones deben cooperar para promover un sistema económico

⁵⁹ Fernandez, L. (1991) "Introducción a la teoría y técnica del turismo" Editorial Alianza. Página 218

abierto en el cual pueda existir un comercio internacional de servicios turísticos con una base sostenible

- Turismo, paz, desarrollo y protección son interdependientes
- El proteccionismo en la comercialización de servicios turísticos debe detenerse o revertirse
- La protección ambiental debe constituir una parte integral del proceso de desarrollo turístico
- Los asuntos de desarrollo turísticos deben manejarse con la participación de ciudadanos interesados, y las decisiones de planificación deben ser tomadas a nivel local
- Las naciones deben prevenirse mutuamente sobre desastres naturales que puedan afectar a los turistas o a las áreas turísticas
- El turismo debe usar su capacidad para crear empleos para mujeres y pueblos indígenas en su máxima expresión
- El desarrollo turístico debe reconocer y apoyar la identidad, cultura e intereses de los pueblos indígenas
- Las leyes internacionales que protegen el ambiente deben ser respetados por la industria turística

↳ **Turismo Sostenible.**

Evelyn Hong escribió, en *See The Third World Whilst It Lasts* (Business Times- 1985):

"Los turistas y las facilidades turísticas se han engullido valiosas tierras agrícolas, arruinado playas, marcado laderas con cicatrices y contaminado vías acuáticas"...

El concepto de turismo sostenible se origina para contrarrestar esta tendencia. Dado que a partir de los años 80, el turismo se ha convertido en el principal "artículo" en el comercio mundial, la idea de turismo sostenible definitivamente es de valor.

La industria turística es grande. Si fuera un país, fuera el tercer país más rico del mundo y está creciendo, en cinco años será la mayor industria del mundo.

Por lo tanto, hay un fuerte incentivo para discutir y debatir como podemos promover un turismo sostenible y responsable.

El desarrollo sostenible ha sido definido como un patrón de transformaciones estructurales de índole socioeconómica que optimiza los beneficios sociales y económicos del presente, sin poner en riesgo el potencial para obtener beneficios similares en el futuro. Por tanto, el turismo sostenible es todo aquel turismo (ya sea basado en recursos naturales o no) que contribuye al desarrollo sostenible⁶⁰.

Al concluir nuestro milenio, es evidente que toda actividad turística debe integrarse al gran rubro de turismo sostenible. Pero eso no significa que todo el turismo deba convertirse en ecoturismo u otra forma de turismo de naturaleza. Habrá gente que quiera seguir viajando para visitar las grandes ciudades y los parques de atracciones, divertirse en los centros de playa y en los casinos y centros nocturnos o ir de compras a los grandes centros comerciales. Pero todas estas modalidades turísticas deberán convertirse en procesos de desarrollo sostenible.

El turismo sostenible requiere de una buena gestión ambiental, aunque no necesariamente tiene que basarse en la naturaleza ni ser educativo. Sin embargo, la sostenibilidad todavía es un concepto difícil de definir en la práctica. En particular, es vital el asunto de escala, tanto espacial como temporal. Por ejemplo, un establecimiento turístico específico puede producir, localmente, impactos ambientales importantes durante sus operaciones; sin embargo, al nivel regional estos impactos pueden ser de poca significación. Pero si varias instalaciones similares operan simultáneamente en la misma región, los impactos acumulativos pueden ser substanciales. Si hay poco desarrollo turístico en otras regiones del país en cuestión, entonces los impactos globales a nivel nacional pueden ser pequeños, pero si el país depende fuertemente del turismo, los impactos nacionales pueden ser significativos en una escala global. Y, ¿deben considerarse los impactos del turismo separadamente de los impactos de otros sectores industriales? ¿es relevante que el turismo esté confinado a una parte del país, por ejemplo, si otras áreas reciben igual o mayor impacto de la agricultura, silvicultura, minería o de las industrias?

⁶⁰ Marciano, J. 1995. Foro para el Turismo Sostenible. Calviá.

El sector turístico necesita de todas las herramientas del desarrollo sostenible: nuevas tecnologías, cambios en el comportamiento social, nuevas leyes ambientales, herramientas corporativas de gestión ambiental, mayor planificación, etc.

El concepto de desarrollo sostenible lleva implícitos los siguientes objetivos:⁶¹

- Reconciliar desarrollo turístico, protección ambiental y un respeto por la identidad de las comunidades locales;
- Traer nuevos recursos a regiones olvidadas;
- Promover el desarrollo sin agotar los recursos;
- Generar beneficios económicos, sociales y culturales locales.

Mientras que el turismo es, en escala global, uno de los motores para el desarrollo regional, nunca debe llevar a la invasión descontrolada de un área, la explotación de la población local o la destrucción de la cultura.

↘ **Turismo Responsable.**

Turismo Responsable implica un **enfoque proactivo**, por parte de los socios de la industria turística, para desarrollar, mercadear y gestionar la industria en una manera responsable, a fin de lograr una ventaja competitiva.

Implica, además, la **responsabilidad de la industria turística hacia el ambiente** a través de la promoción de un equilibrio balanceado y sostenible y por un enfoque en el desarrollo de actividades turísticas basadas en el ambiente (por ejemplo, observación de aves).

Significa también **responsabilidad del gobierno y de las empresas en lograr el involucramiento de las comunidades locales**, próximas a las instalaciones y atracciones turísticas, a través de enlaces económicos significativos (por ejemplo, el abastecimiento de productos agrícolas, el lavado de ropa, etc.).

Implica la **responsabilidad de respetar, invertir en y desarrollar las culturas locales** y protegerlas de la sobre-comercialización y la sobre-explotación. También implica responsabilidad de las comunidades locales en relación de su **participación activa en la industria turística, la práctica**

⁶¹ *Op Cit 1995*

del desarrollo sostenible y la garantía de protección y seguridad de los visitantes.

Por otra parte, turismo responsable implica **la responsabilidad de los empleadores y empleados** de la industria turística tanto mutuamente como en relación con los visitantes.

Finalmente, es **responsabilidad de los mismos turistas** en cuanto a observar las normas y prácticas del lugar visitado, en particular con respecto al ambiente y la cultura.

Los elementos clave del turismo responsable son:

- Evitar el desperdicio y el sobreconsumo
- Usar sosteniblemente los recursos locales
- Mantener y promover la diversidad natural, económica, social y cultural.
- Ser sensible a la cultura local
- Involucrar a la comunidad local en la planificación y en la toma de decisiones
- Evaluar los impactos ambientales, sociales y económicos antes de elaborar los planes de desarrollo turístico
- Asegurarse que las comunidades estén involucradas y que se beneficien del turismo
- Promocionar la zona turística de una manera responsable, respetando los ambientes locales, naturales y culturales
- Monitorear los impactos del turismo y asegurarse que las informaciones estén disponibles para todos los interesados.

B. Antecedentes Teóricos Conceptuales que fundamentan los Ejes de Intervención.

1. Eje Gestión de Recursos Turísticos.

Todo lugar que constituya un destino turístico debe tener una serie de características que motiven el desplazamiento temporal de los viajeros. Estas características desde el punto del visitante, se denominan **atractivos turísticos**, porque son los que llaman y atraen su atención. Desde el punto de vista de la región visitada, estos atractivos forman parte de los **recursos**

turísticos, porque constituyen lo que se puede ofrecer al visitante.

Los atractivos turísticos pueden ser de muchos tipos, ya sea permanentes o temporales, y se clasifican para su estudio en dos grandes grupos: atractivos naturales y atractivos culturales.

Los atractivos turísticos **naturales** son aquellos creados por la naturaleza. Para comprender mejor cómo se integran los atractivos turísticos naturales, se utilizará de manera simplificada la clasificación y terminología de Ana García Silberman⁶²:

- **Geomorfológicos:** formados por la acción de la naturaleza durante la evolución del planeta. Se encuentran en esta categoría:
 - Los Litorales (rocas e islas, playas, acantilados, y desembocadura de ríos).
 - Lagunas y Depósitos de aguas.
 - Corrientes de agua (superficiales como cañones y cascadas) y subterráneas (manantiales y grutas).
 - Vulcanismo (cráteres, aguas termales y minerales y géisers).
 - Relieves (montañas, barrancas y cañones, planicies, dunas y quebradas)
- **Biogeográficos:** con manifestaciones de vida animal y/o vegetal. Se encuentran en esta categoría:
 - Agrupaciones vegetales como selvas y bosques.
 - Agrupaciones animales en donde están la fauna silvestre y la zona de caza.

Según la misma autora los atractivos turísticos **culturales**, son aquellos elementos que interviene o ha intervenido la acción humana en el devenir histórico o bien se establecen por razones culturales o comerciales. Estos, se clasifican en:

- Atractivos Históricos: zona arqueológica, arquitectura antigua, lugares históricos, poblados típicos, folclore y fiestas tradicionales.
- Atractivos Contemporáneos (no comerciales): aquellas manifestaciones de un país o región que conservan y fomentan su patrimonio cultural. Por ejemplo los centros de convenciones, instituciones de enseñanza,

⁶² Silberman, A. (1970) "Clasificación de los recursos turísticos", en: Gurria M. (1995) "Introducción al Turismo". Editorial Trillas, México. Páginas 48 y siguientes.

bibliotecas, museos y pinturas murales, obras monumentales, invernaderos y zoológicos.

- Atractivos Contemporáneos (comerciales): aquellas manifestaciones por agrupaciones públicas o privadas que, por lo general tienen carácter temporal, y se crean para atraer visitantes ofreciéndoles distracción, esparcimiento, mercancías, etc. Por ejemplo los parques de diversión, balnearios, espectáculos culturales y deportivos, campos deportivos, exposiciones nacionales e internacionales, mercados de artesanías, comercios, ferias y carnavales, celebraciones religiosas, casinos, concursos y competencias.

➤ Bienes y Servicios Turísticos.

Turista es toda persona que se desplaza fuera de su domicilio habitual con la intención de regresar en un tiempo limitado. Son factores determinantes del turista, desde el punto de vista subjetivo, el deseo de evasión, el deseo de cultura, el deseo de descanso, las relaciones humanas, y desde el punto de vista objetivo, el turismo: los desplazamientos por causas ajenas al lucro, fenómenos y relaciones que por esta causa se originan, servicios y bienes puestos a disposición y que hacen posibles y motivan estos desplazamientos.

Son, por tanto, **bienes turísticos**, los que son susceptibles de cubrir las exigencias *fisiológicas* (reposo, distracción); *espirituales* (peregrinaciones); *culturales* (estudio, investigación); *morales* (cambio de ambientes y de comportamiento).

Los bienes turísticos pueden llamarse, por tanto, *objetivos de interés turístico* y pueden clasificarse atendiendo a las necesidades que cubren en:

- Climáticos
- Históricos
- Monumentales
- Arqueológicos
- Típicos
- Educativos
- Religiosos, etc.

Serán **servicios turísticos** todos aquellos que son susceptibles de poner a disposición del turista los bienes turísticos. Los que permiten que el turista disfrute o utilice dichos bienes.

➤ **Infraestructura Turística**

La infraestructura turística es una modalidad de la infraestructura general y forma parte ineludible de la oferta turística. Unos bienes determinados, una playa, por ejemplo, requieren elementos de base que los hagan accesibles y permitan su aprovechamiento.

Se dividen, generalmente, en tres sectores:

- Accesos (pistas de aterrizajes, carreteras, etc.)
- Redes de comunicaciones y suministros (agua, electricidad, telecomunicaciones, etc.)
- Equipo de base (administrativo, sociales, comerciales y culturales)

De hecho, excepto cuando se trata de núcleos de nueva planta, la infraestructura general puede servir en los primeros tiempos de la recepción turística, especialmente cuando ésta es mínima. Más tarde debe ampliarse a las nuevas densidades de población.

Sobre esta infraestructura debe alzarse la estructura turística, que comprende: El equipo residencial de alojamiento y alimentación; abastecimiento de agua, el cual abarca tanto el agua potable como aguas de riego, baños, lavado de ropas y usos industriales.

➤ **La Planta Turística**

Una vez que la actividad turística permite la explotación económica de los atractivos, se establezca un proceso productivo alrededor de éstos, lo cual es una combinación de bienes y servicios que forman la planta turística, lo que constituye otro aspecto de los recursos disponibles para ofrecerlos a quienes lo demandan. Esta planta formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido.⁶³ Fundamentalmente son los siguientes:

⁶³ Gurria M (1995) "Introducción al Turismo" Editorial Trillas, México. Páginas 98 y siguientes

- Transporte: sin transportación no hay turismo, un destino turístico debe ser accesible mediante uno o varios medios de transporte desde el lugar donde se origina el desplazamiento. La importancia de un destino turístico se puede medir por los medios de transporte que lleguen a ese lugar.

Los desplazamientos de personas tienen necesariamente que contar necesariamente con un tiempo dedicado a la transportación; cuando se tiene que viajar a un determinado destino, muchas veces el traslado puede ser penoso, molesto y arriesgado. En el caso del viaje turístico, el traslado se debe disfrutar. La transportación por cualquier medio es parte de la vacación, debido a que ocupa una parte importante del tiempo libre. El viaje, la alimentación, el paisaje y la compañía son de gran importancia.

El transporte debe satisfacer completamente las necesidades de recreación y hospedaje, y no debe ser un suplicio. En la vida actual, el turista quiere llegar a su destino de manera rápida y confortable, ya que considera el traslado un mal necesario. Esto no debe ser así, el turismo se inicia al salir de la residencia y desde ese momento debe disfrutarse.

El acceso al destino debe ser fácil y confortable, aunque no sea el más rápido. En la planeación y desarrollo de cualquier destino turístico, la transportación es muy importante, y será indispensable contar con el control y apoyo de las autoridades.

- Alojamiento
- Alimentación
- recreación y
- servicios de apoyo.

Alojamiento: El servicio de alojamiento para los viajeros existe desde hace mucho tiempo. Desde las posadas de la época bíblica, hasta los modernos y complejos establecimientos hoteleros, pasando por el oriental CARAVASAL que el turista Marco Polo encontró durante sus viajes.

La función primordial del servicio turístico de hospedaje, es un complejo sistema de servicios que debe funcionar armónicamente:

1. Recepción y atención al huésped desde su entrada al establecimiento
2. Una habitación o conjunto de ellas que le permita privacidad, facilidad para descansar, dormir y asearse en el ámbito más adecuado a sus necesidades
3. Facilidades de comunicación directa e indirecta
4. Acceso al servicio de alimentos y bebidas y a las áreas de distracción
5. Posibilidad de obtener asistencia médica en caso de emergencia
6. Seguridad para el huésped y sus pertenencias.

Alimentación: En materia de servicios de alimentación,, toda ciudad, región y país tiene una gama de tipos y categorías d establecimientos que hace prácticamente una clasificación efectiva de dichos lugares, sin embargo, para efectos de este estudio solamente se considera que existen servicios de alimentación tanto en una gran capital, como en el rincón más apartado al que de desplace un viajero. Es por esta razón que la autoridad turística procura llevar un control de los establecimientos de servicio de alimentos que se consideren dentro de la categoría turística, aunque en la práctica reciban a este tipo de clientes esporádicamente.

No obstante, a los dueños de restaurantes les preocupa más, en términos generales, su prestigio gastronómico que una clientela turística esporádica. Les interesa más el cliente habitual de categoría, que un turista el cual difícilmente volverá al lugar. Esto no quiere decir que hacen menos al turista, sino que el restaurante fuera del hotel no tiene especial enfoque hacia el turismo; por supuesto, hay muchos más establecimientos de restaurantes que hoteleros. Se puede afirmar entonces, que el servicio de comidas es parte integrante de la economía mundial.

Recreación: La recreación es lo que constituye básicamente el juego; es tan diversificado y complejo, como complejos y diversificados son los individuos. Todos tienen la necesidad de diversión, que es como dicen los norteamericanos refrescar la mente y el cuerpo. Sin embargo, se satisface esa necesidad con diferentes tipos de recreación de acuerdo con la forma que somos, pensamos o sentimos.

Como ya se indicó, en el curso de las actividades cotidianas a que se dedica el individuo, siempre tiene tiempo libre que ocupa en actividades de tipo recreativo que le satisfacen, y que casi siempre se prefiere alguna sobre las demás.

El producto turístico que consume el turista tiene las siguientes características.

- Es prácticamente intangible
- No se puede "ver" cuando se adquiere, porque se produce en el momento que se consume y se consume en el momento que se produce
- No puede ser almacenado ni se puede llevar en inventarios, aunque sí puede ser empaquetado (paquete turístico)
- No lo podemos llevar con nosotros ni podemos recibir una muestra
- No se puede saber si es satisfactorio hasta que no se consume
- Se produce y se consume 24 horas al día durante los 365 días del año
- Parte de este producto lo ofrece la naturaleza (sol, playa, mar, fauna, flora, etc.)

El producto turístico (producción obtenida) es la parte principal en la determinación de la productividad turística; es el numerador de la relación, de manera que su incremento es la meta fundamental.⁶⁵

➤ Marketing Turístico

Definido como "el conjunto dinámico de actividades necesarias para el aprovechamiento, creación, distribución de los bienes, productos y servicios turísticos por cualquier ente con el fin de ponerlo a disposición del consumidor o usuario con la óptica filosófica de satisfacer su demanda o necesidades, cómo, cuándo y dónde el usuario turístico (turista) lo precisa"⁶⁶.

El **objetivo** más importante de toda actividad turística en marketing es su desarrollo futuro, o al menos, en algún caso excepcional, la defensa de la posición ocupada sobre el mercado.

Entre las **características** o determinantes del mercado turístico encontramos las siguientes:

- Los servicios desempeñan el papel principal.
- El cliente y no el producto es el que "va" (viene a nosotros) para satisfacer su necesidad.
- El producto es un bien de consumo abstracto, inmaterial, "servicio", sin que en su conjunto se pueda pesar o medir.

⁶⁵ Cárdenas F. (1991) "Mercadotecnia y Productividad turística". Editorial Trillas. México. Página 15.

- Los compradores potenciales no pueden ver ni comprobar con antelación el producto o servicio, que desean disfrutar, adquiriéndolo.
- El servicio turístico no es transportable ni tangible, y si no se usa se pierde o desaprovecha irremisiblemente, pues sólo se puede usar en el momento de su producción, si coincide (acude) el consumidor turista.
- Las prestaciones de una empresa u organización turística son complementarias con las de otras, pues el consumidor turista las precisa conjuntamente.

MARKETING TURÍSTICO

Es la acción comercial de unas empresas, en pos de un esfuerzo conjunto.

6

1

2

clientes (turistas)

mercado (área turística)

5

4

3

Los grupos o fuerza de atracción que giran alrededor del cliente-mercado son:

- 1 Génesis del Producto "Servicios Turísticos"
- 2 Producción
- 3 Impulso del producto
"Paquete Turístico"
- 4 Departamento Comercial
5. Departamento, área o zona: Información-coordinación.

➤ La Promoción Turística

Una vez que se tiene un producto y que existe un posible mercado para ese producto, en el sentido de que en algún lugar hay consumidores del mismo, es indispensable darlo a conocer.

Nadie puede consumir lo que no conoce, por eso será necesario dar a conocer los atractivos y servicios turísticos al mayor número de personas que estén en posibilidades de usarlos, utilizando los medios los medios más adecuado para hacer llegar la información en forma eficaz, de tal manera que despierten el interés de los posibles turistas, para transformarlos en un deseo y éste en una verdadera necesidad. La promoción puede entonces crear nuevas necesidades en los individuos.

Los métodos que se utilizan para hacer llegar la información a los turistas son los complejos sistemas que se denominan **promoción turística**, que forma parte del área de comercialización, por lo tanto, quedará subordinada al plan de marketing turístico.⁶⁷

Como toda actividad productiva, la promoción turística requiere de un proceso de planeación, en el cual se deberán determinar los siguientes puntos:

1. Establecer metas específicas y bien definidas sobre lo que pretende lograr el programa de promoción
2. Que mercados (posibles consumidores) debe alcanzar el programa
3. Que medios publicitarios se utilizarán
4. Presupuesto económico con que se cuenta
5. Cómo se medirán los resultados del programa.

Toda porción turística tiene tres elementos fundamentales o primarios, sin importar el grado o tipo de dicha promoción:

Publicidad:

- Anuncios, periódicos, revistas especializadas y revistas de viajes
- Artículos, reportajes pagados y noticias de interés general o particular
- Publicaciones especiales, libros y guías
- Radio, televisión y videos

⁶⁷ Cárdenas F. Op Cit (1991)

Materiales de apoyo de venta

- Carteles (posters)
- Folletos, literatura de servicio y literatura de lugares y eventos
- Diapositivas
- Displays y calcomanías

Relaciones públicas

- viajes de familiarización
- Ferias y exposiciones turísticas (nacional e internacional)
- Representaciones en el extranjero
- Oficina de turismo
- Asociaciones empresariales
- Oficina de convenciones y visitantes
- Centros de reservaciones

Esto debe considerarse como un todo, como una mezcla proporcional en la medida de lo que se pretende lograr.

De cualquier manera, el proceso de producción tendrá que ser esencialmente un proceso de comunicación efectiva con relación al fin propuesto. Toda comunicación cuenta con los factores que intervienen en la misma: una fuente emisora que determina el destino turístico que se quiera promover; un auditorio – meta que será el mercado que se quiera captar, un mensaje, es decir, lo que se diga para convencer; un medio para hacer llegar el mensaje de los mecanismos que permitan la retroalimentación de los resultados en este proceso.

Así también, como en toda comunicación existirán barreras que entorpezcan o impidan el logro total de la finalidad pretendida. Estas barreras pueden ser: la incompreensión, la antipatía, los competidores, etc., que desvirtuarán el contenido de los mensajes.

En los casos en que exista difusión de mensaje negativo acerca de un país o de un destino específico son provocados generalmente por ignorancia o mala fe de los comunicadores, que exageran o distorsionan situaciones que pueden causar una sensación de inseguridad en los posibles turistas.

Los organismos oficiales del turismo, responsables del fomento, control y apoyo de la actividad, deberán ser responsables también, de la promoción a nivel nacional del país que tenga interés en un desarrollo turístico en forma general. Para lograr esto se debe establecer una política y un plan promocional, realizado por ellos mismos o por conducto de empresas promocionales especializadas.

➤ La Publicidad Turística

Según las tendencias o efectos, fines perseguidos, los tratadistas basan sus definiciones.⁶⁸

- Definiciones basadas en varios *efectos de la publicidad*:

Hass⁶⁹ la define como "la ciencia publicitaria cuyo objeto es el estudio de los procedimientos más adecuados para la divulgación de ciertas ideas o para establecer relaciones de orden económico entre individuos en situación de ofrecer mercancías o servicios y otros susceptibles de hacer uso de tales mercancías o servicios; la técnica publicitaria aplica uno o varios de estos procedimientos con fines comerciales o desinteresados"

- Definiciones basadas en el *fin económico* que se obtiene con la publicidad.

Según Hotchkiss⁷⁰, "la publicidad incluye todo tipo de mensajes públicos con fines comerciales pagados y patrocinados por aquellos que esperan beneficiarse con ellos". En tanto, para Kirkpatrick⁷¹, publicidad es comunicación en masa de información que tiene por objeto influir sobre los compradores para obtener el máximo beneficio económico.

⁶⁸ Acaray, J. 1990. La Promoción y la Publicidad Turísticas. En: Marketing Turístico. Madrid. Pág. 156

⁶⁹ Hass, C. Teoría, técnica y práctica de la publicidad, Rialp, Madrid, 1966

⁷⁰ Hotchkiss. An Outline of Advertising. The MacMillan Company, Nueva York, 1940, pág. 3

⁷¹ Op. Cit 1

- Definiciones basadas en el *fin último* de la publicidad: en la venta.

Insley⁷² plantea: "la publicidad es venta. Venta de un producto o servicio, nada más y nada menos". Para Glasser, la publicidad consiste en la utilización de medios de comunicación de masas para informar, persuadir y facilitar la venta.

- Definiciones basadas en el *fin psicológico* que persigue.

Wright y Warner escriben "Publicidad es la persuasión controlada e identificable a través de un medio de comunicación".

- Definiciones basadas en la idea de comunicación

Deutsch afirma: "se puede definir la publicidad como la aplicación de un conjunto de técnicas de comunicación que tiene por objeto influenciar y lograr la decisión de compra o que se consuma un bien o servicio". Sin duda alguna, se ha convertido en el medio de comunicación de masas esencial y posiblemente más extenso de nuestra moderna sociedad de consumo.

➤ Teoría Económica sobre Ventajas Comparativas.

Formulada por primera vez por David Ricardo a comienzos del siglo XIX, explica los beneficios que obtienen todos los que participan en el comercio internacional, destacando también que dicho principio es claramente aplicable a todas las formas de especialización o división del trabajo e intercambio, ya sea entre personas, empresas o naciones.

"En unas condiciones técnicas dadas, el producto total que se obtiene de la especialización y el cambio, en lugar de la autarquía y el aislamiento económico, se maximizará si cada país o región se especializa en la producción de aquellos bienes o servicios en los que su coste comparativo sea relativamente menor".

En otras palabras, un país comerciará con otros países aún cuando sea absolutamente más eficiente o más ineficiente en la producción de todos los bienes.

⁷² Insley Art. Aparecido en la revista "Ad Weekly", 1982

Así, por ejemplo, Japón tiene una mayor productividad por trabajador que todos los demás países en la producción de cámaras fotográficas y de automóviles. Pero supongamos que Japón es relativamente más eficiente en la producción de cámaras fotográficas que en la de automóviles. En concreto, la productividad de Japón es un 40% mayor que la del resto del mundo en cámaras fotográficas y sólo un 15% mayor en la productividad de automóviles. En este caso, el principio de la ventaja comparativa defiende que será beneficioso para Japón especializarse y exportar el bien en el que es relativamente más eficiente (cámaras fotográficas) e importar el bien (automóviles) en el que es relativamente menos eficiente.

De esta manera, según el principio de la ventaja comparativa, los países se especializan en la producción de los bienes que pueden fabricar con un costo relativamente menor.⁷³

La existencia de una diferencia en los costos relativos de producir dos bienes en dos países distintos es suficiente para que les sea beneficioso especializarse en aquella producción para lo cual disponen de una ventaja comparativa respecto al otro y comerciar entre sí. Además, el comercio internacional permite que los trabajadores de los dos países mejoren su nivel de bienestar una vez que se produce una especialización dentro de cada país.

2. Eje Gestión de Recursos Económicos Locales

Turismo para todos es una clave para la fortaleza económica. Genera un flujo continuo de personas e inversiones, lo que contribuye al desarrollo regional, produce riqueza nacional e internacional, y estimula la transferencia de recursos de las economías más ricas a los países más pobres.

El turismo debe beneficiar a toda la comunidad. No sólo debe ser visto como un factor beneficioso para la salud psicológica, física y social de las personas, sino también como un sector capaz de proporcionar numerosos puestos de trabajo. Sus beneficios deben contribuir al desarrollo integral social y económico de las regiones y de los ciudadanos.

De esta manera, el crecimiento de la industria del turismo y la globalización económica en países dotados de capital humano calificado, hacen posible acumulación y retención de ganancias relacionadas con el

⁷³Wonnacott P (1991) *Introducción a la Economía*. Madrid, España.

sector. Características antes mencionadas acopladas con un mercado de trabajo competitivo aseguran que aquellos que puedan demostrar habilidades legítimas estarán en una posición excelente de llevar el desarrollo de la industria, manejando herramientas innovadoras tanto para pequeñas como medianas empresas.

Modelos basados en capital humano endógeno calificado tiende a producir crecimiento junto con una distribución más equitativa del ingreso. Es más, un turismo distribuido dentro del país y no concentrado en pocos sitios evita las fuertes tensiones para la población y los recursos naturales.

En este sentido, es necesario considerar que aunque el desarrollo del turismo puede crear crecimiento económico y empleo, también puede causar daño ambiental y social en un círculo vicioso, donde el turismo puede destruir el turismo. Por consiguiente, efectos que el turismo puede tener en los rasgos principales de ciertas regiones –paisajes naturales, humanos, cultura material y estética- deben considerarse para que una planificación estratégica sea sostenible en el desarrollo económico y en sus recursos naturales como equilibrada entre las necesidades de visitantes y los de la población residente.

3. Eje Gestión de Recursos Intrainstitucionales.

Al hablar de Recursos Intrainstitucionales nos estamos refiriendo a la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

➤ Desarrollo Comunitario Democrático

Un desarrollo comunitario democrático debe preocuparse de fortalecer la capacidad y los mecanismos de participación social de las personas. Para ello, se requiere de una sociedad civil fuerte y organizada, con capacidad propositiva y crítica. Se requiere, además, mayor capacidad de diálogo y de retroalimentación entre las entidades públicas y la sociedad civil, tanto en el diseño de programas y proyectos, como en su ejecución y evaluación.

El énfasis debe estar centrado entonces, en la activación de la sociedad civil, en la creación y consolidación de nuevas formas e instancias de articulación y agregación de intereses. En definitiva, en una democratización que trascienda el ámbito político para ligarse más

estrechamente a los procesos de desarrollo económico, social y cultural, configurando así el denominado modelo de Democracia Participativa.⁷⁴

4. Eje Gestión de Recursos Interinstitucionales.

Dichos recursos están referidos a la red pública y privada de organizaciones locales asociadas al turismo vecinal.

➤ Promotores del Desarrollo Local.

El desarrollo se ha convertido en un asunto de tal complejidad, que requiere de la concurrencia de diversos actores sociales para que aporten sus conocimientos y habilidades específicas en la búsqueda de soluciones reales y sustentables.

El bienestar social de los países en vías de desarrollo requiere de la activación de diversas fuerzas que, a nivel local, trabajen en continua interacción y sinergicen sus recursos y capacidades. Urge encontrar fórmulas alternativas para instrumentar el desarrollo económico, social y democrático de los países atrasados, desde la sociedad misma, y con el apoyo instrumental del gobierno. Sólo así se podrá atender con mayor eficiencia social el grave problema de la exclusión de las personas en la construcción de sus propias vidas individuales y comunitarias.

En este sentido, en un irresponsable intento por transformar indiscriminadamente (no sin razones para ello) la función tradicional de los gobiernos, en materia de promoción de la equidad social y el desarrollo económico, la nueva ideología de la globalización ha promovido el desmantelamiento de los aparatos gubernamentales, aceptando tácitamente que la empresa privada puede suplir dichas funciones históricamente ejercidas por los gobiernos.⁷⁵

Este énfasis en la importancia de la empresa se fundamenta en la afirmación de que el sector privado es quien tiene la verdadera capacidad de generar riqueza, y por consiguiente, de promover el desarrollo; sin embargo, el problema consiste en que una cosa es generar riqueza y otra muy distinta es distribuir la riqueza.

⁷⁴ FOSIS Op Cit (1991)

⁷⁵ Arredondo, V. 2002. Desarrollo Local y Sinergia Social. México, página 24.

En este sentido, la empresa privada señala que cumple su labor de *distribución de la riqueza, a través de la generación de empleos, del pago de impuestos, y de poner a la disposición del mercado los bienes y servicios que produce*. No obstante ello, la realidad ha demostrado con creces que el crecimiento económico no produce automáticamente el crecimiento local.

Es muy importante entonces que la empresa amplíe su visión tradicional y reconozca que tiene una responsabilidad social de mucho mayor alcance.

Por otra parte, las organizaciones de la sociedad civil que trabajan a favor de los excluidos de cualquier naturaleza se han incrementado en número y en deseos de jugar un papel más relevante en la solución de los problemas sociales. Sin embargo, su sola actuación ha sido insuficiente para lograr el impacto que requiere la dimensión de los problemas que atiende.

6. Hipótesis de Trabajo

El presente seminario se desarrollará basándose en la siguiente hipótesis de trabajo propuesta por la alumna seminarista, cuya validación se espera lograr a partir del proceso de intervención profesional

El turismo vecinal constituye una estrategia de desarrollo local válida en la comuna de Viña del Mar, en tanto otorga una oportunidad de resignificación en calidad de oferta a los recursos turísticos y recursos económicos locales presentes en sus sectores, requiriendo la captación y respaldo de los recursos intrainstitucionales del municipio e interinstitucionales de redes públicas y/o privadas para su consolidación como estrategia.

2. PRIMER CICLO: "ANÁLISIS DE POTENCIALIDADES"

A. Presentación del Ciclo.

La inserción de la alumna seminarista pretende dar cabida a uno de los hallazgos de la primera experiencia de seminario de título en el tema de turismo vecinal desarrollada durante el año 2002 por un equipo de alumnas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y que dice relación con la **consolidación de la estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.**

En este contexto, el análisis de las potencialidades del turismo vecinal constituye un elemento fundamental para su consolidación, para lo cual se orienta la investigación e intervención a la recopilación de antecedentes respecto a los recursos turísticos catastrados, los recursos económicos locales existentes, los recursos interinstitucionales y los recursos intrainstitucionales vinculados a la estrategia.

El presente ciclo se desarrolla en el período comprendido entre el 01 de octubre y el 15 de diciembre del 2002, dando paso al segundo ciclo de trabajo.

A continuación se presentan los documentos que justifican el desarrollo del proceso. En un primer momento se describe la Matriz de Programación, que contiene los objetivos que sostienen la investigación e intervención. Posteriormente se desarrolla el proceso y finalmente se inserta el informe de cierre de ciclo, con los principales aportes de este momento.

B. Matriz de Programación:

PRIMER CICLO: "ANÁLISIS DE POTENCIALIDADES"

Eje Temático	Objetivo de Investigación	Objetivo de Intervención	Objetivo de Reflexión
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de calidad de atractivos turísticos de aquellos contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.	Reflexionar respecto de las potencialidades del turismo vecinal de para ser concebido como estrategia válida de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la existencia de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar	Desarrollar procesos socioeducativos destinados a la generación y/o fortalecimiento de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.	Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al desarrollo del turismo en la comuna de Viña del Mar.	Gestionar los aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al desarrollo del turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.	

Diseño del Proceso

✓ Territorios de Trabajo	✓ Caracterización
Sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar	
• Reñaca Alto	Uno de los sectores más carenciados económicamente. Presencia de vida rural y campesina, que lo transforma en un sector lleno de tradiciones y costumbres criollas y religiosas. Existencia de agrupaciones étnicas y folclóricas.
• Forestal	Uno de los sectores más poblados, con fuerte organización comunitaria. Se caracteriza por su riqueza forestal, específicamente la Palma Chilena.
✓ Colectivos de Trabajo	✓ Caracterización
• Vecinos	Personas naturales vecindadas en los sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar que manifiestan espontáneamente su interés por participar de la estrategia de Turismo Vecinal.
✓ Técnicas	
Técnicas de Investigación	Observación directa Entrevistas con fines de investigación a funcionarios municipales de la Dideco.
Técnicas de Intervención	Entrevistas de coordinación con funcionarios municipales de la Dideco.
Técnicas y/o procedimientos de Reflexión	Reuniones con fines de reflexión con equipo supervisor institucional Reuniones con fines de reflexión supervisora académica Reuniones con fines de reflexión institucional - académica integradas
✓ Recursos	
• Institucionales	Equipo Técnico y profesional de Dideco
• Académicos	Equipo seminaristas período marzo-diciembre 2002. Profesor guía de tesis, alumna seminarista.
✓ Tiempo	
01 de octubre a 15 de diciembre 2002	
✓ Plan de Análisis de la Información: Categorías de análisis	
Teórico-conceptuales	Potencialidades turísticas Infraestructura Turística
Inferidas de la experiencia	Vinculación de actividades económicas locales a turismo vecinal
✓ Procedimientos de Validación	
Juicio de Expertos	Alumnas seminaristas Escuela de Trabajo Social U. De Valparaíso
Base Ampliada de Acuerdos	Equipos seminaristas - equipo técnico Dideco.

CAPÍTULO II

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

1er Informe de Avance

1. Presentación.

El presente informe se enmarca dentro del seminario de título **Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.**

La metodología a utilizar se centra en el proceso y en la reflexión crítica, propuesta que organiza la intervención en torno a cuatro ejes temáticos que se desarrollan de manera transversal en tres ciclos de trabajo, en el período anual previsto.

Este informe forma parte del primer ciclo denominado "Análisis de Potencialidades", el cual está compuesto por dos informes de avances que muestra cada uno las actividades realizadas cada cuarenta y cinco días.

Este proceso dará origen a análisis y reflexiones que aportarán a la generación de un nuevo conocimiento, sistematizando la experiencia.

2. Caracterización General.

La ciudad de Viña del Mar es la tercera comuna más importante en cuanto a cantidad de población y densidad poblacional propiamente tal, condición que la hace ser un nodo de específica importancia conforme a tres áreas a las que pertenece, de las que forma parte y sobre las cuales construye sus procesos económicos, sociales y culturales:

- ✓ De la denominada macrozona central, constituida por la Región Metropolitana, la V Región de Valparaíso y la VI Región. Viña del Mar forma parte de ella como centro emplazado en el eje sistema Faja Costera Central, de ciudades balnearios y ciudades puertos.
- ✓ De la Región de Valparaíso, en la que se emplaza como uno de los primeros puntos del eje costa, campo, cordillera.
- ✓ De la conurbación metropolitana del Gran Valparaíso, constituido por las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana.

La identificación de esta múltiple coexistencia con tres realidades areales definidas, sin considerar en este caso la conexión con el exterior, otorga a Viña del Mar la ventaja comparada de proyectarse como gran centro urbano turístico de alta calidad, contenedor de servicios potenciadores de su desarrollo y distribuidor de recursos hacia las redes areales descritas; los dos ejes señalados, le colocan en situación de liderazgo actual y futuro en el sector y rubro turístico para los flujos nacionales y extranjeros; en una proyección futura, la calidad en el manejo urbano sumado al incremento en capacidad de infraestructura y equipo, junto al aumento de la inversión privada en el área turístico-inmobiliaria, constituirán factores decisivos para ofrecer calidad de vida e integración, como gran producto Ciudad.

Este nivel de ventajas comparadas, define algunas posibles imágenes objetivos a alcanzar para sellar el despegue de este futuro y posible proceso, a saber en forma correlativa y complementaria:

- ✓ Centro Turístico de alta calidad
- ✓ Centro Económico asociado
- ✓ Centro Urbano deseable de habitar y altamente integrado, social y culturalmente

Al intentar describir la cultura de Viña del Mar, se debe tener presente la configuración particular que tiene esta ciudad, condicionada por factores históricos, geográficos y socioeconómicos:

✓ Un primer elemento a considerar es el carácter urbano que manifiesta la cultura en la comuna, a lo que se debe agregar que es un centro de un complejo mayor de ciudades que conforman el Gran Valparaíso, donde predominan las relaciones de carácter más formal e impersonal.

✓ Un segundo elemento que define la cultura de Viña del Mar es su carácter dicotómico en donde establece la existencia de dos formas culturales, dos modos de vida distintos: uno caracterizado por una ciudad balneario, parques, playas y bellas residencias; y otro por las poblaciones de empleados y obreros que se ubican en los cerros de la ciudad, lo que condiciona la relación de las personas con la ciudad en cuanto hablan de ella desde el lugar en que viven (por ejemplo la gente de los cerros va a Viña y baja al centro; el habitante del plan sube a la población y pasea por la ciudad).

✓ Un tercer elemento que considera a la cultura de Viña del Mar es su carácter heterogéneo, condicionado por un conjunto de territorios que presentan características históricas, geográficas, económicas y sociales distintas.

De acuerdo a lo anterior, se describe la comuna de Viña del Mar como eminentemente urbana con dos modos de ver la ciudad: el plan y el cerro que coexisten dentro de una misma matriz histórico-cultural, pero que en su interior presentan un alto grado de heterogeneidad que se manifiesta en la conformación de un conjunto de identidades sectoriales más potente que la identidad comuna.

Los sectores que conforman la comuna de Viña del Mar son los siguientes:

1. Agua Santa – Nueva Aurora
2. Recreo – Agua Santa Bajo – Villanelo
3. Forestal
4. Chorrillos – El Salto
5. Viña Oriente: Limonares, Villa Dulce, Canal Beagle, Villa Hermosa, El Olivar.
6. Miraflores – Granadillas
7. Santa Inés
8. Plan – Población Vergara
9. Achupallas – Santa Julia
10. Gómez Carreño
11. Reñaca Alto – Expresos Viña – Glorias Navales
12. Reñaca Bajo – Jardín del Mar

3. Período Informado

Si bien el primer ciclo de trabajo se inicia el día 01 de octubre del 2002, la alumna seminarista, durante los meses de agosto y septiembre se incorporó paulatinamente al seminario de título denominado "Trabajo Social y Desarrollo Local; Gestión Social en Turismo Vecinal" desarrollado por alumnas seminaristas de la misma casa de estudios, a fin de vincularse al tema y darle continuidad a la estrategia, considerando que el impacto de esta iniciativa en la comuna de Viña del Mar es a mediano y largo plazo.

De esta manera, el siguiente informe recoge las actividades realizadas hasta el día 30 de octubre del año 2002.

4. Informe de Actividades del período.

• Investigación

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	08 octubre	Sernatur Viña del Mar	Solicitar catastro de atractivos turísticos de la zona a fin de complementar la oferta.	Será entregado próximamente.	Nuevo contacto con Relacionadora Pública Paola Lara.
	11 octubre	Reñaca Alto	Presentación de alumna con vecinos del sector interesados en el tema.	Suspendida hasta nuevo aviso por fuerza mayor ajena a alumna.	Se acuerda contacto con Julio Ossandón.
	14/18 octubre	DIDECO	Elaboración Cierre de Ciclo Seminario I de Turismo Vecinal.	Se cumple el objetivo satisfactoriamente.	Calendarizar salidas a terreno por sectores priorizados.
Gestión de Recursos Interinstitucionales	12 sept.	Conadi, ofic. Valpo.	Reunión con Luis Manzo, Director Regional. Difusión lineamientos generales de turismo vecinal y vinculación entre ambos.	Se cumple el objetivo satisfactoriamente.	Nuevo contacto en octubre.
	8 octubre	Sernatur, Viña del Mar	Contacto con Paola Lara a fin de vincular a la estrategia.	Nuevamente se suspende, la RRPP no asiste.	Contacto por correspondencia
	Sept./ octubre	DIDECO	Recopilación de información sobre recursos locales vinculados al turismo vecinal.	Se recopila información de Sercotec, Conadi, Sernatur.	Contacto con encargados de dichas entidades.

• Intervención

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	8 octubre	DIDECO	Contacto con Cecilia Muñoz, encargada de Comunicaciones de Dideco.	Se logra enganche para publicar en El Viñamarino.	Entregar listado de atractivos de turismo vecinal para coordinación con Prensa.
Gestión de Recursos Interinstitucionales	14/18 octubre	DIDECO	Contacto por e-mail con encargados de entidades vinculadas a la estrategia.	Sólo se logra contacto con Conadi.	Nuevo contacto, vía correspondencia.*

5. Grupos de Reflexión.

• Institucionales

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
2 agosto	10:00	DIDECO	Supervisión institucional con equipo técnico, ambos equipos seminaristas.	Acuerdo preliminar sobre seminario de alumna. Presentación formal.
9 agosto	13:00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional	Se acuerda modalidad de trabajo. Se solicita carta de presentación por parte de la Esc. De Trabajo Social
16 agosto	12:00	DIDECO	Reunión alumnas seminaristas con supervisor institucional y A. Social M. A. Urquieta.	Se reflexiona sobre la actividad de minitur. Se decide nueva estrategia de trabajo en el eje social.
23 agosto	10:30	DIDECO	Reunión de equipos supervisor institucional y A. Social M. A. Urquieta.	La alumna no asiste por razones de salud.
30 agosto	09:30	DIDECO	Reunión con A. Social Francisco Rojas y alumnas seminaristas.	Se informa propuesta de empresa EFESSIS respecto a señalética de los barrios.
6 de sept.	13:30	DIDECO	Reunión alumnas seminaristas con supervisor institucional y A. Social M. A. Urquieta.	Se analiza la intervención en torno a ejes temáticos.
16 sept.	15:30	DIDECO	Supervisión integrada con equipo técnico, profesor guía y alumnas seminaristas.	Se decide la entrada de la alumna desde lo institucional, a fin de darle continuidad a la estrategia. Se establece entrega 1er. I. Avance para 30 octubre.

• Académicos.

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
05 agosto	11:00	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Compromiso de ambos equipos seminaristas para exponer el tema en jornada de diplomado de vivienda social
7 agosto	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Análisis seminarios de títulos
14 agosto	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Análisis seminarios de títulos
21 agosto	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Compromiso de equipos de seminarios en jornada Consumo Económico y Ruralidad en Palacio Carrasco.
4 sept.	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Principales hallazgos por seminario de título.
11 sept.	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Alumna se incorpora a la fase de cierre de ciclo de alumnas seminaristas para luego hacerse cargo de los mismos.
25 sept.	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Compromiso se equipos seminaristas en 1ra. Jornada de la Red de Trabajo Social.
2 octubre	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Alumna no asiste a supervisión.
3 octubre	13:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión Individual con profesor guía	Se describe y fundamenta los ejes temáticos, se define objetivo de reflexión del ciclo.
9 octubre		Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Alumna se ausenta del trabajo por razones personales.

- **Otras Actividades Realizadas.**

- ✓ 14 agosto: Exposición de turismo vecinal en jornada de diplomado en Vivienda Social, en Escuela de Arquitectura de la Universidad de Valparaíso.
- ✓ 28 agosto: Jornada Consumo Económico y Ruralidad, Palacio Carrasco, Viña del Mar.
- ✓ 05 septiembre: Día Internacional de la Mujer Indígena. Jornada seminario de título "Mujer Mapuche en el contexto urbano".
- ✓ 27 septiembre: 1° Jornada de la Red de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Universidad de Valparaíso
Escuela de Trabajo Social
BIBLIOTECA

6. Reflexión Crítica del Período.

- Avances de Investigación e Intervención por Eje Temático.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.

Uno de los productos de la primera experiencia de seminario de título fue el catastro de recursos turísticos existentes al interior de los sectores priorizados, los cuales hasta la fecha no han sido sujetos a una evaluación técnico-social que establezca los requerimientos para constituirse en potenciales atractivos turísticos. He aquí la fundamentación del eje en cuestión desde la perspectiva de la investigación. Hasta la fecha, el acercamiento de la alumna a dichos lugares ha sido escueto, lo cual se acentúa considerando que esta última no es de la zona, siendo imprescindible y urgente realizarlo a la brevedad máxima.

Ahora bien, el catastro de turismo vecinal apunta a la diversificación de la oferta turística tradicional que es reconocida a nivel local, nacional e internacionalmente, con una doble intencionalidad:

- ✓ Asignarle un valor a los atractivos de los sectores priorizados, que han resultado excluyentes de la oferta turística tradicional (plan y borde costero).
- ✓ Contribuir a la integración de la comuna de Viña del Mar, a partir del reconocimiento de todas las riquezas existentes en los diferentes barrios que conforman la ciudad.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.

El presente objetivo apunta principalmente a la necesidad de dar a conocer a la comunidad local aquellos lugares que se constituyen en atractivos turísticos potenciales. Para ello, se requiere la utilización de medios de comunicación de masas que transmitan la información al mayor número de personas posible.

En este sentido, la intervención se ha abocado a la inclusión del catastro de turismo vecinal en la edición del suplemento municipal "El Viñamarino", aprovechando el espacio brindado a las historias locales durante el presente año. Lo anterior es un indicador del interés de parte de la I. Municipalidad de Viña del Mar por fortalecer la identidad local, en el marco de los objetivos estratégicos propuestos por la Dirección de Desarrollo Comunitario en el período 2000-2004.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la existencia de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar

La vinculación de las actividades económicas locales al turismo vecinal radica en la concepción de este último como estrategia de desarrollo para los sectores priorizados, es decir, para sus habitantes. En tal sentido, es necesario abordar el presente eje temático a partir de tres enunciados básicos:

- ✓ Al interior de los sectores priorizados hay individuos, grupos familiares y/o microempresarios que tienen la iniciativa de generar su propia fuente de trabajo. Para ello es necesario indagar dónde están, la vinculación de sus actividades con el turismo vecinal y en qué condiciones las realizan.
- ✓ Los promotores de dichas actividades o iniciativas económicas locales tienen capacidad de autogestión.
- ✓ Dichas actividades económicas locales requieren de una oferta de servicios para el sector que les permita ingresar al mercado de manera rentable y estable.

En razón de lo anterior, es necesario que la intervención en este eje temático se aboque a la identificación de las mismas, a su clasificación (de acuerdo al rubro, por ejemplo, artesanía, transporte, alojamiento, etc.) y por ende la vinculación con la estrategia de desarrollo, y finalmente, al diagnóstico de las condiciones materiales en que se llevan a cabo para que la gestión de recursos interinstitucionales cobre sentido (por ejemplo, si la dificultad radica en el acceso a capacitación técnica, que la gestión de dichos recursos sea respecto a Sercotec, etc.).

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Económicos Locales	Desarrollar procesos socioeducativos destinados a la generación y/o fortalecimiento de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.

En nuestra profesión, la de Trabajo Social, hablar de *procesos socioeducativos* suele ser sinónimo de *talleres de carácter socioeducativo*, con sesiones de trabajo previamente establecidas, etc. No obstante, este tipo de técnica puede no resultar asertiva en algunos casos. Sin conocer más allá la dinámica del sector económico a nivel local, es decir, el de las actividades económicas a nivel individual o familiar, personas naturales de espíritu emprendedor, el juicio de expertos ha sugerido a la alumna seminarista la elección de una técnica acorde al contexto de las mismas. Una vez definida, se procederá a contactar a los promotores de estas actividades locales, a fin de vincularlos a la estrategia de turismo vecinal para que visualicen en la misma una oportunidad más pronta de generar ingresos y elevar su calidad de vida.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, puedan aportar al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar

La necesidad de que la iniciativa de turismo vecinal cuente con un soporte institucional se fundamenta en que todo proceso requiere de los esfuerzos de todos los actores involucrados, donde cada aporte, recurso e iniciativa contribuya al desarrollo y validación del mismo.

En esta primera etapa, la gestión se ha abocado a la búsqueda de un vínculo existente entre diversas entidades locales y el turismo vecinal, sólo en términos de sus ámbitos de acción, sus principios orientadores y objetivos.

De esta manera, se ha recopilado información referente a dos instituciones CONADI (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena) y CONAMA (Comisión Nacional del Medio Ambiente). A continuación se hará una breve referencia de las mismas.

Institución	Concepto Estratégico
CONADI	Promover, Coordinar, Ejecutar y Multiplicar la acción del Estado a nivel Central, Regional y Comunal a favor del Desarrollo Integral de las personas, Comunidades y Asociaciones Indígenas en sus Culturas y Patrimonios, en los Económico y en lo Social, impulsando su participación y aporte en la vida nacional.
CONAMA	Promover la Sustentabilidad Ambiental del proceso de coordinar las acciones derivadas de las políticas y estrategias definidas por el Gobierno de Chile en materia ambiental.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Gestionar los aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.

Respecto al presente objetivo, la gestión de dichos recursos e iniciativas requiere indiscutiblemente que la alumna tenga conocimiento de las instituciones vinculadas.

Aún cuando no se ha trabajado en profundidad el tema, hay que señalar que el aporte de las mismas se relacionará directamente con:

- ✓ La oferta de atractivos turísticos
- ✓ La oferta de servicios turísticos.

A Modo de ejemplo:

“En Reñaca Alto existe una Media Luna, administrada por una familia donde sus miembros pertenecen al Club de Huasos Los Toledo – Asociación Quilpué. El lugar cuenta también con una Ramada en excelentes condiciones de infraestructura, salvo que carece de servicios sanitarios y básicos y durante la realización de los rodeos sus dueños no poseen capital para abastecer de almuerzos a quienes asisten a dichas fiestas y a la vez arrendar casetas sanitarias. Junto a la misma, se observa dos vertientes de agua dulce y un tranque natural en deterioradas condiciones, recursos naturales que pudieran formar parte de un complejo recreativo y de esparcimiento habilitado para la comunidad reñaquina”.

Del ejemplo descrito, surge la necesidad de vincular los esfuerzos, recursos e iniciativas de a lo menos dos instituciones: la COREMA (Comisión Regional de Medio Ambiente) respecto a la recuperación de los recursos naturales; y la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente las Direcciones de Medio Ambiente y Permisos y Rentas Municipales.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

La estrategia de desarrollo ha sido impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la I. Municipalidad de Viña del Mar, en tanto uno de los Objetivos Estratégicos propuestos es **contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios**, del cual se deriva la línea de acción de **Identidad Cultural** dando origen al proyecto de **Turismo Vecinal**.

En este sentido, la pertinencia se encuentra establecida en el marco de la gestión de dicha dirección, por lo cual es esta misma la responsable de velar por que la estrategia se valide al interior de sus departamentos, secciones y oficinas. Para ello, es necesario entonces investigar respecto a sus objetivos, principales líneas de acción y públicos objetivos de los mismos.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Diseñar una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Si bien este objetivo no ha sido trabajado aún por la alumna seminarista, existe claridad de que el turismo vecinal sólo se consolidará como una estrategia de desarrollo si se le otorga un carácter de permanencia en el tiempo, de lo contrario, se vislumbra un futuro incierto. También existe claridad de que dicha continuidad sólo se logrará si las gestiones realizadas van bien encaminadas y si existe voluntad política de parte de las autoridades para velar por que así sea.

7. Análisis desde el Objetivo de Reflexión.

“Reflexionar respecto de las potencialidades del turismo vecinal para ser concebido como estrategia válida de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar”.

Como se mencionara al iniciarse el presente informe, para la consolidación de la estrategia de turismo vecinal se requiere tener claridad de las potencialidades que éste posee para validarse al interior del municipio y comunidad viñamarinos.

Si bien hasta la fecha los avances en esta materia resultan escasamente profundizados, podemos señalar las siguientes potencialidades:

- ✓ Existencia de atractivos potencialmente turísticos al interior de los sectores priorizados, referidos principalmente a recursos naturales, geográficos y de infraestructura.
- ✓ Existencia de instituciones locales vinculadas al rubro turístico.
- ✓ Existencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario que establece formal e institucionalmente la pertinencia del turismo vecinal en la gestión comunitaria.

En este sentido, las reflexiones apuntan principalmente a lo siguiente:

La oferta de turismo vecinal plantea la necesidad de asignarles un valor a sus atractivos, de manera que sea la comunidad (autoridades locales – privados – vecinos) quien se sienta identificada con los mismos. Para ello, es necesario que se evalúe la calidad de atractivo turístico de cada uno, analizar si cuentan con una infraestructura adecuada, conocer sus historias locales ya que se reconoce que un atractivo cobra sentido en tanto sus historias, anécdotas y actividades de sus pobladores, como también investigar la posible demanda de un turista distinto, aquel que desea aprender de la cultura popular, sus costumbres y tradiciones.

Por otra parte, la existencia de instituciones públicas y privadas locales asociadas a la temática está muy ligada a la evaluación técnico – social mencionada con anterioridad. Se reconoce entonces la necesidad de trabajar en equipo con profesionales de otras áreas, aquellas más idóneas para realizarla, por ejemplo, un geógrafo, un ingeniero comercial, un técnico en turismo, etc., donde la convergencia de lo social con lo comercial y turístico aporten a este esfuerzo por levantar una oferta diversa de atractivos locales.

Finalmente, todo lo antes mencionado tiene relación también con la validación del turismo vecinal al interior de la misma Municipalidad, específicamente la Dideco.

En este sentido, es obligación de las autoridades locales (no exclusiva, pues también lo es del sector privado, de la comunidad organizada y de la comunidad en general) avanzar hacia el desarrollo humano de todos los ciudadanos y ciudadanas buscando la satisfacción de sus necesidades, rescatando y actualizando las potencialidades de las personas y grupos. Es deber de ellas, también, reconocer y desarrollar el capital cultural propio de los territorios vecinales, promoviendo las expresiones artísticas de su población, favoreciendo su acceso a eventos culturales y desarrollando sus potencialidades turísticas.

8. Juicio Profesional.

Este primer momento de reflexión crítica y de análisis de acuerdo a los ejes temáticos abordados y los principales hallazgos emanados de los mismos, plantean a la alumna una oportunidad de acercarse a una realidad determinada de manera más integral, por cuanto se reconoce que esta es compleja, dinámica y son múltiples los factores que intervienen en ella.

La inclusión de la alumna seminarista a la temática demanda, sin duda alguna, tener capacidad de gestión a nivel comunitario e institucional, como también la habilidad para incorporarse a una estrategia que se encuentra en una etapa inicial de desarrollo, por lo cual todas las gestiones realizadas deben corresponder a los objetivos propuestos.

9. Proyecciones Profesionales por Eje Temático.

Gestión de Recursos Turísticos

- ✓ Salidas a terreno para conocer la oferta de turismo vecinal.
- ✓ Evaluación Técnico – Social de la oferta de turismo vecinal.

Gestión de Recursos Económicos Locales

- ✓ Identificación y contacto con iniciativas económicas locales vinculadas al turismo vecinal

Gestión de Recursos Interinstitucionales

- ✓ Listado de organizaciones públicas y privadas vinculadas al turismo vecinal y cuyos recursos e iniciativas aporten al desarrollo de la estrategia.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

- ✓ Propuesta de consolidación de la estrategia al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente, la Dirección de Desarrollo Comunitario.

10. Programa tentativo próximos 30 días.**Gestión de Recursos Turísticos.**

- ✓ Reunión con Julio Ossandón, sector de Reñaca Alto.
- ✓ Reunión con miembros del Club de Huasos Los Toledo - Asociación Quilpué.

Gestión de Recursos Económicos Locales.

- ✓ Identificación de actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal.
- ✓ Identificación de instituciones locales vinculadas al turismo vecinal.

Gestión de Recursos Interinstitucionales.

- ✓ Reunión con Gonzalo Gajardo, Dirección de Turismo, I. Municipalidad de Viña del Mar.
- ✓ Reunión con Luis Manzo, Director Regional CONADI.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales.

- ✓ Reunión con Sergio Espinoza Méndez, Director DIDECO.
- ✓ Entrevistas con directores de departamentos de la DIDECO

Otras actividades

- ✓ Al menos dos supervisiones académicas e institucionales.
- ✓ Reunión Cierre de Ciclo Seminario "Trabajo Social y Desarrollo Local; Gestión Social en Turismo Vecinal".

2do Informe de Avance.

1. Presentación.

El presente informe se enmarca dentro del seminario de título **Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.**

La metodología a utilizar se centra en el proceso y en la reflexión crítica, propuesta que organiza la intervención en torno a cuatro ejes temáticos que se desarrollan de manera transversal en tres ciclos de trabajo, en el período anual previsto.

Este informe forma parte del primer ciclo denominado "Análisis de Potencialidades", el cual está compuesto por dos informes de avances que muestra cada uno las actividades realizadas cada cuarenta y cinco días.

Este proceso dará origen a análisis y reflexiones que aportarán a la generación de un nuevo conocimiento, sistematizando la experiencia.

2. Período Informado

El siguiente informe recoge las actividades realizadas desde el 01 de noviembre y el 15 de diciembre del año 2002.

3. Informe de Actividades del período.

• Investigación

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	05 nov.	Reñaca Alto	Reunión con Julio Ossandón, Media Luna.	Se cumple el objetivo	Nuevo contacto
	11/14 nov	Reñaca Alto, Forestal	Salida a terreno de reconocimiento	Se cumple el objetivo	Contacto con interesados
	18/19 nov	Santa Inés, Recreo	Salida a terreno de reconocimiento	Se cumple el objetivo	Contacto con interesados
Gestión de Recursos Interinstitucionales	06 nov.	Conadi, ofic. Valpo.	Reunión con Luis Manzo, Director Regional.	Se cumple el objetivo	Nuevo contacto
	11/14 nov	DIDECO	Recopilación de información sobre recursos locales vinculados al turismo vecinal.	Se recopila información de Sercotec, Conadi, Sernatur.	Contacto con encargados de dichas entidades.

4. Grupos de Reflexión.

• Institucionales

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
8 nov	10:00	DIDECO	Supervisión institucional: con equipo técnico, ambos equipos seminaristas.	Análisis situación actual del turismo vecinal
15 nov	13:00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Revisión 1er. Informe de Avance. Sugerencias.
22 nov	12:00	DIDECO	Reunión Nelson Arellano, supervisor institucional.	Reflexión del proceso.
29 nov	10:30	DIDECO	Reunión Nelson Arellano, supervisor institucional.	La alumna no asiste por razones de salud
6 dic.	13:30	DIDECO	Reunión Nelson Arellano, supervisor institucional.	Se analiza la intervención en torno a ejes temáticos.
20 dic.	09:00	DIDECO	Exposición Programa Estudios Aplicados, Seminario de Turismo Vecinal.	Satisfactorio. Se difunde la estrategia de turismo vecinal a funcionarios municipales y profesionales invitados.

• Académicos.

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
6 nov.	11:00	Escuela Trabajo, Social	Supervisión académica	Corrección 1er. Informe de Avance, análisis y sugerencias.
12 nov.	14:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión académica	Revisión de la corrección al 1er. Informe de Avance.
25 nov.	14:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión académica	Análisis de los ejes de trabajo.

5. Reflexión Crítica del Período.

- Avances de Investigación e Intervención por Eje Temático.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.

En respuesta a los hallazgos obtenidos en el eje durante un primer momento, la alumna seminarista realizó una serie de salidas de reconocimiento de aquellos atractivos potencialmente turísticos catastrados.

A través de la observación directa junto a entrevistas abiertas a vecinos de dichos lugares y la información actual de turismo vecinal, se puede señalar entonces que dichos recursos locales cuentan con ciertas características que, a través de un proceso de inversión y difusión, estarían contribuyendo a su resignificación como oferta turística.

Dichas características dicen relación con la **infraestructura turística**, y se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Acceso
- ✓ Señalética
- ✓ Infraestructura

Respecto al acceso a los lugares, se puede evaluar en términos regulares. En algunos sectores, por ejemplo, la locomoción colectiva y las vías de acceso permitirían al potencial turista ubicarse con claridad (por ejemplo, Santa Inés) no así en otros sectores (por ejemplo Reñaca Alto) donde hay calles y veredas sin pavimento, difusas y donde por ejemplo no hay acceso a colectivos, sólo microbuses.

Lo mismo, al parecer, sucede respecto de la señalética vial, muy ligada al acceso al lugar.

Respecto a la infraestructura y equipamiento (servicios básicos, etc.), está estrechamente ligada al carácter predominantemente urbano que caracteriza a los sectores de la comuna.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.

El presente objetivo apunta principalmente a la necesidad de dar a conocer a la comunidad local aquellos lugares que se constituyen en atractivos turísticos potenciales. Para ello, se requiere la utilización de medios de comunicación de masas que transmitan la información al mayor número de personas posible.

En este sentido, la intervención se ha abocado a la inclusión del catastro de turismo vecinal en la edición del suplemento municipal "El Viñamarino", aprovechando el espacio brindado a las historias locales durante el presente año, como también a la difusión del tema a la comunidad a partir de la Jornada de Clausura del Programa Estudios Aplicados de la DIDECO, contexto del proyecto de turismo vecinal. Lo anterior es un indicador del interés de parte de la I. Municipalidad de Viña del Mar por fortalecer la identidad local, en el marco de los objetivos estratégicos propuestos por la Dirección de Desarrollo Comunitario en el período 2000-2004.

Ahora bien, el diseño de una estrategia de difusión debe constituir una acción planificada (planificación comercial) para lo cual es necesario resolver una serie de interrogantes:

- ✓ Objetivos que se persigue
- ✓ Estrategias a seguir
- ✓ Actividades a realizar

Por lo tanto, se sugiere una mayor profundización en el tema, considerando que la difusión de la estrategia constituye una de las tareas imprescindibles para la consolidación del turismo vecinal y el levantamiento de la oferta de atractivos que propone.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, puedan aportar al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar

Los avances en este sentido se relacionan con la identificación de las siguientes instituciones:

✓ **Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)**

Servicio público descentralizado y sin fines de lucro que tiene oficinas en todas las regiones del país y cuyos servicios apuntan a prestar apoyo y asistencia técnica para la actividad microempresarial.

Para ello, oferta una gama de programas:

Programa de Promoción: destinado a apoyar el desarrollo de capacidades de gestión y la elaboración de proyectos, a través de asesoría y asistencia técnica.

Programa de Fomento Productivo: Ofrece asistencia técnica para que los proyectos presentados por grupos de personas puedan obtener financiamiento. También ofrece asistencia técnica y capacitación a las personas que integran dichos grupos.

Programa de Asistencia Crediticia: Facilita el acceso a créditos necesarios para concretar este tipo de iniciativas.

✓ **Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)**

Este servicio apoya, fundamentalmente, a empresas de menor tamaño a través de un trabajo **asociativo**. Para ello, se coordina con distintas instituciones de Fomento que respaldan a los empresarios incluyendo a las mujeres emprendedoras. Tiene oficinas en todas las regiones y ofrece los siguientes servicios:

Red Sercotec: a través de su sitio en Internet www.redsercotec.cl ofrece información útil sobre cómo llevar a cabo sus actividades.

Programa Microempresas: a través del cual pueden participar grupos de emprendedores que comienzan su actividad económica, que han participado en actividades afines de capacitación y/o asesoría en formalización, gestión empresarial, etc., con instituciones de fomento relacionadas.

✓ **Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)**

Esta institución apoya a las iniciativas relacionadas con turismo que ofrezcan oportunidades de empleo y de desarrollo para microempresas.

Apoya iniciativas en las siguientes áreas:

Patrimonio Histórico: iniciativas para recuperar la historia de las localidades a fin de que pueda ser conocida y valorada. En esos lugares pueden iniciarse microempresas para atender las necesidades de alimentación, alojamiento e información sobre el lugar, de los visitantes.

Turismo Etnico: iniciativas para recuperar la cultura de los primeros habitantes de Chile, en distintas regiones del país. La conservación y la difusión de estas culturas deben estar a cargo de quienes hoy son sus herederos. En estos casos, las microempresas pueden cumplir con la función de guiar a los visitantes, proporcionándoles información de calidad y atender sus necesidades de alimentación y alojamiento.

Entorno cercano a Rutas específicas: Como son la Ruta del Vino, en la VI Región. En estos lugares es posible que microempresas realicen actividades del mismo tipo que las ya mencionadas.

Turismo Rural: donde las actividades pueden orientarse a la producción de artesanía y de servicios destinados a resolver necesidades de los visitantes, como hospedaje, alimentación y recreación.

La necesidad de que la iniciativa de turismo vecinal cuente con un soporte institucional se fundamenta en que todo proceso requiere de los esfuerzos de todos los actores involucrados, donde cada aporte, recurso e iniciativa contribuya al desarrollo y validación del mismo.

En esta primera etapa, la gestión se ha abocado a la búsqueda de un vínculo existente entre diversas entidades locales y el turismo vecinal, sólo en términos de sus ámbitos de acción, sus principios orientadores y objetivos. Es por dicha razón que se sugiere el traspaso del eje a un segundo ciclo de trabajo.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

En respuesta a uno de los hallazgos mencionados en el 1er. Informe de Avance, la investigación se abocó principalmente a la revisión del organigrama operacional de la Dirección de Desarrollo Comunitario, compuesta por los siguientes departamentos:

- ✓ Desarrollo Social (DESO)
- ✓ Desarrollo Vecinal (DESVE)
- ✓ Atención de Grupos Prioritarios (DAGP)
- ✓ Seguridad Ciudadana (SEGCIU)
- ✓ Deportes y Recreación (DEPO)
- ✓ Desarrollo Territorial (DESTE)
- ✓ Asesoría Jurídica y Fiscalía (DAJU)

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Diseñar una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Si bien este objetivo no ha sido trabajado aún por la alumna seminarista, existe claridad de que el turismo vecinal sólo se consolidará como una estrategia de desarrollo si se le otorga un carácter de permanencia en el tiempo, de lo contrario, se vislumbra un futuro incierto. También existe claridad de que dicha continuidad sólo se logrará si las gestiones realizadas van bien encaminadas y si existe voluntad política de parte de las autoridades para velar por que así sea.

6. Análisis desde el Objetivo de Reflexión.

"Reflexionar respecto de las potencialidades del turismo vecinal para ser concebido como estrategia válida de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar".

Como se mencionara al iniciarse el presente informe, para la consolidación de la estrategia de turismo vecinal se requiere tener claridad de las potencialidades que éste posee para validarse al interior del municipio y comunidad viñamarinos.

Si bien hasta la fecha los avances en esta materia resultan escasamente profundizados, podemos señalar las siguientes potencialidades:

- ✓ Existencia de atractivos potencialmente turísticos al interior de los sectores priorizados, referidos principalmente a recursos naturales, geográficos y de infraestructura.
- ✓ Existencia de instituciones locales vinculadas al rubro turístico, en cuanto a la oferta de atractivos como de servicios, estos últimos, estrechamente ligados a las actividades económicas locales por cuanto serán éstas las beneficiarias de la actividad económico-social.
- ✓ Existencia de un Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario que establece formal e institucionalmente la pertinencia del turismo vecinal en la gestión comunitaria.

En este sentido, las reflexiones apuntan principalmente a lo siguiente:

La oferta de turismo vecinal plantea la necesidad de asignarles un valor a sus atractivos, de manera que sea la comunidad (autoridades locales – privados – vecinos) quien se sienta identificada con los mismos. Para ello, es necesario que se evalúe la calidad de atractivo turístico de cada uno, analizar si cuentan con una infraestructura adecuada, conocer sus historias locales ya que se reconoce que un atractivo cobra sentido en tanto sus historias, anécdotas y actividades de sus pobladores, como también investigar la posible demanda de un turista distinto, aquel que desea aprender de la cultura popular, sus costumbres y tradiciones.

Por otra parte, la existencia de instituciones públicas y privadas locales asociadas a la temática está muy ligada a la evaluación técnico – social mencionada con anterioridad. Se reconoce entonces la necesidad de trabajar en equipo con profesionales de otras áreas, aquellas más idóneas para realizarla, por ejemplo, un geógrafo, un ingeniero comercial, un técnico en turismo, etc., donde la convergencia de lo social con lo comercial y turístico aporten a este esfuerzo por levantar una oferta diversa de atractivos locales.

Finalmente, todo lo antes mencionado tiene relación también con la validación del turismo vecinal al interior de la misma Municipalidad, específicamente la Dideco. En este sentido, es obligación de las autoridades locales (no exclusiva, pues también lo es del sector privado, de la comunidad organizada y de la comunidad en general) avanzar hacia el desarrollo humano de todos los ciudadanos y ciudadanas buscando la satisfacción de sus necesidades, rescatando y actualizando las potencialidades de las personas y grupos. Es deber de ellas, también, reconocer y desarrollar el capital cultural propio de los territorios vecinales, promoviendo las expresiones artísticas de su población, favoreciendo su acceso a eventos culturales y desarrollando sus potencialidades turísticas.

7. Juicio Profesional.

Este primer momento de reflexión crítica y de análisis de acuerdo a los ejes temáticos abordados y los principales hallazgos emanados de los mismos, plantean a la alumna una oportunidad de acercarse a una realidad determinada de manera más integral, por cuanto se reconoce que esta es compleja, dinámica y son múltiples los factores que intervienen en ella.

La inclusión de la alumna seminarista a la temática demanda, sin duda alguna, tener capacidad de gestión a nivel comunitario e institucional, como también la habilidad para incorporarse a una estrategia que se encuentra en una etapa inicial de desarrollo, por lo cual todas las gestiones realizadas deben corresponder a los objetivos propuestos.

8. Proyecciones Profesionales por Eje Temático.

Gestión de Recursos Turísticos

- ✓ Salidas a terreno para conocer la oferta de turismo vecinal.
- ✓ Evaluación Técnico – Social de la oferta de turismo vecinal.

Gestión de Recursos Económicos Locales

- ✓ Identificación y contacto con iniciativas económicas locales vinculadas al turismo vecinal
- ✓ Identificación de las condiciones en que llevan a cabo las actividades sus promotores.

Gestión de Recursos Interinstitucionales

- ✓ Listado de organizaciones públicas y privadas vinculadas al turismo vecinal y cuyos recursos e iniciativas aporten al desarrollo de la estrategia.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

- ✓ Propuesta de consolidación de la estrategia al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente, la Dirección de Desarrollo Comunitario.

9. Programa tentativo próximos 30 días.

Gestión de Recursos Turísticos.

- ✓ Salidas a terreno
- ✓ Evaluación técnico – social del catastro de turismo vecinal

Gestión de Recursos Económicos Locales.

- ✓ Identificación de actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal.
- ✓ Identificación de instituciones locales vinculadas al turismo vecinal.

Gestión de Recursos Interinstitucionales.

- ✓ Reunión con Patricia Ledezma de Fomento Productivo

Gestión de Recursos Intrainstitucionales.

- ✓ Reunión con Sergio Espinoza Méndez, Director DIDECO.
- ✓ Entrevistas con directores de departamentos de la DIDECO

Informe de Cierre de Primer Ciclo

➤ **Presentación.**

El presente informe corresponde a las conclusiones obtenidas durante el primer ciclo denominado Análisis de Potencialidades, el cual se ha desarrollado durante el período comprendido entre el 01 de octubre al 15 de diciembre.

Teniendo como base un enfoque o propuesta metodológica cuyo énfasis está en el proceso y la reflexión crítica, se pretende la generación de conocimiento como aporte necesario para el ejercicio de nuestra profesión, organizando la intervención en cuatro ejes temáticos, cada uno con objetivos de investigación e intervención previamente definidos.

Si bien ha finalizado el presente ciclo, los ejes temáticos involucrados no se agotan con él. Al contrario, la investigación-acción realizada da cuenta de la necesidad de traspasarlos a un segundo o tercer ciclo, de acuerdo a los hallazgos del proceso, decisión que será fundamentada a continuación.

➤ **Principales Hallazgos obtenidos desde la Investigación e Intervención por Eje Temático**

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.

Un primer producto del proyecto de Turismo Vecinal lo constituye el catastro de lugares de interés turístico existentes al interior de la ciudad de Viña del Mar. Dicho registro da cuenta de la diversidad de recursos naturales, geográficos y de infraestructura que, al ser rescatados, valorizados e incluidos en la oferta turística actual, permitiría lo siguiente:

- ✓ Romper con la estacionalidad del turismo en la comuna
- ✓ Aumentar la demanda turística
- ✓ Generar fuentes de trabajo y
- ✓ Potenciar los espacios de identidad cultural e integración en los sectores altos de la ciudad.

En razón de lo anterior se hace necesario contar con la **evaluación profesional** de su calidad de potenciales atractivos turísticos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización:

- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Condiciones de Infraestructura
- ✓ Vías de acceso
- ✓ Señalética

Dicha evaluación deberá aportar con información pertinente para la toma de decisiones respecto a **qué, para qué, quién, para quién, cómo y cuándo ofertar** los recursos priorizados. Para ello, pensando en las competencias profesionales y la retroalimentación que se produce al trabajar en equipo, se sugiere la contratación por parte del Municipio, de un ingeniero comercial con experiencia en el tema de turismo, cuya visión y trabajo, complementados con la visión de Trabajo Social, permitan dar respuesta a dichas interrogantes y diseñar una estrategia idónea para ofertar la comuna desde una visión distinta y renovada de hacer ciudad.

En virtud de la oferta turística que se pretende ampliar con la difusión del catastro, se torna necesario definir dos elementos:

- ✓Cuál será la participación del **sector privado**
- ✓Cuál será la participación de la **comunidad** que habita y convive en los sectores priorizados.

Respecto a los primeros, existe consenso de que su aparición sucede cuando un proyecto resulta atractivo en términos económicos y de marketing, cuando la oferta ya está instalada y tan sólo se requiere el capital financiero para poder concretizar la obra.

Lo anterior puede resultar o no amenazante dependiendo de varios factores a considerar:

- ✓ La claridad de los objetivos del turismo vecinal
- ✓ La capacidad de negociar los intereses tanto del gobierno local, el sector privado y la comunidad
- ✓ Procurar que el quiebre cerro-plan característico de la comuna, producto de la brecha económica entre ambos, no se repita al interior de los sectores más vulnerados y sean éstos los beneficiarios directos de esta iniciativa de turismo vecinal cuya finalidad es mejorar la calidad de vida en todas sus dimensiones, a través de la generación de empleo y fortalecimiento de identidad cultural de los territorios.

En consideración de los antecedentes señalados, se sugiere el traspaso del presente eje temático a un segundo momento del proceso.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una estrategia de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.

El diseño de una estrategia de difusión debe constituir una acción planificada (planificación comercial) para lo cual es necesario resolver:

- ✓ Los objetivos, estrategias y tácticas adecuadas
- ✓ Lograr la perfecta armonía y consonancia con los objetivos del proyecto de turismo vecinal impulsado por el municipio.

En el caso del turismo, el objetivo es convertirlo en una actividad altamente rentable para sus inversionistas y operadores. Para el turismo vecinal, en tanto, el objetivo de difusión lo constituye una estrategia de generación de empleo y reconversión económica si se logra la inversión de terceros previo proceso de planificación y difusión de la oferta turística.



No obstante, es importante conocer los aspectos que intervienen en la promoción de un producto turístico y posterior comercialización, como por ejemplo, quiénes lo comprarían y sus motivos de compra.

Si bien se tomó la decisión de que la evaluación técnica la lleve a cabo un experto en la materia de recursos turísticos, durante el proceso se tomaron acuerdos referidos principalmente a la difusión de los recursos catastrados en medios de comunicación como El Mercurio de Valparaíso, El Viñamarino y sitio web del municipio www.munivina.cl.

Dichas acciones dan cuenta de lo atractivo que resulta el tema de turismo vecinal para la comuna, confirmando la relevancia de que se difunda el catastro como un producto concreto y aporte a la oferta turística actual. Un ejemplo de ello es la cobertura al tema de parte de El Mercurio de Valparaíso, como se puede observar en los Anexos adjuntos al documento de tesis.

De esta manera, se ha decidido que el presente eje temático sea abordado en un segundo momento, es decir durante la temporada estival, meses en los que se elaborará la guía turística como tal.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la existencia de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar

Al iniciarse el ciclo Análisis de Potencialidades, resultó difuso definir el para qué del rescate de actividades productivas al interior de la comuna ya que, por razones de tiempo de parte de la alumna seminarista, sería complejo levantar un trabajo que por sí mismo no se sostendría. No obstante, es esencial que se visualice la actividad productiva de la comuna y en qué condiciones se desarrolla el “ciclo de vida” de las pymes vinculadas al turismo. Por otra parte, de acuerdo a lo investigado, al interior de la comuna hay innumerables microempresas que actualmente ofertan bienes y servicios

Sin embargo, se reconoce la necesidad de que el gobierno comunal a través del Municipio preste los siguientes servicios:

- ✓ Asesoría técnica y Legal
- ✓ Capacitación en materias de productividad, comercialización, etc.
- ✓ Acceso a financiamiento, a través de fondos concursables
- ✓ Educación para el Turismo y conciencia turística.

Lo anterior se fundamenta en la complejidad del cumplimiento de los requisitos legales en las diversas dimensiones del quehacer microempresarial, como por ejemplo, el acceso a permisos sanitarios, a créditos, patentes, declaración de impuestos, etc., lo cual incide al momento de iniciar sus actividades como también mantenerse en condiciones rentables para lograr surgir y subsistir en el mercado.

Efectivamente, un producto del presente seminario de título lo constituye un manual operativo e informativo que contenga en una primera parte cuáles son los requisitos para formar una microempresa, cómo lograr hacerlo y dónde dirigirse, es decir, hacer más expedito el acceso de personas naturales con espíritu emprendedor al **ciclo de vida** de una actividad comercial y productiva.

Por otra parte, el crear **conciencia turística** implica un proceso de educación social que propicie un cambio cultural en quienes realizan este tipo de actividades y en quienes constituyen el marco legal. De esta manera, el proceso de cambio se torna participativo para todos los actores involucrados, donde el hacer turismo sea una estrategia de desarrollo y no un fin en sí mismo.

Respecto al rescate de actividades económicas locales vinculadas al turismo, éstas no se agotan con el catastro de microempresarios que posee el municipio. La temporada estival en la comuna, es decir los meses enero y febrero, constituye una oportunidad de visualizar otras actividades productivas, aquellas que están funcionando y que pudieran aportar al conocimiento del rubro mercadotécnico tanto a los interventores del proceso de turismo vecinal como a sus beneficiarios. Por lo tanto, se sugiere el traspaso del presente eje temático a un segundo momento del proceso.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Económicos Locales	Desarrollar procesos socioeducativos destinados a la generación y/o fortalecimiento de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.

El quehacer microempresarial en la comuna resulta de suma relevancia si consideramos la multiplicidad de pequeñas y medianas actividades productivas locales, no sólo aquellas vinculadas al turismo. A través del acceso al catastro de microempresarios del municipio, se realiza el enganche de la alumna con el Sr. Bernardo Toro, representante de la agrupación de microempresarios de la comuna, por lo que se vislumbra la posibilidad de trabajar el tema de educación para el turismo como generar un espacio de participación en cuanto a los contenidos del manual operativo.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

La propuesta de turismo vecinal está orientada a lograr un desarrollo local económico y social de los sectores altos de la comuna de Viña del Mar, aquellos más vulnerables, mediante la búsqueda de soluciones a partir de:

- ✓ La valoración y fortalecimiento de recursos locales
- ✓ El cambio cultural, social y económico, donde sea el ciudadano común el promotor de su historia, identidad e integración.

Para el gobierno local, lo anterior significaría dos aspectos de suma relevancia:

- ✓ Trascender la imagen de ciudadanos demandantes de soluciones o meros receptores de beneficios y, probablemente,
- ✓ La disminución de constantes demandas de beneficios asistenciales que brinda el municipio, propias de un sistema paternalista.

Se entiende entonces, que para validar y sostener esta estrategia de desarrollo es indispensable el trabajo mancomunado de los diversos actores involucrados. Es decir, el gobierno local, las instancias públicas y privadas vinculadas al turismo y la comunidad.

De esta manera, la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar fundamenta su accionar en ciertos principios valóricos orientados en dos direcciones: hacia la **vinculación e intervención sociocomunitaria**, encontramos la *participación de la comunidad como actor de su propio desarrollo*, la *igualdad de oportunidades y ejercicio pleno de los derechos de ciudadanía*, la **identidad e integración territorial**. En tanto la **gestión administrativa**, la *modernización de la gestión pública y cooperación para el desarrollo*.

Efectivamente, uno de los objetivos estratégicos que ha orientado el quehacer de la Dideco durante el presente año señala *contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios*, del cual se deriva la línea estratégica de *identidad cultural* y el programa de *turismo vecinal*.

La Dirección de Desarrollo Comunitario ésta compuesta por los siguientes Departamentos:

- Desarrollo Social (DESO)
- Desarrollo Vecinal (DESVE)
- Atención a Grupos Prioritarios (DAGP)
- Seguridad Ciudadana (SECIU)
- Deportes y Recreación (DEPO)
- Desarrollo Territorial (DESTE)
- Asesoría Jurídica y Fiscalía (DAJU)

Cada uno de éstos realiza una serie de labores dirigidas a públicos diversos, las que se traducen en proyectos específicos, implementados a través de sus secciones y oficinas que abordan temáticas relacionadas con el desarrollo territorial, la promoción de la participación y los derechos ciudadanos, la superación de la pobreza y exclusión social.

Por otra parte, la Dideco es la unidad que por añadidura se hace responsable de las necesidades de la comunidad cuyas respuestas no tienen cabida en otras instancias del gobierno local.

En razón del objetivo de investigación, fue necesario analizar los objetivos de cada departamento, sección, oficina y respectivos programas, a fin de evaluar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dideco y posterior diseño de estrategia de continuidad, ya sea como un fondo de turismo vecinal (programa) o como programa transversal a todas las unidades dada la multiplicidad de factores que constituye el turismo vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Diseñar una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Cabe señalar que la intervención social profesional respecto del presente eje temático se ha focalizado principalmente a la fase de investigación, quedando pendiente el diseño de una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dideco. En este sentido, se sugiere el traspaso del eje a un segundo ciclo de trabajo, donde se observará, investigará y gestionará aquellos recursos que cada unidad existente al interior de la misma pueda aportar al desarrollo del turismo vecinal en el contexto de la temporada estival

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, puedan aportar al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.

La necesidad de que el turismo vecinal cuente con un soporte institucional, elemento de origen del presente seminario de título, se fundamenta en la premisa de que todo proceso requiere del esfuerzo de todos los actores involucrados, donde cada aporte, recurso e iniciativa, contribuya al desarrollo y validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna.

En el presente ciclo, se investigaron aquellos organismos públicos de la comuna de Viña del Mar que pudieran vincularse al turismo vecinal, revisando sus principios orientadores y objetivos, es decir, definir la vinculación, para posteriormente conocer programas y proyectos.

A continuación, en forma sintética, se muestra un diagrama de organizaciones vinculantes:

ORGANIZACIÓN	MISIÓN	AMBITO DE ACCIÓN
Fosis	Participar en el esfuerzo del país para superar la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo, complementarias a las que abordan otros servicios y ministerios."	Financiamiento parcial o total de planes, programas y proyectos de desarrollo social, en coordinación con entidades públicas y privadas a través de convenios y/o concursos a nivel local, regional y nacional.
Conama (Corema)	Promover la sustentabilidad ambiental del proceso de desarrollo y coordinar las acciones derivadas de las políticas y estrategias definidas por el gobierno en materia ambiental.	Recuperación, prevención, protección y uso sustentable de los recursos naturales y el ambiente, a través de fondos, programas y proyectos, involucrando a la ciudadanía en la gestión ambiental.
Conadi	Promover, Coordinar, Ejecutar y Multiplicar la acción del Estado a nivel Central, Regional y Comunal a favor del Desarrollo Integral de las personas, Comunidades y Asociaciones Indígenas en sus Culturas y Patrimonios, en lo Económico y en lo Social, impulsando su participación y aporte en la vida nacional	Estimulación de la Participación Ciudadana de los Pueblos Indígenas en los Planes, Programas y Proyectos que impulsa, por constituir un aspecto clave para su Desarrollo Integral.
Sercotec	promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento de competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios	Fomento y desarrollo empresarial.
Sernatur	Orientar, consolidar y dinamizar el desarrollo del turismo en Chile, en forma sustentable, generando más oportunidades para incorporar a la comunidad, estimulando la competitividad y transparencia del mercado turístico a través de líneas de acción, programas y proyectos que beneficien a los turistas, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y al país en su conjunto.	Promoción internacional y nacional de los atractivos turísticos del país. Generación de conocimiento técnico a través de unidad de planificación e investigación y orientar así los proyectos turísticos de organismos públicos y privados.

3. SEGUNDO CICLO: TEMPORADA ESTIVAL: OPORTUNIDADES PARA EL TURISMO VECINAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

A. Presentación del Ciclo.

Sobre la base del primer ciclo relativo al Análisis de Potencialidades y en razón de la validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local, se continuó el proceso durante la temporada estival, escenario en que el turismo se desenvuelve con fuerza, con la finalidad de identificar las oportunidades que ésta le reporta en términos del comportamiento de la oferta y demanda de los recursos turísticos catastrados, de los recursos económicos locales, como de aquellos a nivel Intrainstitucionales e Interinstitucionales vinculados al turismo.

Es así como los hallazgos referidos a la investigación e intervención, apoyados de una constante reflexión crítica, dan cuenta de la necesidad de consolidar el turismo vecinal al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, eje fundamental del ciclo siguiente.

El presente ciclo se desarrolla en el período comprendido entre el 01 de octubre y el 15 de diciembre del 2002, dando paso al segundo ciclo de trabajo.

A continuación se presentan los documentos que justifican el desarrollo del proceso. En un primer momento se describe la Matriz de Programación, que contiene los objetivos que sostienen la investigación e intervención. Posteriormente se desarrolla el proceso y finalmente se inserta el informe de cierre de ciclo, con los principales aportes de este momento.

B. Matriz de Programación:

108

SEGUNDO CICLO. TEMPORADA ESTIVAL: OPORTUNIDADES PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL TURISMO VECINAL COMO

ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR

Eje Temático	Objetivo de Investigación	Objetivo de Intervención	Objetivo de Reflexión
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.	Reflexionar respecto de las oportunidades del turismo vecinal durante la temporada estival para ser consolidado como estrategia de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante la temporada estival en la comuna de Viña del Mar	Desarrollar un proceso socioeducativo destinado a optimizar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante el período estival en la comuna de Viña del Mar.	
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de implementación de la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.	Gestionar los recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.	

C. Diseño del Proceso

<p>✓ Territorios de Trabajo Sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar</p>	<p>✓ Caracterización</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Reñaca Alto 	<p>Uno de los sectores más carenciados económicamente. Presencia de vida rural y campesina, que lo transforma en un sector lleno de tradiciones y costumbres criollas y religiosas. Existencia de agrupaciones étnicas y folclóricas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Forestal 	<p>Uno de los sectores más poblados, con fuerte organización comunitaria. Se caracteriza por su riqueza forestal, específicamente la Palma Chilena.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gómez Carreño 	<p>Uno de los sectores más poblados, se caracteriza por tener seis sectores, la población pertenece a un estrato socioeconómico medio, el diseño de los edificios responde a un modelo de vivienda Serviu de la década del cuarenta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Santa Inés 	<p>Uno de los más antiguos, se ubica cerca del centro de la ciudad. Se caracteriza por obras de infraestructura, como Cementerio General, escuelas antiguas y miradores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Recreo 	<p>Un sector más bien residencial, se caracteriza por el patrimonio arquitectónico y establecimientos de educación superior.</p>
<p>✓ Colectivos de Trabajo Asociación de Microempresarios de la V Región</p>	<p>✓ Caracterización Persona jurídica conformada por personas de diferentes comunas de la región. Carecen de plan de trabajo y se caracterizan por su incapacidad de operar durante la temporada estival.</p>
<p>Iniciativas Económicas Locales</p>	<p>Personas naturales que desarrollan actividades artesanales o de servicios vinculadas explícita o potencialmente a las actividades turísticas. Se encuentran de manera habitual en todos los sectores de la comuna</p>
<p>Vecinos</p>	<p>Personas naturales vecindadas en los sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar que manifiestan espontáneamente su interés por participar de la estrategia de difusión del Turismo Vecinal.</p>

✓ Técnicas

De Investigación	Observación directa Entrevistas con fines de investigación a coordinadores vecinales Dideco, dirigentes vecinales y personas naturales
De Intervención	Entrevistas de coordinación con funcionarios municipales de la Dideco. Registro audiovisual
Y/o procedimientos de Reflexión	Reuniones con fines de reflexión con equipo supervisor institucional Reuniones con fines de reflexión supervisora académica Reuniones con fines de reflexión institucional – académica integradas

✓ Recursos

Institucionales	Equipo Técnico y profesional de Dideco
Académicos	Profesor guía de tesis, alumna seminarista.

✓ Tiempo

15 diciembre 2002 – 15 marzo 2003

✓ Plan de Análisis de la Información: Categorías de análisis

Teórico-conceptuales	Potencialidades turísticas Infraestructura Turística Marketing turístico
Inferidas de la experiencia	Vinculación de actividades económicas locales a turismo vecinal

✓ Procedimientos de Validación

Juicio de Expertos	Directiva Asociación de Microempresarios de la V Región. Alex Moya Director y productor TVI Walter Kliche, actor
Base Ampliada de Acuerdos	Equipo de trabajo El Turista Vecinal.

Informe de Avance N°1.

1. Presentación

El presente informe se enmarca dentro del seminario de título **Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.**

La metodología a utilizar se centra en el proceso y en la reflexión crítica, propuesta que organiza la intervención en torno a cuatro ejes temáticos que se desarrollan de manera transversal en tres ciclos de trabajo, en el período anual previsto.

Este informe forma parte del segundo ciclo denominado Temporada Estival: Oportunidades para la consolidación del Turismo Vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar, el cual está compuesto por un segundo informe de avance y un informe de cierre de ciclo, con las principales actividades realizadas y los hallazgos obtenidos desde la investigación e intervención.

2. Caracterización General.

Viña del mar concentra el 99,3% de su población en la zona urbana, lidera la población regional con una acumulación del 20,5% y es una de las comunas más pobladas del país (350.000 habitantes) (Fraile *et al*, 2001).

Durante largos periodos se caracterizó por su atractivo migratorio que generaba un crecimiento poblacional cuyo ritmo duplica a la región y al país. Dicha situación ha variado en los últimos años, produciéndose un quiebre en esta tendencia histórica, e infiriendo una tesis de crecimiento poblacional asociado al efecto vegetativo de la población. Sin embargo, dicho atractivo migratorio no se armonizó con tasas dinámicas de crecimiento económico, situación agravada por las crisis internacionales socioeconómicas negativas.

A esta situación, se suma la creciente emigración de actividades económicas a la Región Metropolitana por las ventajas comparativas de concentración demográfica, política y económica en la capital nacional.

Existe una debilidad estructural en la oferta de empleo, especialmente en los requerimientos de uso intensivo en mano de obra, debido a una débil reconversión de las actividades manufactureras tradicionales frente los nuevos desafíos y la deuda contraída por la pequeña y mediana empresa, de características nacionales.

3. Periodo Informado.

El período comprendido entre el 15 de diciembre del 2002 hasta el 31 de enero del 2003.

4. Informe de Actividades del período.

• Investigación

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	2 enero	Dideco	Reunión Julio Ossandón R. Alto	Acuerdos: la alumna difundirá el rodeo.	Contacto con Prensa. Preparar material informativo Turismo Vecinal.
	04 enero	Media Luna R. Alto	Rodeo	Satisfactorio. Alumna difunde el turismo vecinal con miembros del club de huasos.	Reunión club de huasos.
	5 enero	Dideco	Reunión con Luis Zúñiga.	Dirigente señala interés de participar del turismo vecinal.	Incorporar otros atractivos al catastro.
	22 enero	Media Luna R. Alto	Reunión con productora TVI por concepto de filmación del lugar.	Satisfactorio.	Se grabará la última semana de febrero pues se realizará un rodeo.
	27 enero	Santa Inés	Salida a terreno con productor TVI	Satisfactorio	Se grabará el día 30.
	30 enero	Santa Inés	Grabación "El Turista Vecinal"	Satisfactorio.	Evaluación técnica de jornada de trabajo
Gestión de Recursos Económicos Locales	7 enero.	Dideco	Reunión con Raúl Chacón, microempresario construcción	Enganche con Asociación Microempresarios V Región	Raúl Chacón citará a asamblea a miembros de asociación por turismo vecinal
	10 enero	Dideco	Contacto con Astrid Díaz, secretaria Asociación	Posible enganche con microempresario	Reunión con Asociación 14 de enero, La Casona.
	14 enero	La Casona	Reunión con directiva Asociación	Actividad suspendida por razones externas la alumna	Próxima reunión
	21 enero	Dideco	Reunión con secretaria Asociación	Satisfactoria. Se explica el proyecto y se acuerda reunión con directiva	Prepara material de turismo vecinal
	20-27 enero	Dideco	Investigación sobre rubros asociados al turismo	Satisfactoria.	Buscar información, sobre requisitos para formar una empresa.

- Intervención

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	2 enero	DIDECO	Contacto con Rodrigo Miranda, Prensa	Acuerdo: cubrir la realización del rodeo en R. Alto	Enviar por e-mail fotografías de la actividad
	6 enero	DIDECO	Contacto con Carlos Valencia, periodista El Mercurio de Valparaíso	Entrega de catastro de lugares de interés turístico. Hay interés por cubrir el turismo vecinal	Nuevo contacto
	17 enero	DIDECO	Reunión con Sergio Espinoza, Dideco y Nelson Arellano, supervisor institucional	Se acuerda nueva estrategia de difusión: grabación de doce programas sobre turismo vecinal. Productora TVI y conducción de Walter Kliche. La alumna será la productora de los videos.	Revisión catastro y planificación de las grabaciones.
	20 enero	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, Alex Moya de TVI y Walter Kliche	Se afinan detalles y objetivos del proyecto.	Reunión con equipo de producción.
	28 enero	DIDECO	Reunión con equipo de producción	Se definen locaciones y tareas	Filmación en Santa Inés
	29 enero	CIDPA, Achupallas	Reunión con Nelson Arellano y Luis Vildósola, Asistente Social de CIDPA.	Se obtiene información de personas claves de la comuna y posibles locaciones en el sector de Achupallas	Contacto con informantes claves
Gestión de Recursos Económicos Locales	27 enero	DIDECO	Reunión con Francisco Rojas, A. Social Dideco por tema microempresarial	Se define como producto de trabajo en este eje un manual operativo de turismo vecinal	Elaboración de material socioeducativo para trabajo con microempresarios.
	27 enero	DIDECO	Reunión con Astrid Díaz, secretaria Asociación Microempresarios de la V Región	Revisión del material de difusión	Reunión con directiva.

5. Grupos de Reflexión.

- Institucionales

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
16 diciembre	10:00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Discusión sobre informe de cierre Ciclo I y proyecciones temporada estival
20 diciembre	09:00	Centro Cultural Viña del Mar	Cierre Programa Estudios Aplicados	Instancia de difusión del proyecto de turismo vecinal.
6 enero	17:00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Revisión cierre de Ciclo I. Se sugiere respecto a la elaboración del documento

- Académicos.

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
13 diciembre	10:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión académica	Asignación de tareas para alumna: corregir informe de cierre Ciclo I y trabajar en matriz de programación Ciclo II.
14 enero	14:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión académica	Se fijan fechas: 15 dic. – 31 enero: Informe 1 Ciclo II 01 feb. – 15 marzo : informe 2 Ciclo II. Próximo encuentro: marzo 2003

6. Reflexión Crítica del Período.

- Avances de Investigación e Intervención por Eje Temático.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.

Hasta la fecha se ha podido analizar las potencialidades turísticas del sector de Santa Inés, producto que constituye el primer sector sujeto de la estrategia de difusión.

De esta manera, entre los principales atractivos encontramos los siguientes:

- Mirador El Pimiento: ubicado en la Población Benidorm. Su nombre se debe a que en torno a ese árbol se han instalado bancas, trabajo de jardinería y posee hermosa vista de la bahía de lo que fuera antiguamente el sector textil de la ciudad.
- Plaza Gabriela Mistral: siendo la más antigua del sector, en ella confluyen personajes emblemáticos del sector.
- Escuela Pública Santa Inés: fundada por Pedro Aguirre Cerda
- Avenida Concón: la cual fuera antiguamente la vía exclusiva hacia la comuna de Concón.
- Mirador 14 Asientos: colindante con el edificio Anakena, cooperativa de profesores de la Universidad de Chile. Su nombre se debe a que al momento de su construcción se instalaron 14 bancas de cemento, sin embargo, al otro día de su inauguración desaparecieron dos de ellas.

- Cementerio General de Santa Inés: resulta muy atractivo para turistas extranjeros por sus mausoleos, ubicación geográfica y por que en él fueron enterrados los restos de Salvador Allende Gossens (en forma anónima durante el régimen militar) y de Gabriel Parra (baterista y emblema del grupo de rock chileno Los Jaivas, de reconocimiento internacional).
- Ristorante La Buona Mezza: excelente ubicación, servicio y productos de calidad. Posee vista panorámica de la ciudad.
- Laguna Sausalito: atractivo natural con adecuada infraestructura para realizar deportes acuáticos y recibir a los visitantes. Las dependencias colindantes ofertan una diversa gama de atractivos para públicos distintos. No obstante, la afluencia de público es baja. Sus administradores aluden a la escasa difusión del sector y la concentración turística en el borde costero.

Se puede señalar entonces que el sector de Santa Inés cuenta con lugares lo suficientemente habilitados para llevar a cabo la actividad turística. Efectivamente, en términos de la infraestructura turística, cuenta con los siguientes elementos de base que le otorgan una potencialidad turística:

- ✓ Acceso
- ✓ Red de comunicaciones

No obstante, sobre la infraestructura turística debe alzarse la estructura turística, que comprende:

- ✓ El equipo residencial de alojamiento y alimentación
- ✓ El equipo deportivo, recreativo y cultural
- ✓ El equipo de recepción (agencias de viaje, excursiones organizadas, guías turísticos)

En tal sentido, se sugiere una evaluación minuciosa respecto a la misma, pues a juicio de la alumna seminarista, el sector de Santa Inés estaría, a corto plazo, en condiciones reales de participar de un turismo interno, es decir, la recepción de turistas locales. Sin embargo, carece de organización de actividades que contribuyan a la calidad de atractivo turístico al lugar, como por ejemplo, campeonatos, muestra de artesanía, etc.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una estrategia de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar

La propaganda turística es la que ha de crear y sostener la imagen o el emblema turístico de un país, región o ciudad. Hay ciertos principios generales:

La propaganda turística más importante es la que realiza el propio visitante de un país en el circuito restringido de sus familiares y amigos. Ello depende del trato recibido y de la impresión favorable que lleva al final del viaje. Además, juega un papel primordial el conocer las motivaciones del viaje turístico, etc. Va dirigida a un público interesado en el viaje.

En tal sentido, es necesario investigar respecto de las características de los posibles turistas interesados en conocer los atractivos de la comuna.

Hay diversas formas de realizar propaganda turística:

- ✓ aquella impresa, a través de eslogan turístico, propaganda luminosa y de carretera
- ✓ a través de conferencias culturales
- ✓ promoción por correo, etc.

Respecto a la difusión del catastro de turismo vecinal, hasta la fecha se ha dado cobertura a través de dos medios de comunicación: prensa escrita y registro audiovisual. Se espera llegar a la mayor cantidad de personas, para lo cual la información entregada debe ser:

- ✓ Explícita: que el mensaje sea claro
- ✓ Atractiva: que capte la atención de la opinión pública, para que busque informarse nuevamente.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar adoptan en la temporada estival.

La vinculación de las actividades económicas locales al turismo vecinal radica en la concepción de este último como estrategia de desarrollo para los sectores priorizados, es decir, para sus habitantes. En tal sentido, es necesario abordar el presente eje temático a partir de tres enunciados básicos:

✓ Al interior de los sectores priorizados hay individuos, grupos familiares y/o microempresarios que tienen la iniciativa de generar su propia fuente de trabajo. Para ello es necesario indagar dónde están, la vinculación de sus actividades con el turismo vecinal y en qué condiciones las realizan.

✓ Los promotores de dichas actividades o iniciativas económicas locales tienen capacidad de autogestión.

✓ Dichas actividades económicas locales requieren de una oferta de servicios para el sector que les permita ingresar al mercado de manera rentable y estable.

No obstante en la comuna de Viña del Mar las actividades vinculadas al sector turismo explican en parte el crecimiento de los sectores relevantes de su actividad económica, se ha podido constatar que aquellas actividades existentes en los diversos barrios han resultado incapaces de operar en el verano, siendo este período del año el más relevante para el sector.

Por otra parte, según señala la directiva de la Asociación de Microempresarios de la V Región, el paso de los mismos por Fomento Productivo del municipio Viñamarino sólo les significó aprendizaje en torno a la necesidad de asociarse para poder negociar sus intereses comunes frente a las entidades crediticias y de capacitación en el tema, lo cual no es suficiente, pues presentan una serie de necesidades para poder ingresar al mercado en forma competitiva y rentable.

Es necesario entonces seguir interviniendo en este eje, de manera de poder identificar tales necesidades una vez interiorizados en las condiciones en que actualmente llevan a cabo sus actividades.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Económicos Locales	Desarrollar un proceso socioeducativo destinado a optimizar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar adoptan en el periodo estival.

Como se mencionara anteriormente en el ítem de investigación, hasta el momento existe la posibilidad de realizar un trabajo con aquellos miembros de la Asociación d Microempresarios de la V Región que sean de la comuna y cuyas actividades sean vinculantes a la estrategia de desarrollo. Considerando los antecedentes previos de las condiciones en que se encuentran, no están trabajando asociadamente durante el verano, se fundamenta la intervención con este colectivo de trabajo.

7. Análisis desde el Objetivo de Reflexión.

Identificar las oportunidades del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar durante el periodo estival para ser validado como estrategia de desarrollo.

De acuerdo a todo lo expuesto en los cuadros anteriores, en este primer mes del presente ciclo ha sido un tanto difuso el análisis respecto a la validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de aquellos sectores priorizados. Debido a la dinámica institucional durante los meses de diciembre y verano, se ha enfatizado en lo que respecta a los recursos potencialmente turísticos existentes y el rescate de actividades productivas vinculadas al turismo vecinal, para quienes la alumna también ha indagado acerca de cómo iniciar una empresa, a qué créditos postular y en fin, conocer las condiciones reales en que desarrollan sus actividades.

De acuerdo a lo que se ha indagado, la temporada estival adquiere una doble fase contradictoria: mientras que para la oferta turística tradicional de la ciudad es una oportunidad (puede, sin embargo, ser un tanto difuso el éxito del mercado turístico de la ciudad, por factores de crisis económica, competencia de otras zonas del país, etc.), para los miembros de la Asociación de Microempresarios de la V Región, aquellos de la comuna, no reúnen las condiciones necesarias y carecen de un lugar físico dónde exponer sus productos (La Casona cierra durante la época), por cuanto no pueden aprovechar el flujo turístico que se produce. Lo último, es lamentable en cuanto las actividades económicas se conciben como una estrategia de superación de la pobreza y mejora en la calidad de vida.

De acuerdo a las potencialidades de los sectores es necesario que durante la temporada estival las actividades deportivas y recreativas que tradicionalmente se llevan a cabo en el borde costero también se pudieran realizar en las piscinas y complejos deportivos existentes en distintos sectores, ya que muchos de los vecinos carecen de recursos económicos (básicamente para la locomoción) por lo que les cuesta desplazarse y tener acceso a este tipo de actividades.

Ciudadanía e Igualdad de oportunidades para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas y la Identidad e Integración territorial, son principios orientadores del quehacer de la DIDECO. Pobreza, marginación y más recientemente, exclusión y riesgo social constituyen los ejes de la intervención municipal a nivel comunitario (Rojas, 2001). Su comprensión de lo complejo de estos ejes evita reducir las cuestiones sociales a problemas de mera carencia económica, ampliando el espectro a los problemas culturales, históricos y psicosociales, entre otros.

8. Juicio Profesional.

Durante el presente ciclo, la filmación de los programas de turismo vecinal es una excelente oportunidad para instalar el tema en la comunidad. Lo anterior también es una oportunidad para dar a conocerlo a nivel intrainstitucional, ya que se pretende trabajar en conjunto con los coordinadores vecinales, como también a nivel interinstitucional, es decir, aquellas entidades públicas y privadas relacionadas con el turismo en la comuna.

La temporada estival, en cuanto a la celebración de eventos masivos en la comuna, tiene su fuerte a partir de mediados de enero y el mes de febrero, debido al gran movimiento de masas al acercarse la realización de una nueva versión del Festival de la Canción de Viña del Mar. Se espera que durante el segundo período del presente ciclo, pueda la interventora participar de más eventos, conocer las actividades que se realizan en los distintos sectores.

Por otra parte, está la expectativa de realizar un proceso socioeducativo con los microempresarios y, por supuesto, rescatar toda la actividad económica relacionada con el turismo a través de la filmación de los videos. Es necesario identificar las condiciones de la microempresa local, a fin de que en un tercer ciclo, se elabore un manual de requisitos y condiciones para un microempresario en turismo vecinal, el cual tenga su razón de ser en las fortalezas y debilidades de este tipo de actividad.

9. Proyecciones Profesionales por Eje Temático.

Gestión de Recursos Turísticos

Actualización y difusión de atractivos geográficos, naturales y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario de I. Municipalidad de Viña del Mar. Lo anterior, a través de:

- ✓ Filmación de 12 sectores de la comuna, realizada por productora TVI y conducidos por el actor de teatro y televisión Walter Kliche.
- ✓ Difusión a través de la prensa escrita y radios locales, de aquellas actividades que se realicen en los sectores durante el período estival en la comuna.
- ✓ Elaboración de catastro con principales atractivos al interior de los sectores priorizados, a fin de elaborar una guía turística, uno de los productos del proyecto a mediano plazo.

Gestión de Recursos Económicos Locales

- ✓ Catastro de actividades económicas locales vinculados al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.
- ✓ Proceso socioeducativo con aquellos miembros de la asociación de microempresarios de la V región, aquellos que pertenezcan a la comuna y realicen actividades vinculadas al turismo vecinal.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

- ✓ Diseñar una propuesta de implementación del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Interinstitucionales

- ✓ Catastro de Instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo vecinal en la comuna. Aportes y créditos para el microempresario.
- ✓ Manual operativo como apoyo para el microempresario de los sectores de la comuna de Viña del Mar vinculados al turismo vecinal.

10. Programa tentativo próximos 30 días.**Gestión de Recursos Turísticos.**

- ✓ Grabación de al menos cuatro sectores de la comuna.
- ✓ Búsqueda de informantes clave del proyecto en los sectores, como también de aquellos recursos turísticos a incorporar en el catastro.
- ✓ Trabajo en conjunto con los coordinadores vecinales para acceder a los dirigentes y vecinos por sector

Gestión de Recursos Económicos Locales.

- ✓ Reunión con directiva de Asociación de microempresarios de la V Región.
- ✓ Rescate de actividades económicas locales existentes en cada sector, a partir de la filmación de cada programa.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales.

- ✓ Difundir la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario, específicamente el Departamento de Desarrollo Vecinal.

Gestión de Recursos Interinstitucionales.

- ✓ Investigar sobre rubros del turismo, requisitos para formar una empresa y principales fuentes de crédito y apoyo a este tipo de actividades.

Informe de Avance N°2

1. Presentación.

El presente informe se enmarca dentro del seminario de título **Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.**

La metodología a utilizar se centra en el proceso y en la reflexión crítica, propuesta metodológica que organiza la intervención en torno a cuatro ejes temáticos que se desarrollan de manera transversal en tres ciclos de trabajo, en el período anual previsto.

Este informe forma parte del segundo ciclo denominado "Temporada Estival: Oportunidades para el Turismo Vecinal para ser concebido como estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar", que muestra las actividades realizadas durante el proceso.

Dará origen al análisis y reflexiones que aportarán a la generación de un nuevo conocimiento, sistematizando la experiencia.

2. Caracterización General.

Viña del mar concentra el 99,3% de su población en la zona urbana, lidera la población regional con una acumulación del 20,5% y es una de las comunas más pobladas del país (350.000 habitantes).

Durante largos períodos se caracterizó por su atractivo migratorio que generaba un crecimiento poblacional cuyo ritmo duplica a la región y al país. Dicha situación ha variado en los últimos años, produciéndose un quiebre en esta tendencia histórica, e infiriendo una tesis de crecimiento poblacional asociado al efecto vegetativo de la población. Sin embargo, dicho atractivo migratorio no se armonizó con tasas dinámicas de crecimiento económico, situación agravada por las crisis internacionales socioeconómicas negativas.

A esta situación, se suma la creciente emigración de actividades económicas a la Región Metropolitana por las ventajas comparativas de concentración demográfica, política y económica en la capital nacional.

Existe una debilidad estructural en la oferta de empleo, especialmente en los requerimientos de uso intensivo en mano de obra, debido a una débil reconversión de las actividades manufactureras tradicionales frente los nuevos desafíos y la deuda contraída por la pequeña y mediana empresa, de características nacionales.

4. Período Informado.

El período comprendido entre el 01 de febrero y el 15 de marzo del 2003.

5. Informe de Actividades del período.

• Investigación

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	3-4 febrero	Reñaca Alto	Producción video turismo vecinal	Satisfactorio	Recopilar información para producción
	5-6 febrero	Dideco	Producción video Recreo	Satisfactorio	Recopilar información para producción
	7 Febrero	Dideco	Producción video Forestal	Satisfactorio	Recopilar información para producción
	17-20 febrero	Gómez Carreño y Dideco	Recopilar información sobre el sector	Satisfactorio	Producción y Filmación del video del sector
Gestión de Recursos Económicos Locales	3 Febrero	Dideco	Reunión con directiva Asociación	Satisfactorio. Se explicita la vinculación entre ambas partes.	Próxima reunión
	7 Febrero	Dideco	Reunión con directiva Asociación	Regular. La directiva manifiesta que trabajarán a cambio de la obtención de un lugar céntrico del plan a través del turismo vecinal	Reunión con Sergio Espinoza, Dideco.

• Intervención

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	10-11 Febrero	Recreo	Filmación video Recreo	Satisfactorio	Recopilar información para edición.
	20-21 Febrero	Forestal	Filmación video Forestal	Satisfactorio	Recopilar información para edición.
	28 Febrero	Reñaca Alto	Filmación Rodeo Reñaca Alto	Satisfactorio	Recopilar información para edición.
	3-4 Marzo	Gómez Carreño	Filmación video Gómez Carreño	Satisfactorio	Recopilar información para edición.
	17-22 Marzo	Dideco	Reunión con coordinadores y eventos vecinales	Satisfactorio	Asistir a Festival de las Tomas de Miraflores y Festival de Chorrillos.

6. Grupos de Reflexión.

- Institucionales

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
3 marzo	11:00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Evaluación de la temporada estival y el turismo vecinal. Sugerencias.
	17:00	DIDECO	Reunión con Francisco Rojas, Asistente Social, Dideco	Satisfactorio. Se hacen sugerencias sobre el trabajo realizado.

- Académicos.

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
10 Marzo	10:30	Escuela Trabajo Social	Supervisión académica	Asignación de tareas para alumna: corregir informes de avance y bosquejo cierre de ciclo II

7. Reflexión Crítica del Período.

- Avances de Investigación e Intervención por Eje Temático.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.

Hasta la fecha se ha podido analizar las potencialidades turísticas de cinco sectores priorizados, a partir de la estrategia de difusión de los videos de turismo vecinal.

En la siguiente figura se puede observar la existencia de diversos atractivos naturales, geográficos y de infraestructura:

Sector Priorizado	Atractivos Evaluados
Recreo	Plaza 102 Palmeras, Gruta de Lourdes, Cemu Record, Refugio de Cristo, Iglesia Santa María.
Reñaca Alto	Media Luna, Vivero de rosas, Fiesta Cuasimodo, Complejo Deportivo, Iglesia Jesucristo Resucitado, vertientes.
Forestal	Parque Urbano, Santuario Las Palmas, Parroquia Fátima, Plaza Forestal, Casino Social La Estrella.
Gomez Carreño	Murales 2º sector, Somupros, Complejo Deportivo, entre otros.

Se puede señalar que, a excepción de la Media Luna de Reñaca Alto (en términos de acceso a lugar), los sectores visitados cuentan con lugares lo suficientemente habilitados para llevar a cabo la actividad turística. Efectivamente, en términos de la infraestructura turística, cuenta con los siguientes elementos de base que le otorgan una potencialidad turística:

- ✓ Acceso
- ✓ Red de comunicaciones

No obstante, sobre la infraestructura turística debe alzarse la estructura turística, que comprende:

- ✓ El equipo residencial de alojamiento y alimentación
- ✓ El equipo deportivo, recreativo y cultural
- ✓ El equipo de recepción (agencias de viaje, excursiones organizadas, guías turísticos)

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una estrategia de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar

La propaganda turística es la que ha de crear y sostener la imagen o el emblema turístico de un país, región o ciudad. Hay ciertos principios generales:

La propaganda turística más importante es la que realiza el propio visitante de un país en el circuito restringido de sus familiares y amigos. Ello depende del trato recibido y de la impresión favorable que lleva al final del viaje. Además, juega un papel primordial el conocer las motivaciones del viaje turístico, etc. Va dirigida a un público interesado en el viaje.

En tal sentido, es necesario investigar respecto de las características de los posibles turistas interesados en conocer los atractivos de la comuna.

Hay diversas formas de realizar propaganda turística:

- ✓ aquella impresa, a través de eslogan turístico, propaganda luminosa y de carretera
- ✓ a través de conferencias culturales
- ✓ promoción por correo, etc.

Respecto a la difusión del catastro de turismo vecinal, hasta la fecha se ha dado cobertura a través de dos medios de comunicación: prensa escrita y registro audiovisual. Se espera llegar a la mayor cantidad de personas, para lo cual la información entregada debe ser:

- ✓ Explícita: que el mensaje se claro
- ✓ Atractiva: que capte la atención de la opinión pública, para que busque informarse nuevamente.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar adoptan en la temporada estival.

La vinculación de las actividades económicas locales al turismo vecinal radica en la concepción de este último como estrategia de desarrollo para los sectores priorizados, es decir, para sus habitantes. En tal sentido, es necesario abordar el presente eje temático a partir de tres enunciados básicos:

- ✓ Al interior de los sectores priorizados hay individuos, grupos familiares y/o microempresarios que tienen la iniciativa de generar su propia fuente de trabajo. Para ello es necesario indagar dónde están, la vinculación de sus actividades con el turismo vecinal y en qué condiciones las realizan.
- ✓ Los promotores de dichas actividades o iniciativas económicas locales tienen capacidad de autogestión.
- ✓ Dichas actividades económicas locales requieren de una oferta de servicios para el sector que les permita ingresar al mercado de manera rentable y estable.

No obstante en la comuna de Viña del Mar las actividades vinculadas al sector turismo explican en parte el crecimiento de los sectores relevantes de su actividad económica. se ha podido constatar que aquellas actividades existentes en los diversos barrios han resultado incapaces de operar en el verano, siendo este período del año el más relevante para el sector.

Por otra parte, según señala la directiva de la Asociación de Microempresarios de la V Región, el paso de los mismos por Fomento Productivo del municipio Viñamarino sólo les significó aprendizaje en torno a la necesidad de asociarse para poder negociar sus intereses comunes frente a las entidades crediticias y de capacitación en el tema, lo cual no es suficiente, pues presentan una serie de necesidades para poder ingresar al mercado en forma competitiva y rentable.

Es necesario entonces seguir interviniendo en este eje, de manera de poder identificar tales necesidades una vez interiorizados en las condiciones en que actualmente llevan a cabo sus actividades.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Económicos Locales	Desarrollar un proceso socioeducativo destinado a optimizar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar adoptan en el periodo estival.

Como se mencionara anteriormente en el ítem de investigación, hasta el momento existe la posibilidad de realizar un trabajo con aquellos miembros de la Asociación d Microempresarios de la V Región que sean de la comuna y cuyas actividades sean vinculantes a la estrategia de desarrollo. Considerando los antecedentes previos de las condiciones en que se encuentran, no están trabajando asociadamente durante el verano, se fundamenta la intervención con este colectivo de trabajo.

8. Análisis desde el Objetivo de Reflexión.

Identificar las oportunidades del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar durante el período estival para ser validado como estrategia de desarrollo.

De acuerdo a todo lo expuesto en los cuadros anteriores, en este primer mes del presente ciclo ha sido un tanto difuso el análisis respecto a la validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de aquellos sectores priorizados. Debido a la dinámica institucional durante los meses de diciembre y verano, se ha enfatizado en lo que respecta a los recursos potencialmente turísticos existentes y el rescate de actividades productivas vinculadas al turismo vecinal, para quienes la alumna también ha indagado acerca de cómo iniciar una empresa, a qué créditos postular y en fin, conocer las condiciones reales en que desarrollan sus actividades.

De acuerdo a lo que se ha indagado, la temporada estival adquiere una doble fase contradictoria: mientras que para la oferta turística tradicional de la ciudad es una oportunidad (puede, sin embargo, ser un tanto difuso el éxito del mercado turístico de la ciudad, por factores de crisis económica, competencia de otras zonas del país, etc.), para los miembros de la Asociación de Microempresarios de la V Región, aquellos de la comuna, no reúnen las condiciones necesarias y carecen de un lugar físico dónde exponer sus productos (La Casona cierra durante la época), por cuanto no pueden aprovechar el flujo turístico que se produce. Lo último, es lamentable en cuanto las actividades económicas se conciben como una estrategia de superación de la pobreza y mejora en la calidad de vida.

De acuerdo a las potencialidades de los sectores es necesario que durante la temporada estival las actividades deportivas y recreativas que tradicionalmente se llevan a cabo en el borde costero también se pudieran realizar en las piscinas y complejos deportivos existentes en distintos sectores, ya que muchos de los vecinos carecen de recursos económicos (básicamente para la locomoción) por lo que les cuesta desplazarse y tener acceso a este tipo de actividades.

Ciudadanía e Igualdad de oportunidades para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas y la Identidad e Integración territorial, son principios orientadores del quehacer de la DIDECO. Pobreza, marginación y más recientemente, exclusión y riesgo social constituyen los ejes de la intervención municipal a nivel comunitario (Rojas, 2001). Su comprensión de lo complejo de estos ejes evita reducir las cuestiones sociales a problemas de mera carencia económica, ampliando el espectro a los problemas culturales, históricos y psicosociales, entre otros.

9. Juicio Profesional.

Durante el presente ciclo, la filmación de los programas de turismo vecinal es una excelente oportunidad para instalar el tema en la comunidad. Lo anterior también es una oportunidad para dar a conocerlo a nivel intrainstitucional, ya que se pretende trabajar en conjunto con los coordinadores vecinales, como también a nivel interinstitucional, es decir, aquellas entidades públicas y privadas relacionadas con el turismo en la comuna.

La temporada estival, en cuanto a la celebración de eventos masivos en la comuna, tiene su fuerte a partir de mediados de enero y el mes de febrero, debido al gran movimiento de masas al acercarse la realización de una nueva versión del Festival de la Canción de Viña del Mar. Se espera que durante el segundo período del presente ciclo, pueda la interventora participar de más eventos, conocer las actividades que se realizan en los distintos sectores.

Por otra parte, está la expectativa de realizar un proceso socioeducativo con los microempresarios y, por supuesto, rescatar toda la actividad económica relacionada con el turismo a través de la filmación de los videos. Es necesario identificar las condiciones de la microempresa local, a fin de que en un tercer ciclo, se elabore un manual de requisitos y condiciones para un microempresario en turismo vecinal, el cual tenga su razón de ser en las fortalezas y debilidades de este tipo de actividad.

10. Proyecciones Profesionales por Eje Temático.

Gestión de Recursos Turísticos

Actualización y difusión de atractivos geográficos, naturales y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario de I. Municipalidad de Viña del Mar. Lo anterior, a través de:

- ✓ Filmación de 12 sectores de la comuna, realizada por productora TVI y conducidos por el actor de teatro y televisión Walter Kliche.
- ✓ Difusión a través de la prensa escrita y radios locales, de aquellas actividades que se realicen en los sectores durante el período estival en la comuna.
- ✓ Elaboración de catastro con principales atractivos al interior de los sectores priorizados, a fin de elaborar una guía turística, uno de los productos del proyecto a mediano plazo.

Gestión de Recursos Económicos Locales

- ✓ Catastro de actividades económicas locales vinculados al turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.
- ✓ Proceso socioeducativo con aquellos miembros de la asociación de microempresarios de la V región, aquellos que pertenezcan a la comuna y realicen actividades vinculadas al turismo vecinal.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

- ✓ Diseñar una propuesta de implementación del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Gestión de Recursos Interinstitucionales

- ✓ Catastro de Instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo vecinal en la comuna. Aportes y créditos para el microempresario.
- ✓ Manual operativo como apoyo para el microempresario de los sectores de la comuna de Viña del Mar vinculados al turismo vecinal.

11. Programa tentativo próximos 30 días.

Gestión de Recursos Turísticos.

- ✓ Grabación de al menos cuatro sectores de la comuna.
- ✓ Búsqueda de informantes clave del proyecto en los sectores, como también de aquellos recursos turísticos a incorporar en el catastro.
- ✓ Trabajo en conjunto con los coordinadores vecinales para acceder a los dirigentes y vecinos por sector

Gestión de Recursos Económicos Locales.

- ✓ Reunión con directiva de Asociación de microempresarios de la V Región.
- ✓ Rescate de actividades económicas locales existentes en cada sector, a partir de la filmación de cada programa.

Gestión de Recursos Intrainstitucionales.

- ✓ Difundir la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario, específicamente el Departamento de Desarrollo Vecinal.

Gestión de Recursos Interinstitucionales.

- ✓ Investigar sobre rubros del turismo, requisitos para formar una empresa y principales fuentes de crédito y apoyo a este tipo de actividades.

Informe de Cierre de Segundo Ciclo

➤ Presentación del Ciclo.

Sobre la base del primer ciclo relativo al Análisis de Potencialidades y en razón de la validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local, se continuó el proceso durante la temporada estival, escenario en que el turismo se desenvuelve con fuerza, con la finalidad de identificar las oportunidades que ésta le reporta en términos del comportamiento de la oferta y demanda de los recursos turísticos catastrados, de los recursos económicos locales, como de aquellos a nivel Intrainstitucionales e Interinstitucionales vinculados al turismo.

Es así como los hallazgos referidos a la investigación e intervención, apoyados de una constante reflexión crítica, dan cuenta de la necesidad de consolidar el turismo vecinal al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, eje fundamental del ciclo siguiente.

➤ PRINCIPALES HALLAZGOS OBTENIDOS DESDE LA INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN POR EJE TEMÁTICO

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal en el contexto de las oportunidades de la temporada estival en la comuna

➤ Potencialidades Turísticas

La posibilidad de conocer dichos recursos ha sido una experiencia que debe ser vivenciada por todos los que buscan esos *tesoros escondidos*, como El Mercurio de Valparaíso los ha denominado, aquellos lugares que demandan al visitante un esfuerzo y la intención de encontrar algo distinto, vincularse con las tradiciones e idiosincrasia populares, hacer visible lo nunca antes apreciado. En particular, la temporada estival es el escenario en que el turismo se desenvuelve con fuerza, siendo importante observar qué sucedió con la potencial oferta turística existente al interior de los sectores priorizados. Para ello, ha sido fundamental conocer en terreno cada sector, contactarse con personas claves de la comunidad y de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Sector Santa Inés

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Mirador El Pimiento	Natural	Ubicado en Sector Benidorm. Su nombre se debe al árbol cuyo fruto es el pimientito. Vista privilegiada de la bahía.	Regular	Mala	Completa	Pasiva, preferentemente son vecinos del condominio Benidorm.	Negativa.. Es más bien un lugar de esparcimiento para los vecinos del condominio, pero en términos turísticos no reúne las condiciones para constituirse en atractivo turístico, especialmente por el carácter de propiedad privada que posee.
Plaza Gabriela Mistral	Infraestructura/ Cultural	La más antigua del sector. Rinde homenaje a poetisa chilena. Junto a ella, hay locales comerciales, una escuela.	Bueno	Regular	Completa	Regularmente activa. Preferentemente vecinos del sector. Personajes criollos como Organillero y Chinchinero muestran su arte, logrando atraer a la comunidad.	Satisfactoria. Es patrimonio histórico y cultural, con la infraestructura y acceso adecuados. En ella confluyen personajes emblemáticos del sector.
Escuela Pública Santa Inés	Infraestructura/ Cultural	Fundada por Pedro Aguirre Cerda en década del cincuenta. Ubicada junto a Plaza Santa Inés.	Bueno	Mala	Incompleta	Pasiva, pues el lugar se encuentra cerrado en enero y febrero, por lo que el espacio sólo es utilizado al término (diciembre) e inicio (marzo) del período académico.	Negativa. Si bien es patrimonio histórico del sector y cumple un rol social, no reúne las condiciones necesarias para constituirse en un atractivo turístico.
Mirador 14 Asientos	Natural	Ubicado en sector de Av. Alessandri, a un costado del edificio Anakena. Vista privilegiada de la bahía.	Regular	Regular	Completa	Pasiva, preferentemente son vecinos del edificio Anakena quienes conocen y acuden al lugar.	Satisfactoria. Podría habilitarse y difundirse para la Fiesta de Bienvenida al Verano y la Fiesta de Año Nuevo, pues el lugar es propicio para apreciar los juegos pirotécnicos, sin tener que desplazarse hacia Valparaíso y borde costero.
Cementerio Santa Inés	Infraestructura/ Cultural	Primer cementerio de la Ciudad Jardín. Arquitectura, mausoleos y jardines han cautivado a turistas extranjeros. Fueron enterrados allí Salvador Allende Gossens (en forma	Bueno	Bueno	Completa	Activa. No sólo acuden familiares de las personas cuyos restos se encuentran en el lugar, además, es centro de atención de parte de turistas nacionales y extranjeros. Su administrador da cuenta de	Satisfactoria. El lugar reúne las condiciones necesarias para constituirse en atractivo turístico. Se sugiere su inclusión en la oferta turística de la ciudad.

Bar Quitapenas	Infraestructura/ Cultural	anónima durante el Régimen Militar) y Gabriel Parra (baterista grupo de rock chileno Los Jaivas) A la usanza de la tradición urbana de que junto a cada cementerio del país existiese un local de expendio de alcohol, vinculado al ritual de dar sepultura a los muertos y a las actividades económicas y culturales asociadas. De ahí su nombre.	Bueno	Mala	Incompleta	diversas entrevistas dadas a programas de realización extranjera por las características históricas y arquitectónicas del lugar. Pasiva. Dada sus características, es un bar cuyos clientes representan la bohemia de antaño. Si bien funciona en términos legales (declaración de impuestos), las condiciones sanitarias y de seguridad son deficitarias.	Negativa. Si bien es parte del patrimonio histórico y cultural del sector, no reúne las condiciones para constituirse en atractivo turístico. Más bien su calidad obedece a la categoría de "pintoresco".
Ristorante La Buona Mezza	Infraestructura/ gastronómico	Servicio gastronómico cuya especialidad es la comida italiana. Su dueña también tiene uno ubicado en el plano de la ciudad, de gran afluencia de clientes.	Regular	Mala	Completa	Regularmente activa. Su dueña señala que la clientela es casi en su totalidad la misma de la sucursal del plan de la ciudad. Incluso, considera incierto el futuro del local ya que sólo es rentable en temporada estival, no así el resto del año.	Satisfactoria. El local reúne las condiciones necesarias para constituirse en atractivo turístico, pues es el único servicio gastronómico de calidad existente en el sector. Se sugiere la difusión e inclusión en la oferta turística actual de la ciudad.
Escultora Ani Venturini	Cultural	Escultora de ascendencia italiana, ha expuesto sus obras en diversos países de Europa y también en Chile. Autora de la escultura principal de la Scuolla Italiana, en Valparaíso. Tiene el taller en su domicilio.	Regular	Mala	----- ---	No se puede hablar de afluencia de público, en tanto estamos hablando de recurso humano cuya actividad es de tipo artístico-cultural. No obstante, la escultora señala que su trabajo es cotizado en la región.	Se sugiere prestar apoyo en cuanto a la difusión de sus obras. La escultora sugiere la formación de una academia de arte y escultura, en razón de que en la ciudad hay diversos artistas de calidad que trabajan en forma aislada cuyo trabajo es valorizado por el medio.
Laguna Sausalito	Geográfico/ Infraestructura/ natural	Idónea para la realización de deportes acuáticos, cuenta con piscina preolímpica, servicio de comida, personal de seguridad y áreas verdes para hacer picnic.	Bueno	Regular	Completa	Regularmente activa. Especialmente asisten al lugar quienes desean realizar deportes acuáticos como canotaje. De todos sus recursos, el más demandado es la piscina. En tanto, el restaurante no ha logrado funcionar adecuadamente en términos de rentabilidad.	Satisfactoria. El lugar reúne las condiciones necesarias para repositionarse como atractivo turístico, como lo fuera en su época de esplendor. Su administrador señala la importancia de la señalética y la difusión del lugar, como también del fomento de actividades recreativas y deportivas

Sector de Forestal

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Tranque Natural	Natural	Actualmente muy deteriorado. El Municipio, a través de las Direcciones de Obras y Ambiental, asumieron la tarea de limpieza y mejoramiento de éste, sin embargo, las obras se han paralizado. Se puede observar la existencia de flora y fauna.	Bueno	Regular	Incompleta	Pasiva. Puede observarse la presencia de niños que juegan en los alrededores.	Satisfactoria. Reúne las condiciones necesarias, pero se sugiere trabajo coordinado entre organismos medioambientales y de gobierno local para su recuperación. Posterior a eso, su inversión y difusión son relevantes para que sea atractivo turístico.
Santuario Las Palmas	Natural	Ubicado en la loma del cerro. Si bien la intervención del hombre no se ha hecho presente, durante los meses de septiembre y verano se extrae indiscriminadamente las ramas por concepto de venta de coco de palma.	Malo	Mala	-----	Pasiva. Según señalan vecinos del sector, son los niños los que recorren el lugar.	Satisfactoria. Se sugiere trabajo mancomunado entre los vecinos, las autoridades municipales y organismos vinculados al medio ambiente, flora y fauna (Conaf, por ejemplo).
Complejo Deportivo Cultural	Infraestructura/ Cultural	Ubicado en las cercanías del tranque, su administración es responsabilidad del municipio desde el mes de noviembre del año 2002. Cuenta con piscina preolímpica, anfiteatro, sitios de picnic, cancha de tenis.	Bueno	Regular	Completa	Regularmente. Preferentemente son los vecinos del sector los que asisten, siendo la piscina la dependencia más utilizada en el verano, especialmente por los niños y jóvenes. El anfiteatro, zonas de picnic y cancha de tenis son subutilizadas.	Satisfactoria. Reúne las condiciones e infraestructura para ser atractivo turístico. Se podría utilizar las dependencias durante el resto del año pensando en las diversas agrupaciones existentes en el sector: músicos, artesanos, microempresarios, entre otros.
Casino Social Estrella	Infraestructura/ gastronómico	Su creación se remonta a los años setenta. Es el único que presta el servicio de alimentación en el sector. Funciona fuera del marco legal. Existe un club de rayuela, con sus respectivas ramas femenina y masculina.	Regular	Mala	Completa	Baja. Quienes acuden son los socios del club de rayuela y sólo una vez por semana. El servicio de comida no funciona, salvo excepciones, no así el bar.	Satisfactoria. Se puede pensar en un lugar "pintoresco", pero es necesario trabajar con su dueña el tema de la legalidad (declarar impuestos, permisos sanitarios, etc.).

Sector de Recreo

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Estadio Español	Infraestructura	Para descendientes directos e indirectos de españoles. servicio gastronómico. deportivo y recreativo dirigido a un público objetivo de estrato socioeconómico medio y medio-alto. Tiene canchas de golf, tenis y de tiro con arco, piscina preolímpica, juegos infantiles, restaurante, salones de baile.	Regular	Regular	Completa	Activa. Es más fuerte que durante el resto del año. Las dependencias más utilizadas son las piscinas y salones de baile y restaurante, ya que se realizan eventos sociales como Cena de Navidad, Fiesta de Año Nuevo, Día de los Enamorados, celebración de matrimonios, entre otros. La piscina	Satisfactoria.
Plaza 102 Palmeras	Infraestructura	Su nombre se debe a que supuestamente hay 102 palmeras plantadas ordenadamente.	Regular	Mala	Completa	Pasiva. Quienes acuden a la plaza son los vecinos del sector, no existe un interés de los turistas por conocerla.	Satisfactoria. Es necesaria su difusión.
Gruta Lourdes	Infraestructura/ Cultural	Ubicada en sector de Agua Santa, forma parte del patrimonio histórico-religioso de la ciudad.	Buena	Buena	Completa	Activa. Son numerosas las reservaciones del recinto por personas del sector y de otras localidades, para llevar a cabo las ceremonias de bautismo, comunión y matrimonio. Asisten adeptos a su fe y turistas admirados por la arquitectura.	Satisfactoria.

Sector Gómez Carreño

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Murales Artísticos	Cultural/ Artístico	Pintados en las fachadas de departamentos del 2° sector, en año 1991 al retorno de la democracia. Actualmente deteriorados y no existe interés por restaurarlos.	Bueno	Mala	-----	Pasiva. En razón de su deterioro, no es posible la admiración de parte de los vecinos y turistas.	Satisfactoria. Se sugiere postular proyecto Fondart. Se puede aprovechar la arquitectura del sector (edificios y viviendas Serviu, geografía más bien llana)
Complejo Deportivo	Infraestructura	Ubicado en 2° sector. Cuenta con sede, áreas verde, piscina preolímpica.	Bueno	Regular	Completa	Activa. La dependencia más utilizada fue la piscina, donde Víctor "Tiburón" Contreras (quien cruzó el Estrecho de Magallanes cubierto sólo de grasa de lobo marino) dio clases de natación a niños y jóvenes.	Satisfactoria. Es necesario fomentar las actividades recreativas, deportivas y artísticas.
Gimnasio, 5° Sector	Infraestructura	En el que en una oportunidad se realizó el Cantar Vecinal. Cuenta con la infraestructura adecuada para realizar eventos de este tipo como también obras de teatro u otra actividad masiva.	Regular	Mala	Completa	Pasiva.	Satisfactoria. Es necesario fomentar actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas.
Mirador Alejandro Navarrete	Geográfico/ Infraestructura	Ubicado en sector del mismo nombre. Posee vista hacia Reñaca y borde costero.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva	Satisfactoria. Es necesario invertir en Señalética y difusión, pues se halla escondido.
Mirador Indico	Geográfico/ Infraestructura	Tiene vista privilegiada de la bahía de Valparaíso. Junto a ella hay una garita de locomoción colectiva (micros) y su infraestructura consiste en una quebrada.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva	Satisfactoria. Es necesario el rescate del mirador e inversión en infraestructura.

Mirador Giordano Bruno	Geográfico/ Infraestructura	Tiene vista privilegiada de la bahía de Valparaíso.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva	Satisfactoria. Es necesario el rescate del mirador e inversión en infraestructura.
Mirador 29 Poniente	Geográfico/ Infraestructura	Tiene vista privilegiada de la bahía de Valparaíso.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva	Satisfactoria. Es necesario el rescate del mirador e inversión en infraestructura.
Mirador Esperanza	Geográfico/ Infraestructura	Tiene vista privilegiada de la bahía de Valparaíso.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva	Satisfactoria. Es necesario el rescate del mirador e inversión en infraestructura.
Ferias 2° y 4° sector	Cultural	En ella se produce el intercambio económico y de productos alimenticios como frutas y verduras y otros artículos. La mayoría de los feriantes son vecinos del sector.	Regular	Mala	-----	Activa. Los días martes, jueves y domingo se produce movimiento de personas. Se denota una baja de la demanda desde que se instalara el Parque Caupolicán en el sector de Achupallas, frente a Gómez Carreño.	Satisfactoria.
Casino Social Somupros	Infraestructura	Es el único que ofrece el servicio gastronómico del sector. Funciona dentro del marco legal. En su interior sesiona un club de rayuela, con sus respectivas ramas femenina y masculina, de notable organización y trabajo.	Regular	Mala	Completa	Regular. Asisten los socios del club y vecinos, como también trabajadores que realizan obras en el sector.	Satisfactoria.

➤ Sector de Reñaca Alto

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Media Luna	Infraestructura/ Cultural	Se lleva a cabo el rodeo. La administración está a cargo de Fila, Ossandón y Club de Huasos Los Toledo-Asociación Quilpué. Infraestructura adecuada, ramada oficial, tranque natural, vertientes de agua dulce y áreas verdes para picnic y actividades vinculadas a una granja (arrendar caballos, ordeñar una vaca, etc.). Prestan servicio de coccinería, pero en forma ilegal.	Malo	Mala	Incompleta	Regular. Asisten huasos de otros sectores de la ciudad como de otras comunas, quienes llegan al lugar por los cerros. Además de los vecinos del sector.	Satisfactoria. Si se invierte y capacita en términos de servicios y conciencia turística, además de la correspondiente difusión, podríamos referirnos en un futuro a un complejo turístico.
Complejo Deportivo	Infraestructura	Creado a fines de los noventa. Posee gimnasio techado, piscina preolímpica. Colindan con él sede y radio comunitaria y parroquia Jesucristo Resucitado.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva. La dependencia utilizada es la piscina, especialmente por jóvenes y niños del sector.	Satisfactoria. Es necesario fortalecer las actividades deportivas, recreativas y artísticas.
Tradiciones Religiosas-Culturales	Cultural	Dan cuenta de la importancia de la religión y la fe en la conformación y cultura del sector. - Cuasimodistas - Grupos Folclóricos(cueca y tango) - Bailes chinos Sesionan tanto en la parroquia antes mencionada y la sede ubicada frente a ésta.	Regular	Mala	-----	Sus actividades las llevan a cabo en otras épocas del año. Los Cuasimodistas celebran la procesión durante Semana Santa, los mismo los bailes chinos. Los grupos folclóricos, en tanto, lo hacen durante septiembre para el mes de la Patria.	Satisfactoria. Es necesario prestar apoyo a estas agrupaciones en cuanto a recursos y difusión de sus manifestaciones.

Teniendo claridad de la potencial oferta que propone el turismo vecinal, es necesario conocer el contexto de la temporada estival para el desarrollo del turismo en la comuna de Viña del Mar. De esta manera, se observan diferencias entre ambas ofertas, incidiendo en la demanda de dichos bienes y servicios, las cuales se pueden visualizar en la **Figura N°1**.

<i>Elementos</i>	Turismo Tradicional (Plan y Borde Costero)	Turismo Vecinal (sectores priorizados)
Concentración territorial de la oferta	Concentración masiva de actividades recreativas, deportivas y artísticas.	Escasa realización de actividades. Concentración local.
Reconocimiento de oferta	Nacional e internacional.	Oferta desconocida
Difusión	Cobertura masiva de medios de comunicación	Escasa difusión de medios de comunicación.
Demanda	Alta. Afluencia de turistas locales, nacionales y extranjeros	Baja. Afluencia de turistas locales
Reconocimiento de la demanda	Reconocida y estudiada. Existencia de estudios de mercado	Demanda inexplorada e insatisfecha. No existe estudio de mercado.
Impacto económico de la demanda turística	Concentración de divisas, especialmente en rubros de hotelería-hospedaje y gastronomía.	Es imperceptible el impacto económico.

Como se puede apreciar en la figura, las condiciones actuales de la oferta de turismo vecinal son dispares respecto a la oferta del turismo tradicional. Se podría incluso pensar en un escenario negativo para el desarrollo de la estrategia. Sin embargo, teniendo presente que los sectores priorizados cuentan con una diversidad de atractivos, con infraestructura y capital cultural que no pretenden competir con lo ya conocido, nos encontramos con dos elementos significativos para la toma de decisiones: una oferta innovadora y una demanda inexplorada.

A la luz de la teoría de ventajas comparativas (Wonnacott, 1990), esta oferta innovadora puede ingresar al mercado por las siguientes razones:

1. Catastro de turismo vecinal de atractivos turísticos / No es necesario descubrirlos.
2. Dichos atractivos son distintos a los conocidos y diversos / No es necesario invertir en la creación de nuevos recursos potencialmente turísticos.
3. Aún no han sido explotados económicamente / Permite una planeación que involucre a las actividades económicas locales.
4. Existe infraestructura en los sectores / Los costos se destinarían a obras de mejoramiento y difusión de la oferta, por ende, es más económico.
5. El nivel de cesantía que posee la comuna y los altos índices de desocupación / la inversión en turismo vecinal permitiría contratar la mano de obra a un costo menor, por ende, una mayor absorción de ésta, con repercusiones positivas tanto para los futuros trabajadores a través de la percepción de ingresos, como para la gestión municipal frente al problema.
6. La brecha socioeconómica existente entre el "cerro y el plan" / se contribuiría a la integración de los doce sectores que conforman la ciudad, como a la construcción de ésta desde la perspectiva de los barrios. Se cumpliría así el objetivo estratégico N°4 del Plan de Desarrollo Estratégico de la DIDECO.
7. Una demanda inexplorada / No existe un estudio de mercado sobre los potenciales "turistas vecinales", desconociéndose sus motivaciones de desplazamiento hacia los sectores priorizados. Esto permitiría que sea la oferta quien en primera instancia regulase la generación de la demanda.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
➤ Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.

Nadie puede consumir lo que no conoce, por eso es necesario difundir los atractivos y servicios turísticos al mayor número de personas que estén en posibilidades de usarlos, utilizando los medios más adecuados para hacer llegar la información en forma eficaz, de tal manera que despierte el interés de los posibles turistas, para transformarlo en un deseo y éste en una verdadera necesidad. La promoción puede entonces crear nuevas necesidades en los individuos (Gurría, 1995).

Efectivamente, en el marco del turismo vecinal y los recursos catastrados, el impacto que se desea generar a partir de la propuesta de difusión diseñada, dice relación con una serie de necesidades:

1. Trascender la imagen de "Viña Encanta" donde sólo se promociona el borde costero, el Casino de Viña del Mar, la Quinta Vergara, museos y castillos. A esa imagen se debe incorporar otros atractivos para hablar de una comuna integrada y para quienes creen o piensan que ésta es una ciudad sin cerros e historias locales.
2. Alcanzar la mayor apropiación posible por parte de la comunidad de su condición de anfitriona y en su calidad de turista. El objeto es que se sienta participe del proceso de integración de ciudad desde la perspectiva de los barrios, lo cual sólo se logrará en la medida que conozca, valore y cuide los recursos de su sector y los sectores vecinos.
3. Sensibilizar a todos los actores involucrados, es decir, autoridades municipales - sector privado organizado (gremios) - comunidad, sobre la importancia que cobra el turismo para el desarrollo de la ciudad. Si bien existe una parte de la población que tiene sus expectativas sobre el mercado turístico, éstos son empresarios y autoridades, pero el grueso de la población, al no tener conciencia de esto, no espera nada de esta actividad.

4. Crear conciencia turística en todos los viñamarinos desde temprana edad, para que conozcan su ciudad y aprendan valorar esos tesoros y la importancia de vivir en una ciudad turística. Esto requiere que multiplicadores de información como lo es el sistema de educación formal, los medios de comunicación social locales y los gremios del sector, sean sensibilizados y capacitados en esta imagen objetivo de Viña del Mar como una ciudad turística, moderna, democrática, equitativa, segura, diversa y con identidad propia.

5. "Contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios", siendo éste uno de los objetivos estratégicos que orienta el accionar la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar. Para ello, es indispensable validar el turismo vecinal como una estrategia de desarrollo de los sectores priorizados, y por ende, de la comuna. Como bien grafica aquel dicho popular "primero partamos por casa".

En razón de dichas necesidades, el canal de difusión seleccionado y llevado a cabo durante la temporada estival ha permitido avanzar desde una **situación inicial** de desconocimiento por parte de la comuna de los potenciales atractivos turísticos existentes en los sectores priorizados hacia una **situación actual** de valorización y difusión de los mismos a través de diversos medios de comunicación de masas como radio, prensa escrita y televisión (Anexo 1).

Entre los **agentes facilitadores** del proceso encontramos:

- ♣ Trabajo articulado con informantes claves de la comunidad. Se vislumbra marcado interés por participar directa e indirectamente en el registro audiovisual, otorgándole carácter participativo al proceso de integración de la comuna a través de la valorización de sus sectores.
- ♣ Trabajo articulado con informantes claves de la DIDECO. Instancia de coordinación para dar a conocer la finalidad del turismo vecinal y retroalimentar el proceso con las opiniones y sugerencias respecto del mismo. Existe reticencia para concebirlo como estrategia de desarrollo, ya que resulta complejo concebir el patrimonio cultural de la ciudad en términos turísticos, sin embargo, hay consenso sobre la importancia de valorizarlos y difundirlos, con la finalidad de dar identidad a los sectores.

Es necesario llevar a cabo un trabajo de Gestión en Conciencia Turística, desde esta renovada manera de concebir la ciudad. Solo de esta manera el turismo vecinal se validará institucionalmente, generando las condiciones propicias para hacerse cargo de los hallazgos que la experiencia ha entregado.

♣ Enfoque Multidisciplinario. La propuesta de difusión implica el esfuerzo y complementariedad de profesionales cuyas áreas están estrechamente ligadas a las comunicaciones. Cada uno aporta desde su experticia al proceso de validación del turismo vecinal, siendo relevante comprender el proceso desde una mirada social, con la convicción de que el patrimonio cultural de la ciudad es valioso y debe ser dado a conocer.

Si bien es difícil evaluar cuantitativamente el impacto esperado, con objetivos previamente establecidos, puede señalarse que la recepción que el turismo vecinal ha hallado en la opinión pública no debe ser desaprovechada. Todo lo antes expuesto constituye razones suficientes para que la estrategia de desarrollo se consolide al interior del municipio, ya sea como Programa o Departamento de Turismo Vecinal, con objetivos, planes de trabajo, fondos propios y profesionales idóneos vinculados al tema. De otra manera, se vislumbra un futuro incierto.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante la temporada estival en la comuna de Viña del Mar.

Durante el proceso de desarrollo del turismo vecinal nos hemos referido a una potencial oferta turística. Sin embargo, ésta no se remonta a una oferta de servicios que en un futuro contribuirían a generar una demanda. He aquí la vinculación de las actividades económicas locales al turismo vecinal y la necesidad de identificar dónde se encuentran, quiénes las realizan y en qué condiciones lo hacen. Fueron dos los escenarios que permitieron indagar acerca de la dinámica operativa que dichas actividades adoptaron durante la temporada estival: el trabajo realizado con la directiva de la Asociación de Microempresarios de la V Región de Valparaíso y la oportunidad que ha significado la propuesta de difusión de conocer a personas de diversos sectores que, trabajando en forma aislada, ven en este tipo de actividades la generación del ingreso propio.

A través de técnicas cualitativas de recolección de información, entrevista semiabierta y observación directa, damos cuenta de las condiciones materiales, legales y de competitividad en que se desarrollan las actividades que permiten comprender el contexto de exclusión social que las caracteriza, con las respectivas necesidades y repercusiones en el ámbito social, económico, cultural e incluso, político.

Condiciones Materiales	Condiciones Legales	Condiciones de Rentabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Escaso capital financiero • Acceso limitado a materias primas • Uso de tecnologías simples • Carencia de infraestructura para exponer sus productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores Independientes • Operan fuera del marco legal • Carecen de Previsión Social, de Salud y otras prestaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Producción a pequeña escala • Dificultad para entrar a competir en el mercado, especialmente el turístico. • Desconocimiento sobre temas como: productividad, comercialización, marketing turístico, etc.

Como se observa en la **Figura N°2**, corresponden a actividades económicas de subsistencia y de pequeña producción, que involucran a personas pertenecientes a familias de bajos ingresos, que no pueden asegurar su subsistencia mediante un empleo asalariado en las grandes empresas e instituciones públicas, ni cuentan con un sistema de protección ante el desempleo. Tienen como común denominador movilizar la propia capacidad de trabajo de sus promotores y los escasos recursos que están a su alcance, para generar fuentes de subsistencia y de progreso.

Quienes las realizan son individuos o grupos familiares con capacidad emprendedora pero que carecen de herramientas para ingresar y competir en el mercado, especialmente el turístico, referidas específicamente en términos de rentabilidad, comercialización de sus productos, marketing turístico, estrategias de productividad. Lo anterior se refleja en la incapacidad de llevar a cabo sus actividades durante la temporada estival, período en que el turismo se desenvuelve con fuerza a diferencia del resto del año.

Por otra parte, la situación de exclusión social descrita está estrechamente relacionada con la compartimentalización de roles en condiciones desfavorables. Todos los que realizan estas actividades, ven en éstas una estrategia de superación de su condición de pobreza, debiendo armonizar diversos roles que les toca asumir como individuo que forma parte de una sociedad. De esta manera, quienes son padres de familia deben asumir los roles parentales, instrumental, de educación, entre otros, para con los miembros del grupo familiar, además de la necesidad de perfeccionarse en el rubro, capacitarse para ingresar al mercado en condiciones.

La asociatividad es concebida como una estrategia de desarrollo, que permite la negociación colectiva de sus intereses comunes frente a las instituciones vinculadas al sector y que tienen incidencia en las condiciones de su desarrollo. Sin embargo, es necesario que se estructure comunalmente y que en su conjunto se constituya a nivel regional, de manera que los municipios, instituciones de capacitación y bancas crediticias adecúen sus servicios a su realidad comunal, contribuyendo de esta manera a modelar un sistema más diferenciado y ecuánime.

➤ HALLAZGOS REFERIDOS A LA INTERVENCIÓN

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Económicos Locales	Desarrollar un proceso socioeducativo destinado a optimizar la dinámica operativa que las iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal adoptan durante el período estival en la comuna de Viña del Mar.

Considerando las situaciones de exclusión social y vulnerabilidad socioeconómica que caracteriza a este tipo de actividades y sus promotores, como también su necesaria vinculación con el turismo vecinal por cuanto contribuirían a generar una demanda turística, es indispensable realizar un trabajo profesional de carácter socioeducativo orientado a optimizar la dinámica operativa que dichas actividades adoptan durante el período estival en la comuna.

Como una aproximación, el trabajo socioeducativo realizado permitió identificar las demandas requeridas para que mejoren las actuales condiciones en que se desarrolla el sector. La **Figura N°3** refleja aquellas demandas asociadas a quienes realizan las actividades (Demanda 1) y aquellas asociadas a las estrategias de apoyo (Demanda 2)

DEMANDA 1	DEMANDA 2
<ul style="list-style-type: none"> • Asociatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Técnica y Asesoría Legal
<ul style="list-style-type: none"> • Organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y oportuna sobre vías de financiamiento por parte de sus emisores.
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a créditos
<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu Emprendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralización/adecuación de servicios a la realidad comunal
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del aparato municipal

Respecto a las primeras, se concibe la Asociatividad como la única estrategia de desarrollo con que cuentan los microempresarios en tanto se negocia colectivamente sus intereses frente a las instituciones u organismos correspondientes, optimizando recursos y esfuerzos. Para que dicho proceso sea efectivo y eficaz, es necesario poseer una estructura organizacional (directiva) cuyo rol sea el de canalizador de información relevante y representante de los intereses de todos los asociados. Posteriormente, diseñar un plan de trabajo a corto y mediano plazo, con objetivos definidos, metodología, asignación de roles, actividades y criterios de evaluación de las gestiones, previamente establecidos. Así mismo, tener espíritu emprendedor debe reflejarse en las expectativas de progreso y desarrollo, para lo cual es necesario capacitarse en temas como productividad, competitividad, marketing turístico. Un aspecto fundamental es el compromiso respecto de cada uno con el otro y con la asociación, expresado en la motivación por formar parte de un grupo, en la responsabilidad al momento de asumir tareas y la constancia durante todo el proceso.

Las segundas, en tanto, se refieren a aquellas necesidades cuya solución depende en gran medida de las estrategias de apoyo impulsadas por otros actores sociales involucrados en el proceso productivo, como son el gobierno local y el sector privado. Así, toda actividad microempresarial debe acceder a asesoría técnica y legal dadas las condiciones y naturaleza de la misma, con información clara y oportuna respecto a las vías de financiamiento disponibles en el mercado actual. Las entidades públicas y privadas vinculantes deben adecuar sus servicios a la realidad local, para lo cual es indispensable conocer su dinámica operativa y considerar el aporte del sector al desarrollo de la economía nacional, regional y comunal. La descentralización se torna entonces indispensable, por cuanto el mercado debe permitir la competitividad entre las actividades económicas locales y focalizar todos los recursos en ellas. Sin duda alguna, es un proceso complejo dada la política de comercio internacional y sus repercusiones en el mercado interno, donde las economías a pequeña escala no logran ingresar ni competir con las grandes producciones extranjeras, cuya mano de obra es más económica, las tecnologías son más avanzadas, incidiendo en el costo del producto.

No obstante las demandas requeridas por los participantes del proceso socioeducativo, se puede señalar que en estos últimos años, la microempresa ha pasado de ser un actor relativamente desconocido dentro de las políticas públicas, para constituirse en un sujeto relevante tanto por sus efectos en el empleo, como por su aporte en la definición de estrategias de superación de la pobreza. Además, su diferenciación con la pequeña y mediana empresa (Pyme), cuyas políticas de fomento por largo tiempo la asumieron como parte integrante de su sector, ha contribuido a darle una identidad propia permitiendo la aparición de herramientas e instrumentos de fomento adecuados a su realidad.

De esta forma, en el Chile del 2002 se observa una ampliación y homogeneización del concepto de microempresa para aludir a un actor económico presente en la realidad nacional, así como en la definición de políticas públicas no sólo estatales, sino que también en las de aquellos operadores privados interesados en su promoción (Espinoza, 2002). Un ejemplo claro de ello es la Fundación AYES del Hogar de Cristo, la que dispone para el sector subsidios de carácter solidario para mejoramiento de la infraestructura microempresarial.

De la mano a esta expansión se ha extendido y formalizado el interés por trabajar con el sector, siendo copartícipes del proceso el mundo académico, las empresas privadas, diversos actores del sector estatal como el municipio, SERCOTEC, FOSIS, etc., y en organismos no gubernamentales.

No obstante el interés, se puede visualizar deficiencias importantes para un efectivo y eficiente proceso de desarrollo del sector. Problemáticas ligadas a la legalidad de su funcionamiento, las deficiencias educacionales, a su dimensión impositiva y a la de su financiamiento, donde los subsidios estatales han sido y serán insuficientes para constituirse en la solución más adecuada, dando paso al surgimiento del crédito como el mecanismo para afrontar el problema del financiamiento, promoviendo simultáneamente la constitución de un nuevo mercado, aliviando al Estado de la carga de resolver directamente la problemática financiera del mundo microempresarial.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar en el contexto de la temporada estival

En razón de que todo proceso requiere del trabajo mancomunado de todos los actores involucrados en el mismo, el turismo vecinal requiere de los aportes de la red pública y privada vinculante para lograr el soporte institucional y posterior consolidación como estrategia de desarrollo local. Si bien durante el período estival la gestión social realizada se abocó principalmente a los ejes Gestión de Recursos Turísticos y Gestión de Recursos Económicos Locales, los hallazgos obtenidos de los mismos permiten dar cuenta de cuáles son las instituciones vinculadas al turismo cuyos recursos podrían aportar al desarrollo del turismo vecinal, especialmente referidos a los potenciales atractivos turísticos y a las actividades económicas locales.

1. Programa de Economía del Trabajo. a través de la elaboración de una guía para el microempresario con la nómina de instituciones crediticias y la forma de acceder a dichos créditos. Pretende responder y satisfacer la demanda de un servicio informativo sistematizado para pequeñas iniciativas económicas que se desarrollan a lo largo del país, contribuyendo a la promoción y desarrollo de un país más equitativo, justo y solidario.
2. I. Municipalidad de Viña del Mar: Dirección de Desarrollo Comunitario. Departamento de Desarrollo Vecinal. Sección Eventos Vecinales y Sección Coordinación Vecinal.
3. Diversos medios de comunicación de masas.
 - Diario El Mercurio, Canal 13, El Mercurio, Productora TVI

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Gestionar los recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de viña del mar en el contexto de la temporada estival.

Es necesario seguir utilizando la cobertura comunicacional en razón del impacto que ésta puede lograr en la opinión pública. Es un recurso del cual el turismo vecinal puede y debe valerse en este proceso de consolidación al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente en la DIDECO, como también en la comunidad viñamarina. Por otra parte, es necesario que tras levantar la oferta de atractivos se levante la oferta de servicios turísticos. La investigación da cuenta de cuáles constituyen la planta turística, quiénes, dónde y cómo lo realizan pero no de una red de cooperación pública y privada vinculante que articule sus recursos, aportes e iniciativas para lograr un soporte del turismo vecinal.

En razón de lo anterior se traspasará el eje a un tercer ciclo.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Cada uno de los departamentos que conforman la DIDECO realiza labores destinadas a públicos diversos, como dirigentes comunitarios de organizaciones territoriales, funcionales y relevantes y ciudadanos en general, traducidas en proyectos específicos y llevadas a cabo a través de sus secciones y oficinas, con la finalidad última de lograr la igualdad de oportunidades en el acceso a una mejor calidad de vida. He aquí la vinculación con el turismo vecinal, pues esta es concebida como estrategia de desarrollo que permita superar la situación de pobreza, exclusión social. Durante la temporada estival, aún cuando disminuye la actividad a nivel intrainstitucional por concepto de vacaciones de personas claves, se evidencia una concentración de esfuerzos y acciones relacionadas específicamente con la actividad turística, pensando en las oportunidades que esta representa para el desarrollo de la comuna.

Departamento	Tendencia Estival
Desarrollo Social	Orientadas a la gestión laboral, empleo juvenil, etc.
Desarrollo Vecinal	Materias relacionadas con derechos ciudadanos como educación para el consumo y promoción cultural, entre otros.
Atención Grupos Prioritarios	Asistencia técnica a la organización comunitaria, grupos juveniles y adultos mayores, entre otros.
Seguridad Ciudadana	Servicios para la seguridad y protección de la ciudadanía.
Deportes y Recreación	Fomento del deporte y apoyo a la realización de actividades
Desarrollo Territorial	Apoyo técnico para fondos de autoconstrucción FAC, entre otros.
Asesoría Judicial y Fiscalía	Protección ciudadana a través de asesoría jurídica.

Así por ejemplo, el Departamento de Seguridad Ciudadana se encarga de velar por la seguridad de la comunidad local y foránea, materializando su labor en la duplicación de personal de seguridad, en una mayor coordinación con entidades como carabineros, investigaciones, etc. y en la realización de campañas de educación. El Departamento de Desarrollo Vecinal, en tanto, a través de sus secciones Eventos Vecinales presta asesoría en la coordinación y realización de actividades recreativas, deportivas y culturales en los sectores altos de la ciudad, sin embargo, su labor tiende a disminuir en el verano ya que la concentración de dichas actividades se da mayoritariamente en el plan y borde costero. No ocurre lo mismo con el Departamento de Deportes y Recreación, donde este tipo de actividades se desarrolla con mayor recurrencia por el factor clima, por la fluencia de turistas y su carácter masivo. El Departamento de Desarrollo Social focaliza su atención principalmente a la gestión laboral, empleo juvenil, a diferencia de otros períodos del año como por ejemplo la emergencia habitacional durante el invierno.

Se puede señalar que durante la temporada estival la DIDECO se relaciona estrechamente con la actividad turística, sin embargo la focaliza territorialmente en el plan y borde costero aún cuando los beneficiarios de su atención pertenezcan a los sectores priorizados. Es necesario entonces aprovechar el recurso material, financiero y humano con que cuentan, realizar un trabajo socioeducativo con este último a fin de visualizar las opciones concretas de incorporar dentro de sus líneas de acción la gestión de turismo vecinal.

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO DE INTERVENCIÓN
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Diseñar una propuesta de implementación de la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

En razón de las potencialidades de la estrategia de desarrollo para ser concebida y validada como tal así como también las oportunidades que la temporada estival reportó para ello, surge la inquietud de instalar la estrategia a nivel institucional. Es necesario entonces indagar los requisitos que debe cumplir un programa municipal para constituirse como tal, es decir, definir con antelación sus objetivos, líneas de acción, proyectos a realizar y el impacto que se espera lograr con la gestión.

De esta manera, se sugiere el traspaso del presente eje a un tercer ciclo de trabajo, por cuanto el diseño de la propuesta queda pendiente.

➤ HALLAZGOS OBTENIDOS DEL OBJETIVO DE REFLEXIÓN.

“Reflexionar respecto de las oportunidades que la temporada estival reporta a la validación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar”

La continuidad del proceso durante los meses de diciembre a marzo es la primera oportunidad de observar cómo se comportan los potenciales atractivos existentes en los sectores durante la temporada estival y las principales diferencias entre la oferta tradicional y la apuesta de turismo vecinal. Evaluar la calidad de atractivo turístico de los recursos catastrados a partir del diseño de una propuesta de difusión, como también el trabajo socioeducativo con las actividades económicas locales, ha permitido que el proyecto se muestre al interior de la DIDECO y además, trascienda hacia la comunidad en forma paralela, siendo de suma relevancia en el proceso de consolidación de la estrategia de desarrollo.

Así mismo, se produjo un cambio de situación, desde una inicial de desconocimiento de los atractivos existentes en los sectores, hacia una actual de valorización y difusión de los mismos en los barrios respectivos. Si bien es complejo evaluar cuantitativamente el impacto de una propuesta de difusión, la recepción de la propuesta en los vecinos, beneficiarios directos, ha sido satisfactoria. Se denota interés y motivación por trabajar en el proceso, hecho extraño en estos tiempos donde la participación ciudadana es pasiva y apática. Lo anterior podría explicarse por la naturaleza del proyecto, el cual resulta innovador al abordar una situación desde sus oportunidades y no desde su problematización, como es el caso de la situación de pobreza y la falta de integración e identidad barrial. Además, la propuesta de difusión le ha proporcionado un carácter participativo, donde informantes claves de la comunidad, que no necesariamente forman parte de organizaciones territoriales, e informantes claves de la DIDECO, incidieron en la selección de locaciones y entrevistados para la realización de los videos.

A la luz de las ventajas comparativas, el escenario que representa la temporada estival en la comuna para el turismo vecinal resulta significativo. Como se mencionara en el eje Gestión de Recursos Turísticos, la oferta de turismo vecinal no pretende competir con la tradicional, sino integrarse a ésta última ampliando el mercado turístico una vez que la oferta genere la demanda.

Entre las ventajas, podemos señalar las siguientes:

- a) No es necesario invertir recursos en descubrir la oferta, como tampoco en la creación de la misma.
- b) La inversión en infraestructura es menor, sólo hay que destinar recursos en obras de mejoramiento, realización de actividades y difusión de la misma.
- c) Permite una planeación que involucre a las actividades económicas locales
- d) Las obras de inversión permitirían contratar la mano de obra desocupada, a un costo menor y con mayor absorción, con repercusiones favorables en términos socioeconómicos para los trabajadores y en términos políticos para la gestión municipal al momento de su evaluación.
- e) Se contribuye al cumplimiento del Objetivo Estratégico N°4 de la DIDECO, que dice relación a la identidad e integración de la comuna desde la perspectiva de los barrios.

Las gestiones realizadas han promocionado el cumplimiento de los principios orientadores de la DIDECO, como *la participación de la comunidad como actor fundamental en su proceso de desarrollo, la identidad y la integración territorial, la modernización de la gestión pública y cooperación para el desarrollo.*

➤ HALLAZGOS OBTENIDOS DESDE LA HIPÓTESIS DE TRABAJO.

El Turismo Vecinal constituye una estrategia de desarrollo local válida en la comuna de Viña del Mar, en tanto otorga una oportunidad de resignificación en calidad de oferta a los recursos turísticos y recursos económicos locales presentes en sus sectores, requiriendo la captación y respaldo de los recursos intrainstitucionales del municipio e interinstitucionales de redes públicas y/o privadas para su consolidación como estrategia.

La presente hipótesis de trabajo tiene como propósito sostener los ciclos de trabajo que considera el desarrollo del seminario de título. En tal sentido y al término de este segundo ciclo se puede concluir lo siguiente:

La intervención profesional realizada en los cuatro ejes temáticos, desde la investigación e intervención, ha permitido levantar la oferta de atractivos de turismo vecinal a través del desarrollo de actividades que requieren al profesional aprender, descubrir o incorporar nuevas habilidades al quehacer tradicional de un Asistente Social.

En ese sentido, la labor de producción de doce videos y la investigación requerida para ello, como también la utilización de técnicas de recolección de datos con respecto a la situación de vulnerabilidad en que se encuentran las actividades económicas locales vinculadas al turismo, reportaron a la alumna las oportunidades que tiene el turismo vecinal durante la temporada estival para ser consolidado como una estrategia de desarrollo de la comuna. Es necesario, eso sí, la gestión profesional en el ámbito institucional, de manera que todos los recursos involucrados (materiales , humanos y financieros) se optimicen en razón de un proyecto que abarca diferentes aristas del quehacer municipal.

Finalmente, es posible señalar que la vinculación establecida en la hipótesis ha sido verificada positivamente permitiendo con ello iluminar la intervención para un tercer y último ciclo de trabajo, donde se enfatizará la gestión a la consolidación del turismo vecinal al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

3. TERCER CICLO: CONSOLIDACIÓN DEL TURISMO VECINAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

A. Presentación del Ciclo.

El presente ciclo de trabajo, como su nombre lo indica, se orientó a la consolidación de la estrategia de desarrollo al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente en la Dirección de Desarrollo Comunitario.

En razón de las potencialidades analizadas para ser concebido como tal y las oportunidades que la temporada estival reportó para el turismo vecinal, se propone continuar la gestión en los cuatro ejes temáticos transversales al proceso, materializados en un Programa de Turismo Vecinal para el año 2003-2004 con objetivos, líneas de acción y proyectos claramente definidos que orienten la intervención.

El presente ciclo, tercer y último, se desarrolla en el período comprendido entre 15 de marzo y 30 de junio del presente año.

A continuación se presentan los documentos que justifican el desarrollo del proceso. En un primer momento se describe la Matriz de Programación, que contiene los objetivos que sostienen la investigación e intervención. Posteriormente se desarrolla el proceso y finalmente se inserta el informe de cierre de ciclo, con los principales aportes de este momento.

B. Matriz de Programación:

TERCER CICLO: "CONSOLIDACIÓN DEL TURISMO VECINAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

Eje Temático	Objetivo de Investigación	Objetivo de Intervención	Objetivo de Reflexión
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, infraestructura contenidos en el catastro de geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de turismo vecinal, en el contexto de consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de Reflexionar respecto de la consolidación del turismo vecinal en el contexto de comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Respecto de la consolidación del turismo vecinal en el contexto de comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Económicos Locales	Investigar la existencia de iniciativas y actividades económicas locales vinculadas al turismo, en el contexto de consolidación del mismo de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de fortalecimiento de las actividades económicas locales vinculadas al turismo, en el contexto de consolidación del mismo de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	Investigar la factibilidad institucional del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local, en el contexto de consolidación de éste al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Diseñar una propuesta de consolidación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo local, al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Municipalidad de Viña del Mar.
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar recursos e iniciativas de la red pública y/o privada, vinculada al turismo, que aporten a la consolidación del turismo vecinal al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Gestionar aquellos recursos e iniciativas de la red pública y/o privada, vinculada al turismo, que aporten a la consolidación del turismo vecinal al interior de la I. Municipalidad de Viña del Mar.	Municipalidad de Viña del Mar.

C. Diseño del Proceso

✓ Territorios De Trabajo

✓ Caracterización

Sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar

- Viña Oriente

Ubicado camino hacia el interior de la región, agrupa a cinco poblaciones: El Olivar, Limonares, Villa Dulce, Villa Independencia y Canal Beagle. Se caracteriza por la presencia de iglesias y el Jardín Botánico Nacional. Vecinos señalan sentirse en "tierra de nadie", ya que están en el límite entre las comunas de Viña del Mar y Quilpue.

- Chorrillos-El Salto

Este sector se caracteriza por la presencia de establecimientos educacionales (universidades y colegios antiguos). Junto a forestal, en sus quebradas se observa la Palma Chilena y vertientes de agua dulce. El sector industrial y la vía férrea también condicionan la cultura de sus pobladores.

- Achupallas-Santa Julia

Este sector debe su nombre a la planta Achupalla. Se caracteriza el barrio por la labor social y comunitaria de sus pobladores, como también por sus lomas y quebradas.

- Miraflores

Frente a Chorrillos, este barrio se caracteriza por sus áreas verdes y obras de interés arquitectónico, histórico y religioso. Al igual que en otros barrios, se observa dos modos distintos de vida: la de Miraflores Alto y Miraflores Bajo.

- Nueva Aurora

Uno de los poblados más tardíos en términos de conformación, colinda con cerros de Valparaíso como Placeres, Esperanza y Rodelillo. Se caracteriza por las antenas de televisión del canal regional UCV y sus miradores hacia la Bahía de Valparaíso. De ahí su común denominación como "La entrada a la Ciudad Jardín".

✓ Colectivos de Trabajo

✓ Caracterización

I. Municipalidad de Viña del Mar.

Corporación autónoma de derecho público, encargada de la administración de la comuna, destinada a satisfacer necesidades y asegurar su participación en el proceso económico y social de la población. Conformada por siete direcciones, la intervención profesional se focalizó en la Dirección de Turismo y la Dirección de Operaciones y Servicios, en razón de su vinculación con la estrategia de turismo vecinal.

Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)

Una de las siete direcciones municipales, se encarga del desarrollo comunitario a través de la ejecución de acciones que propendan a lograr la igualdad de oportunidades en el acceso a una mejor calidad de vida de los sectores más vulnerados de la comuna. Está conformada por diversos departamentos, los cuales atienden a diferentes públicos como dirigentes vecinales, grupos prioritarios, etc.

Vecinos	Personas naturales vecindadas en los sectores priorizados de la comuna, que participaron de la ceremonia de clausura de la Semana del Barrio, actividad organizada por la DIDECO en la cual se transmitió el video "El Turista Vecinal en...".
✓ Técnicas	
De Investigación	Observación Directa Entrevistas con fines de investigación a coordinadores vecinales y Asistentes Sociales de DIDECO; a encargados de Informaciones Turísticas de la Dirección de Turismo y de Medio Ambiente, de la Dirección de Operaciones y Servicios; a dirigentes y vecinos de los sectores.
De Intervención	Entrevistas de coordinación con funcionarios municipales de DIDECO y las direcciones mencionadas en el cuadro anterior.
Y/o procedimientos de Reflexión	de Reuniones con fines de reflexión con supervisor institucional Reuniones con fines de reflexión con supervisora académica Reuniones con fines de reflexión con director Dideco
✓ Recursos	
Institucionales	Equipo Técnico y Profesional de Dideco Financiamiento para filmación de programas El Turista Vecinal Equipo de Producción: Alex Moya: director Walter Kliche: actor Ingrid Robert: producción
Académicos	Profesora guía de seminario y alumna.
✓ Tiempo	
16 marzo – 30 de junio 2003	
✓ Plan de Análisis de la Información: categorías de análisis	
Teórico conceptuales	Potencialidades Turísticas Infraestructura Turística Marketing Turístico Promoción Turística
Inferidas de la experiencia	Vinculación de reparticiones de Dideco a la estrategia de desarrollo
✓ Procedimientos de Validación	
Juicio de Expertos	Equipo de Producción Videos Sergio Espinoza, director Dideco
Base ampliada de acuerdos	Equipo de Producción Videos

Informe de Avance

1. Presentación.

El presente informe se enmarca dentro del seminario de título **Trabajo Social y Desarrollo Local; Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.**

La metodología a utilizar se centra en el proceso y en la reflexión crítica, propuesta que organiza la intervención en torno a cuatro ejes temáticos que se desarrollan de manera transversal en tres ciclos de trabajo, en el periodo anual previsto.

Este informe forma parte del tercer ciclo denominado Consolidación del Turismo Vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar, el cual muestra cada uno las actividades realizadas durante el proceso. Cabe señalar que, a diferencia de los ciclos precedentes, los hallazgos correspondientes al cierre de ciclo han sido incorporados en un solo documento, de manera que se fundamente la propuesta de la alumna seminarista de consolidar el turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

2. Caracterización General.

La ciudad de Viña del Mar es la tercera comuna más importante en cuanto a cantidad de población y densidad poblacional propiamente tal, condición que la hace ser un nodo de específica importancia conforme a tres áreas a las que pertenece, de las que forma parte y sobre las cuales construye sus procesos económicos, sociales y culturales:

- ✓ De la denominada macrozona central, constituida por la Región Metropolitana, la V Región de Valparaíso y la VI Región. Viña del Mar forma parte de ella como centro emplazado en el eje sistema Faja Costera Central, de ciudades balnearios y ciudades puertos.
- ✓ De la Región de Valparaíso, en la que se emplaza como uno de los primeros puntos del eje costa, campo, cordillera.
- ✓ De la conurbación metropolitana del Gran Valparaíso, constituido por las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpue y Villa Alemana.

La identificación de esta múltiple coexistencia con tres realidades areales definidas, sin considerar en este caso la conexión con el exterior, otorga a Viña del Mar la ventaja comparada de proyectarse como gran centro urbano turístico de alta calidad, contenedor de servicios potenciadores de su desarrollo y distribuidor de recursos hacia las redes areales descritas; los dos ejes señalados, le colocan en situación de liderazgo actual y futuro en el sector y rubro turístico para los flujos nacionales y extranjeros; en una proyección futura, la calidad en el manejo urbano sumado al incremento en capacidad de infraestructura y equipo, junto al aumento de la inversión privada en el área turístico-inmobiliaria, constituirán factores decisivos para ofrecer calidad de vida e integración, como gran producto Ciudad.

Este nivel de ventajas comparadas, define algunas posibles imágenes objetivos a alcanzar para sellar el despegue de este futuro y posible proceso, a saber en forma correlativa y complementaria:

- ✓ Centro Turístico de alta calidad
- ✓ Centro Económico asociado
- ✓ Centro Urbano deseable de habitar y altamente integrado, social y culturalmente

Al intentar describir la cultura de Viña del Mar, se debe tener presente la configuración particular que tiene esta ciudad, condicionada por factores históricos, geográficos y socioeconómicos:

- ✓ Un primer elemento a considerar es el carácter urbano que manifiesta la cultura en la comuna, a lo que se debe agregar que es un centro de un complejo mayor de ciudades que conforman el Gran Valparaíso, donde predominan las relaciones de carácter más formal e impersonal.
- ✓ Un segundo elemento que define la cultura de Viña del Mar es su carácter dicotómico en donde establece la existencia de dos formas culturales, dos modos de vida distintos: uno caracterizado por una ciudad balneario, parques, playas y bellas residencias; y otro por las poblaciones de empleados y obreros que se ubican en los cerros de la ciudad, lo que condiciona la relación de las personas con la ciudad en cuanto hablan de ella desde el lugar en que viven (por ejemplo la gente

de los cerros va a Viña y baja al centro; el habitante del plan sube a la población y pasea por la ciudad).

✓ Un tercer elemento que considera a la cultura de Viña del Mar es su carácter heterogéneo, condicionado por un conjunto de territorios que presentan características históricas, geográficas, económicas y sociales distintas.

De acuerdo a lo anterior, se describe la comuna de Viña del Mar como eminentemente urbana con dos modos de ver la ciudad: el plan y el cerro que coexisten dentro de una misma matriz histórico-cultural, pero que en su interior presentan un alto grado de heterogeneidad que se manifiesta en la conformación de un conjunto de identidades sectoriales más potente que la identidad comuna.

Los sectores que conforman la comuna de Viña del Mar son los siguientes:

1. Agua Santa – Nueva Aurora
2. Recreo – Agua Santa Bajo – Villanelo
3. Forestal
4. Chorrillos – El Salto
5. Viña Oriente: Limonares, Villa Dulce, Canal Beagle, Villa Hermosa, El Olivar.
6. Miraflores – Granadillas
7. Santa Inés
8. Plan – Población Vergara
9. Achupallas – Santa Julia
10. Gómez Carreño
11. Reñaca Alto – Expresos Viña – Glorias Navales
12. Reñaca Bajo – Jardín del Mar

3. Período Informado

Del 16 de marzo al 30 de junio del 2003.

4. Informe de Actividades del período.

• Investigación

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	17-19 marzo	Chorrillos	Producción video Chorrillos	Satisfactorio	Filmación
	20-21 marzo	Nueva Aurora	Producción video	Satisfactorio	Filmación
	24-29 marzo	Miraflores	Producción video	Satisfactorio	Filmación
	1-4 abril	Achupallas	Producción video	Satisfactorio	Filmación
	7-9 abril	Viña Oriente	Producción video	Satisfactorio	Filmación
	14-17 abril	DIDECO	Recopilar historia sectores	Satisfactorio	Entrevistas a informantes claves
	21-30 abril	DIDECO	Recopilar historia sectores	Satisfactorio	Entrevistas a informantes claves
Gestión de Recursos Intrainstitucionales	5-17 mayo	DIDECO	Recopilar historia sectores	Satisfactorio	Entrevistas a informantes claves
	9-15 abril	DIDECO	Recopilar historia sectores	Satisfactorio	Entrevistas a coordinadores vecinales y Asistentes Sociales sectores
Gestión de Recursos Interinstitucionales	9-15 abril	DIDECO	Recopilación de material sobre direcciones municipales	Satisfactorio	contactos.

• Intervención

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	24 marzo	Chorrillos	Filmación video sector	Satisfactorio	Recopilar información para edición
	27 marzo	Nueva Aurora	Filmación video sector	Satisfactorio	Recopilar información para edición
	7 abril	Miraflores	Filmación video sector	Satisfactorio	Recopilar información para edición
	11 abril	Achupallas	Filmación video sector	Satisfactorio	Recopilar información para edición
	14 abril	Viña Oriente	Filmación video sector	Satisfactorio	Recopilar información para edición
	15 abril	Reunión con Carlos Valencia, El Mercurio de Valparaiso	Coordinación para noticia del diario sobre turismo vecinal	Satisfactorio	Enviar catastro actualizado de lugares de interés turístico
	25 abril	Chorrillos	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	2 mayo	Santa Inés	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	9 mayo	Nueva Aurora	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	16 mayo	Achupallas	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	23 mayo	Miraflores	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	30 mayo	Reñaca Alto	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.

Eje Temático	Fecha	Lugar	Actividad	Resultado	Curso de Acción
Gestión de Recursos Turísticos	06 junio	Forestal	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	13 junio	Viña Oriente	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Negativo. No se presenta el video por razones de edición.	Fijar fecha reestreno en el sector. Contacto con dirigentes y coordinación con Dideco
	4 julio	Recreo	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	11 julio	Gómez Carreño	Estreno video en clausura Semana del Barrio	Satisfactorio	Convocar a entrevistados para que asistan a la actividad.
	julio	DIDECO	Construcción de ruta y guión para tour vecinal	Satisfactorio	Revisión del circuito en terreno.
Gestión Recursos Intrainstitucionales	15 marzo-15 abril	DIDECO	Entrevistas de coordinación con coordinadores vecinales para salidas a terreno	Satisfactorio.	Sensibilización para que vean oferta en los sectores
Gestión de Recursos Interinstitucionales	14 abril	DIDECO	Entrevista con periodista Mercurio de Valparaíso	Satisfactorio.	Nuevo contacto
	mayo	DIDECO	Entrevista con Magdalena Salas del diario La Estrella	Satisfactorio	Alumna hará entrega de catastro. Periodista presentará semana a semana los atractivos de cada sector.
	junio	DIDECO	Organización Primer Tour experimental de Turismo Vecinal.	Satisfactorio.	Enviar invitaciones, solicitar bus, llaveros, preparar material.
	10 julio	Forestal-Miraflores-Santa Inés	Primer Tour Experimental de Turismo Vecinal.	Satisfactorio	Generar alianza de trabajo con Medio Ambiente y Parques y Jardines.

5. Grupos de Reflexión.

• Institucionales

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
11 abril	10 00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Sugerencias a elaboración de informes de avance.
Abril	13 00	DIDECO	Reunión con supervisores institucional y académico, director Dideco y alumna seminarista	Satisfactorio. Si bien no existe claridad de la instalación institucional del tema, se analiza respecto del desarrollo de la experiencia
16 Mayo	10 00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional	Sugerencias a elaboración de informes de avance.
31 mayo	13.00	DIDECO	Reunión con Nelson Arellano, supervisor institucional.	Sugerencias a elaboración de informes de avance.

- Académicos.

Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Resultado
21 Abril	14:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Satisfactorio. Docente guía la elaboración de documentos de la alumna, los cuales son regulares. Clarificación respecto de la metodología utilizada.
24 Abril	12:30	Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Satisfactorio. Docente guía la elaboración de documentos de la alumna, los cuales son regulares. Clarificación respecto de la metodología utilizada.
19 Mayo		Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Satisfactorio. Docente guía la elaboración de documentos de la alumna, los cuales son regulares. Clarificación respecto de la metodología utilizada.
2 Junio		Escuela Trabajo Social	Taller reflexivo	Satisfactorio. Docente guía la elaboración de documentos de la alumna, los cuales son regulares. Clarificación respecto de la metodología utilizada.

6. Reflexión Crítica del Período.

- Avances de Investigación e Intervención por Eje Temático.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Turísticos	Analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro, a fin de evaluar y optimizar su calidad de recurso turístico de la comuna de Viña del Mar.

Continuando con los mismos criterios para evaluar comúnmente las potencialidades turísticas de los sectores, se puede observar en la figura que los mismos cumplen ciertos requisitos que todo lugar debe cumplir para atraer a los turistas. De esta manera:

Sector Viña Oriente

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Jardín Botánico Nacional	Natural	Es el único jardín botánico del país. Hay diversas especies de flora que han sido sujetos de estudios científicos. Según señala su administradora, hay problemas de seguridad ciudadana.	Bueno	Buena	Completa	Regularmente activa	Satisfactoria. Se propone fortalecer la vinculación de la comunidad con el lugar, a través de la inclusión en el circuito de turismo vecinal.
Parroquia El Olivar	Infraestructura/ Cultural	El sector se caracteriza por la presencia de numerosas iglesias y templos evangélicos	Bueno	Deficiente	Completa	Regular. Sólo asisten fieles.	Satisfactoria. Se propone incluir en el circuito de turismo vecinal
Corporación La Granja	Infraestructura/natural	Corporación privada sin fines de lucro que atiende a jóvenes con déficit intelectual y se encarga de su inserción laboral y social en empresas locales. Trabajan la tierra, vivero, con caballos, etc.	Bueno	Mala	Completa	Pasiva, el lugar solo abre sus puertas a la comunidad cuando asisten cursos de colegios.	Oportunidad de realizar salidas con las escuelas de los sectores priorizados.

Sector de Chorrillos

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Cascadas	Natural	Ubicada detrás del sector del Salto, durante la temporada estival las cascadas permanecen secas, a diferencia de otras temporadas del año.	Malo	Deficiente	-----	Pasiva. Asisten al lugar sólo quienes residen el sector y lo conocen	Satisfactoria. Se propone la inclusión en el circuito de turismo vecinal para realizar excursiones de ecoturismo durante otoño y primavera.
Santuario Las Palmas de Quebrada El Quiteño	Natural	Junto con el palmar de Forestal, este lugar acoge a la palma chilena. Se está construyendo el camino al troncal, por lo que el acceso al lugar será más expedito.	Bueno	Regular	-----	Pasiva. Asisten al lugar sólo quienes residen el sector y lo conocen	Satisfactoria. Se propone la inclusión en el circuito de turismo vecinal para realizar excursiones de ecoturismo durante otoño y primavera.
Quebrada El Quiteño	Natural	En el lugar se observa un tranque natural en excelentes condiciones.	Regular	Regular	-----	Pasiva. Asisten al lugar sólo quienes residen el sector y lo conocen	Satisfactoria. Se propone la inclusión en el circuito de turismo vecinal para realizar excursiones de ecoturismo durante otoño, primavera y verano.
Sector Universitario	Infraestructura	Por calle Álvarez, se puede admirar diversos establecimientos de educación superior como colegios tradicionales de la ciudad. Con la obra de construcción del tren subterráneo, el sector está sufriendo transformaciones.	Bueno	Buena	Completa	Por el sector hay gran afluencia de gente, ya sea que habita el sector o debido a la población flotante.	Satisfactoria.

✓ Sector de Achupallas

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
CIDPA (Centro de Investigación Poblacional de Achupallas)	Infraestructura/ Cultural	Centro que trabaja con menores de edad que han desertado del sistema escolar. Están construyendo una ruta ecológica de recuperación de la planta Achupalla. Tienen estudios poblacionales y de historia social local.	Regular	Mala	Completa	Quienes asisten son beneficiarios de los programas sociales del centro.	Satisfactoria.
Escuela Popular de Música de Achupallas	Infraestructura/ Cultural	Escuela popular que a través de un sistema de becas o aranceles de bajo costo enseñan apreciación y ejecución musical a personas de entre 5 y 49 años provenientes de diversos sectores de la comuna. Siendo el cerro más alto de la ciudad, permite su admiración desde áreas verdes muy atractivas.	Regular	Mala	Completa	Quienes asisten son beneficiarios de los programas sociales del centro. En ocasiones realizan conciertos gratuitos de músicos y bandas reconocidas nacionalmente, atrayendo a vecinos de otros sectores y comunas.	Satisfactoria.
Lomas La Torre	Natural		Regular	Mala	-----	Activa. Son numerosas las reservaciones del recinto por personas del sector y de otras localidades, para llevar a cabo las ceremonias de bautismo, comunión y matrimonio. Asisten adeptos a su fe y turistas admirados por la arquitectura.	Satisfactoria.

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Parque Queullén	Natural	Parque abierto a la comunidad que concentra diversas especies nativas de árboles.	Regular	Deficiente	-----	Pasiva. El lugar es más bien visitado por quienes saben de su existencia.	Satisfactoria. Se propone su inclusión al circuito de turismo vecinal.

Sector Miraflores

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Plaza Miraflores	Infraestructura	Ubicada en la parte baja del sector, se inserta en un núcleo de tránsito que es paso obligado para quienes vienen del interior de la región. Junto a la subida Lusitania, corresponde a la parte acomodada del sector. Su infraestructura es buena.	Bueno	Buena	Completa	Pasiva. En razón de su deterioro, no es posible la admiración de parte de los vecinos y turistas.	Satisfactoria. Se sugiere postular proyecto Fondart. Se puede aprovechar la arquitectura del sector (edificios y viviendas Serviu, geografía más bien llana)
Mirador Padre Alberto Hurtado	Infraestructura/natural	Ubicado en la subida del mismo nombre, posee una vista privilegiada de la ciudad. No obstante el acceso y señalética son buenos, no acude mucha gente al lugar.	Bueno	Buena	Completa	Pasiva.	Satisfactoria. Se sugiere la realización de actividades para que el lugar cobre mayor atracción.

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Iglesia de Piedra	Infraestructura /cultural	Declarada Patrimonio de Interés Histórico y Cultural, se pretende su postulación como monumento nacional. Su arquitectura y diseño hacen del templo un lugar muy atractivo para el sector.	Buena	Regular	Completa	Si bien quienes la visitan son principalmente fieles del sector, la iglesia ha sido visitada tanto por turistas chilenos como extranjeros.	Satisfactoria. Se propone su incorporación al circuito temático "circuito religioso" propuesto por la alumna.
Restaurante "La Pica de Don Pepe"	Infraestructura	Lugar que ofrece servicio gastronómico. Es bastante típico y los clientes son muy antiguos.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva. Quienes asisten son personas de edad, clientes de muchos años.	Regularmente satisfactoria. Si bien es uno de los pocos lugares que ofrece el sector, se sugiere realizar un trabajo de Mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y por ende del servicio.

Sector de Nueva Aurora

Lugar	Tipo de Recurso	Referencias	Acceso	Señalética	Red de Servicios Básicos	Afluencia de Público	Proyección Turística
Mirador de Plaza Nueva Aurora	Infraestructura/ Natural	Aprovechando el entorno y geografía, este mirador permite admirar la bahía y las puestas de sol. Como es una de las entradas a la ciudad desde Santiago, se torna muy completo.	Bueno	Mala	Incompleta	Pasiva. Debido a su ubicación, la gente transita brevemente por el sector.	Satisfactoria.
Estadio Atlético	Infraestructura	Estadio equipado completamente.	Regular	Mala	Incompleta	Activa: asisten diariamente diversos clubes deportivos en sus ramas femeninas y masculinas.	Satisfactoria. Es necesario fortalecer las actividades deportivas, recreativas y artísticas.
Hogar La Roca	Cultural	Hogar de Rehabilitación de personas con dependencia a las drogas lícitas e ilícitas.	Regular	Mala	Completa		Satisfactoria. Es necesario prestar apoyo a estas agrupaciones en cuanto a recursos y difusión de sus manifestaciones.
Restaurante El Temucano	Infraestructura	Lugar que ofrece servicio gastronómico. Muy típico, al parecer sería el único local que reúna las condiciones para ser turístico.	Regular	Mala	Incompleta	Pasiva durante todo el año, a excepción del verano, debido al tránsito de buses con pasajeros y turistas.	Satisfactoria. Si bien es uno de los pocos lugares que ofrece el sector, se sugiere realizar un trabajo de Mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y por ende del servicio.

Respecto a lo descrito en las tablas precedentes, se desprende que los sectores en cuestión poseen atractivos turísticos diversos y que se relacionan con la característica de los barrios. Así, por ejemplo, Nueva Aurora se caracteriza por sus vistas y miradores hacia la bahía y las puestas de sol. He ahí la razón de su nombre. Ocurre lo mismo con Achupallas: su nombre, cuentan los vecinos, se debe a una planta que tiene espinas grandes por lo cual es muy difícil asirla sin pincharse. La expresión Ah! ¡Chupalla! Hace referencia a dicha situación.

De esta manera, podemos señalar entonces que para la construcción de circuitos turísticos, próximo paso en el proceso de consolidación de la estrategia, se requiere tener claridad de los siguientes aspectos:

1. La Historia local. En tanto un lugar se torna atractivo y potencialmente turístico siempre que su historia se difunda.
2. La característica principal del sector: de acuerdo a las obras de infraestructura y cultural existentes, como recursos naturales. que sin duda alguna hablan de la cultura del barrio. Lo anterior está vinculado a las características poblacionales y demográficas.
3. La ruta a seguir: es el guía quien dirige la vista del turista.
4. Identificar atractivos comunes o complementarios a todos o la mayoría de los sectores priorizados. De esta manera, si en todos existen capillas, parroquias o iglesias, se podría realizar un circuito religioso.
5. Inversión en mejoramiento o limpieza de los lugares. Nos referimos a una inversión a bajo costo, rápida y paliativa. Una inversión mayor requiere de estudios técnicos. (por ejemplo, la limpieza y habilitación de un microbasural con vista privilegiada de la ciudad)

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Turísticos	Diseñar una propuesta de difusión de la calidad de atractivos turísticos de aquellos recursos naturales, geográficos y de infraestructura contenidos en el catastro de atractivos de interés turístico existentes en la comuna de Viña del Mar.

El presente objetivo apunta principalmente a la necesidad de dar a conocer a la comunidad local aquellos lugares que se constituyen en atractivos turísticos potenciales. Para ello, se requiere la utilización de medios de comunicación de masas que transmitan la información al mayor número de personas posible.

En este sentido, la intervención se ha abocado a la presentación de los programas en la ceremonia de clausura de cada Semana del Barrio, actividad organizada por Dideco y cuya finalidad es dar cuenta a la comunidad de la inversión realizada en el sector por parte del municipio durante el año 2002.

Esta instancia fue cobrando mayor relevancia a medida que fue avanzando el proceso por cada sector. Si bien la filmación de los videos fue pensada para estrenarla por televisión, donde el teleespectador recibiría el mensaje desde otra mirada (la cual no se sabría), según los expertos, estas jornadas fueron retroalimentadoras para la estrategia de turismo vecinal, en tanto permitió a la alumna identificar experiencialmente una serie de aspectos:

- ✓ Los vecinos manifiestan interés por ver su sector a través de la televisión, especialmente si aparece el actor Walter Kliche.
- ✓ Al ver las imágenes, se sienten partícipes de un proceso. Se refleja en expresiones cuando sale alguien conocido, ellos mismos o algún lugar del barrio, como por ejemplo: "¡Mira, El Pato de los Burros!..."(expresión emitida en Chorrillos, por una vecina del sector)
- ✓ Se confirma el impacto que puede tener una estrategia de difusión en la comunidad. En este sentido, dar un valor distinto a los recursos que ellos tienen, desde la perspectiva de que son oferta, les permite remirar los recursos con que cuentan.

Por ello, se sugiere que en los tour de turismo vecinal se incluya a la comunidad, de manera que sean ellos mismos los primeros en constituirse en oferta, que a través de una salida a terreno como turistas en el propio barrio, se sientan luego anfitriones de su patrimonio.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Identificar aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, puedan aportar al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar

Como se mencionara en los informes precedentes, la estrategia de turismo vecinal requiere del trabajo mancomunado de todos los actores involucrados, ya sea como beneficiarios de la misma o como organismos coadyuvantes.

De esta manera, se ha identificado cuáles serían las organizaciones e instituciones públicas y privadas vinculadas al eje económico y al eje de recursos turísticos.

En esta etapa culmine del proceso de investigación e intervención, se ha podido establecer las posibles alianzas con otras direcciones municipales vinculadas con el turismo vecinal.

✓ **Dirección de Operaciones y Servicios:** a través de sus departamentos de Medio Ambiente, Parques y Jardines y Aseo.

- Departamento de Medio Ambiente: encargado de realizar estudios ambientales locales y ejecución de proyectos en el área. Un ejemplo de ello es la preservación de flora y fauna en diversos recursos naturales existentes en los sectores. De esta manera, una línea de trabajo en conjunto con el turismo vecinal podría concretizarse a través de la capacitación a los guías turísticos, quienes serían interlocutores respecto de los turistas.

- Departamento de Parques y Jardines: quienes se encargan de la creación, manutención y cuidado de todas las plazas y jardines de la ciudad. En este sentido, la alianza de trabajo podría ser el mejoramiento de tales obras que el turismo vecinal propone.

- Departamento de Aseo: encargado de la limpieza, erradicación de microbasurales existentes en los sectores. Lo anterior se relaciona con la necesidad de que la ruta de turismo vecinal se encuentre despejada y limpia para la visita de los turistas, lo cual antes que todo, beneficia a la propia comunidad.
- ✓ **Dirección de Turismo:** a través de la Oficina de Informaciones Turísticas
- Oficina de Informaciones Turísticas: que contempla toda la información de lugares de interés turístico de la comuna. Sin embargo, se remite sólo a lo existente en el plan y borde costero. La alianza de trabajo entonces, podría ser la integración de ambas ofertas a favor de un mercado turístico actual con índices claros de estancamiento durante estos últimos años. Lo anterior, sobre la base que son turistas objetivo distintos, oferta distinta, por lo cual se podría complementar y ampliar la industria.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Interinstitucionales	Gestionar los aportes, recursos e iniciativas que la red pública y/o privada, vinculados al turismo, aporten al desarrollo del turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar.

Efectivamente, la actividad de finalización del presente seminario fue el Primer Tour Experimental de Turismo Vecinal, en el cual fueron invitados los directores de las reparticiones mencionadas en el objetivo de investigación.

La ruta experimental fue desde el Teatro Municipal de Viña del Mar, como punto de reunión, hacia Forestal, Miraflores y finalmente Santa Inés, hasta retornar nuevamente al centro de la ciudad.

La actividad se evaluó satisfactoriamente y entre las opiniones vertidas por los asistentes, a modo de síntesis, encontramos las siguientes:

1. Los sectores visitados cuentan con una riqueza natural que merece ser dada a conocer.
2. Las obras de infraestructura como iglesias y parques, tienen potencial turístico, siempre y cuando se conozca su historia, se investigue su arquitectura, etc.

Respecto a los hallazgos emanados de la actividad, podemos señalar lo siguiente:

1. Es necesario trabajar en conjunto, en tanto los directores de las diversas áreas que asistieron reconocen la vinculación de sus gestiones a las del turismo vecinal.
2. Se requiere la inclusión de la oferta vecinal a la oferta tradicional que concibe la Dirección de Turismo. No obstante ello, es importante aclarar que la intencionalidad de la Dirección de Desarrollo Comunitario apunta a dos cosas: a fortalecer la identidad local a favor de la integración comunal y a la generación de empleo en torno a la actividad turística. Se podría entonces generar otra alianza de trabajo referida a que sea la gente que habita en el plano de la ciudad la que suba a los sectores altos a conocer los sectores y atractivos, y que, viceversa, sea la gente de los sectores priorizados que conozca el patrimonio del plan y borde costero.
3. Es imprescindible realizar un proceso de socialización a nivel de dichas áreas, lo cual sólo se logrará si se sale a terreno e invita a remirar los cerros, ya no como sólo cerros, sino como nueve barrios con características y rasgos propios que le otorgan cierta identidad a sus habitantes.
4. Hasta la presente etapa, el proceso de consolidación de la estrategia de desarrollo se tornaba un tanto difusa, sin embargo, la actividad del tour permitió visualizar oportunidades de avance, donde cada dirección involucrada puede generar alianzas de trabajo con la otra.

No obstante lo anterior, es necesario que el programa de turismo vecinal contemple una serie de procesos o tareas, en razón de que la estrategia debe ser responsable y sostenible:

- ✓ Definir qué requiere la estrategia de las áreas mencionadas u otras áreas municipales.
- ✓ Qué puede aportar la estrategia a la gestión de las mismas.
- ✓ En el caso de establecer alianzas, definir la modalidad de trabajo.

Eje Temático	Objetivo de Investigación
Gestión de Recursos Intra institucionales	Investigar la pertinencia del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

En razón del presente ciclo de trabajo, cuya intencionalidad es consolidar la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dideco, se realizó una serie de entrevistas a los coordinadores vecinales y asistentes sociales de los sectores priorizados, a fin de generar alguna alianza de trabajo conjunta a futuro, teniendo claridad de la vinculación existente.

En tal proceso, se pudo identificar a doce equipos territoriales, uno por cada barrio viñamarino, conformados por los siguientes funcionarios y profesionales:

- ✓ Asistente Social
- ✓ Funcionario de Seguridad Ciudadana
- ✓ Coordinador Vecinal y en el caso de los sectores que cuentan con complejos deportivos...
- ✓ Encargado del Estadio o complejo del sector.

Donde cada uno atiende a públicos distintos pero con un común denominador que es el vivir en el mismo barrio, la idea central es aunar esfuerzos en razón de un objetivo y plan de trabajo definido, donde cada uno aporte al desarrollo del sector desde su área y misión.

He aquí una buena oportunidad de trabajo, ya que, según señalaron algunos miembros de los equipos, no existe claridad de las funciones y roles que estos últimos deben cumplir. Es así que el turismo vecinal constituye una oportunidad para ellos y viceversa, ya que son estos equipos los que operativizan las gestiones en los territorios.

Eso sí, es importante primero que los mismos logren ver oferta en los sectores. Nuevamente surge la propuesta de salir a terreno con ellos, como turistas, que les permita resignificarlos como atractivos turísticos.

No obstante la pertinencia de la Dideco respecto al trabajo del turismo en los sectores, es imprescindible que exista voluntad política de parte de las autoridades, como también recursos financieros, materiales, que aporten a tal gestión.

Eje Temático	Objetivo de Intervención
Gestión de Recursos Intra institucionales	Diseñar una propuesta de continuidad del turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

Como mencionara al iniciarse el presente informe, los principales hallazgos depositados otorgan la sustentabilidad al objetivo en cuestión, el cual se expresa en el cierre de ciclo a través de la elaboración de un Programa de Turismo Vecinal

8. Análisis desde el Objetivo de Reflexión.

“Reflexionar respecto de la consolidación del turismo vecinal como estrategia de desarrollo de la comuna, impulsada por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar”.

La consolidación de la estrategia de desarrollo requiere en si misma la convergencia de los cuatro ejes temáticos transversales al proceso de intervención. Por un lado, los avances en términos de los recursos turísticos ha significado levantar una oferta de turismo vecinal que requiere de la construcción de circuitos turísticos para su consolidación. Una vez realizado aquello, es necesario incorporar a las actividades económicas locales vinculadas a la actividad turística en los sectores, de manera que este proceso signifique beneficios concretos para las mismas. No obstante, para que ello ocurra, se requiere que la Dirección de Desarrollo Comunitario incluya en sus líneas de acción la visión de turismo vecinal, de manera que concentren sus esfuerzos en términos de las oportunidades que esta apuesta significa, ya que ve en el poblador alguien que no sólo pide, sino también tiene algo que ofrecer. En este sentido, un proceso de sensibilización y conciencia turística, debe desarrollarse en forma inmediata, paralela a la gestión en los ejes temáticos abordados.

Por otro lado, la participación de otras áreas municipales, como la de organismos públicos y privados vinculados al tema, tiene que ser definida en razón de los beneficios que les reportaría involucrarse en el proceso y aquellos otorgados por los mismos para la Dirección de Desarrollo Comunitario y el turismo vecinal.

9. Juicio Profesional.

Si bien es cierto que culmina el último ciclo de trabajo, los hallazgos emanados del mismo dan cuenta de una serie de oportunidades para que la estrategia de desarrollo se consolide o al menos inicie formalmente su instalación al interior del municipio, específicamente en la Dideco. En tal proceso, la intervención profesional de Trabajo Social requiere la incorporación de nuevos conocimientos relacionados no sólo a turismo, sino también a administración y marketing turístico.

Considerando que la experiencia de la alumna seminarista en el tema le significó cumplir una multiplicidad de funciones y tareas, y el ámbito de intervención comunal, se sugiere que sea la misma quien se haga responsable del programa de turismo vecinal, en el caso que se llegase a consolidar. El aporte de ideas nuevas, creatividad y la concepción de los barrios como oferta es fundamental para el desarrollo de la estrategia.

10. Proyecciones Profesionales por Eje Temático.

Gestión de Recursos Turísticos

Circuitos Turísticos Sectoriales

Circuitos Turísticos Temáticos

Gestión de Recursos Económicos Locales

Inclusión de actividades económicas locales en torno a los circuitos

Banco de Proyectos de Turismo Vecinal

Gestión de Recursos Interinstitucionales

Alianzas de Trabajo

Gestión de Recursos Intrainstitucionales

Alianzas de Trabajo

Informe de Cierre de Tercer Ciclo

➤ Presentación del Ciclo

Sobre la base de los hallazgos emanados de este tercer ciclo de trabajo relativo a la consolidación del turismo vecinal al interior de la Dideco, y en respuesta a la culminación del proceso de intervención, dando paso ahora a la integración y análisis de la experiencia, se presenta una **propuesta de turismo vecinal como programa**, con una fundamentación para que el lector tenga mayor claridad al respecto y, luego, un plan de trabajo con líneas de acción, proyectos y productos establecidos.

PROGRAMA DE TURISMO VECINAL

1. Fundamentación

A. Dependencia Administrativa: Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Dirección de Desarrollo Comunitario.

B. Definición de Turismo Vecinal: “Fenómeno social de desplazamiento voluntario de personas a sectores populares, en los cuales los servicios y productos son producidos y comercializados por los propios pobladores, con el fin de autogenerar recursos económicos que contribuyan a mejorar la calidad de vida del propio sector, logrado mediante el proceso productivo”. (Meléndez, 2002¹)

C. Visión: Contribuir al desarrollo territorial de la comuna de Viña del Mar, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios, de manera de construir una ciudad democrática, diversa y con identidad propia.

D. Misión Validarse como una estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del Mar, a través del fortalecimiento de la identidad e integración de los mismos y la generación de nuevas plazas de trabajo en torno a la actividad turística vecinal.

E. Sectores Priorizados: Forestal, Chorrillos-El Salto, Miraflores-Granadillas, Santa Inés, Viña Oriente, Reñaca Alto-Glorias Navales, Achupallas-Santa Julia, Nueva Aurora, Gómez Carreño. **Total: 9 sectores.** *Los sectores de Reñaca Bajo, Plan y Recreo-Agua Santa poseen una reconocida oferta de atractivos turísticos.*

F. Caracterización General de los Sectores Priorizados: En su totalidad, concentran el 70% de la población comunal. Son territorios socialmente organizados, bastante diferenciados entre sí, que en términos de sus condiciones de desarrollo y configuración, presentan cada uno rasgos propios que le dan cierta identidad y sentido de pertenencia a sus habitantes. No obstante la situación de vulnerabilidad socioeconómica que los caracteriza, presentan en su interior una diversidad de recursos naturales, geográficos y de infraestructura, los que junto a sus pobladores e historias locales, dan cuenta de una riqueza cultural y patrimonial que merece ser conocida por todos quienes habitan y visitan la Ciudad Jardín. Dichos recursos, potenciales atractivos turísticos, requieren de un proceso de planificación, inversión y difusión de parte de las autoridades locales.

G. Oportunidades para el Turismo Vecinal para ser concebido como Estrategia de Desarrollo:

◆ Los sectores priorizados ofertan una diversidad de atractivos turísticos que, complementarios a la oferta tradicional del plan y borde costero, **permitirían romper la estacionalidad de la misma y ampliar el mercado turístico comunal.** Se trata de atractivos característicos de la idiosincrasia popular, como fiestas criollas, religiosas, folclóricas (ausentes en el plano de la ciudad) además de una importante diversidad de recursos naturales que podrían ofertarse durante todo el año.

◆ En términos de Ventajas Comparativas, la estrategia de Turismo Vecinal resulta ventajosa para la gestión municipal de la presente administración:

1. La **inversión municipal** debe orientarse a la habilitación y mejoramiento de la infraestructura existente y no a la creación de nuevos atractivos. Por lo tanto, es de un **costo menor.**

2. La **absorción de mano de obra desempleada es de menor costo**, en tanto se invierte en la creación de nuevas plazas de trabajo en torno a la infraestructura y servicios turísticos.

♦ Los departamentos que conforman la Dirección de Desarrollo Comunitario realizan una serie de labores dirigidas a diversos públicos, tales como dirigentes comunitarios de organizaciones territoriales y funcionales, representantes de instituciones y ciudadanos en general, las que se traducen en proyectos específicos implementados a través de sus secciones y oficinas que abordan temáticas relacionadas con el desarrollo territorial, la promoción de la participación y los derechos ciudadanos, la superación de la pobreza y exclusión social. En tal sentido, la inclusión del turismo vecinal en dichas líneas de trabajo contribuiría **al cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario**, uno de los principales aportes de la gestión municipal actual al proceso de construcción de ciudad desde la perspectiva de los barrios.

♦ Al interior de los sectores priorizados se observa la existencia de diversas actividades económicas vinculadas a la actividad turística que no han podido lograr ingresar al mercado (artesanos, talabarteros, músicos, entre otros). Si bien sus promotores ven en estas actividades la oportunidad de generar la propia fuente de trabajo, las mismas son de carácter de subsistencia. Entre las principales carencias encontramos:

Materiales: escaso capital financiero, acceso limitado a materias primas, uso de tecnologías simples, carencia de infraestructura para exponer sus productos.

Legales: trabajadores independientes, operan fuera del marco legal, carecen de previsión social, de salud y otras prestaciones

De Rentabilidad: producción a pequeña escala, desconocimiento sobre temas como productividad, comercialización, marketing turístico, etc.

El principal aporte de estas actividades al Turismo Vecinal se relaciona con la oferta de servicios turísticos, es decir, alimentación, transporte, alojamiento. Que en cada atractivo, haya alguien que ofrezca sus productos (souvenir, alimentos, etc.), es decir, genere su propio **trabajo y fuente de ingresos** que le permita satisfacer sus necesidades y elevar su calidad de vida, además de contribuir a la **identidad** de su sector.

- Otra oportunidad lo constituye la estrategia de difusión desarrollada hasta la fecha respecto a la identidad e integración de los barrios de Viña del Mar, con **repercusiones positivas en la opinión pública** respecto de esos *tesoros escondidos*, pudiendo incidir en la **evaluación de la gestión municipal** en tanto se reconoce la intencionalidad de la administración por valorizar y fortalecer la identidad de los barrios.

- Finalmente, la existencia de recursos e iniciativas de las diversas áreas municipales vinculadas a la estrategia de Turismo Vecinal como de otras organizaciones e instituciones locales, representan una oportunidad de **generar alianzas de trabajo** entre las instituciones en torno a la instalación de la oferta de atractivos turísticos vecinales y la oferta de servicios turísticos.

2. Programa de Trabajo

♦ **Objetivo General:** Consolidar el Turismo Vecinal como estrategia de desarrollo económico, social y cultural de los sectores priorizados de la comuna de Viña del Mar, a través de la resignificación de los mismos como oferta que contribuya al fortalecimiento de su identidad e integración y a la generación de nuevas plazas de trabajo, en un periodo de catorce meses”

♦ Líneas de Acción	♦ Proyectos a Ejecutar
A. Gestión de Recursos Turísticos	1. Circuitos Turísticos
	2. Tour de Turismo Vecinal
	3. Estrategia de Difusión, Comunicación y Marketing Turístico
B. Gestión de Recursos Económicos Locales	4. Inclusión de la Comunidad
	5. Banco de Proyectos
C. Gestión de Recursos Intrainstitucionales	6. Socialización y Difusión Interna
	7. Alianzas de Trabajo
D. Gestión de Recursos Interinstitucionales	8. Alianzas de Trabajo

Tiempo de Ejecución: Agosto 2003 – Septiembre 2004

Profesional Responsable del Proyecto: Ingrid Robert Calisto, Asistente Social.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS INTEGRADO DE LA EXPERIENCIA

CAPITULO III: ANALISIS INTEGRADO DE LA EXPERIENCIA: APORTES DE LA REFLEXIÓN CRÍTICA

1. PRESENTACIÓN

El siguiente capítulo, denominado, *Análisis Integrado de la Experiencia: Los Aportes de la Reflexión Crítica*, constituye un espacio de síntesis de la reflexión del proceso desarrollado y busca la generación de conocimientos, a partir del proceso dinámico de investigación e intervención, que se ha llevado a cabo durante el período octubre 2002 y junio 2003.

Dentro de este capítulo, se realiza una caracterización de la estrategia de turismo vecinal en la comuna de Viña del Mar, en razón del análisis integrado de los ejes temáticos y las propuestas emanadas de los mismos.

➤ TURISMO VECINAL Y GESTIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS

Tomando en cuenta la conformación territorial de la comuna, es en el sector del plan y borde costero en que se observa un marcado predominio de grupos económicos medios y altos y un producto turístico tradicional ligado a estos estratos. No obstante, la temática de turismo vecinal plantea una intervención profesional ligada a los sectores altos de la comuna, barrios ubicados en la parte alta de la ciudad y que concentran un 70% de la población total.

El desarrollo de la experiencia busca potenciar, valorar y ofertar sus potencialidades turísticas para generar dos intencionalidades de cambio:

- ✓ Cambio en el sentido de pertenencia que tiene la población que habita en los sectores altos respecto de la comuna de Viña del Mar y que se expresa en el lenguaje cotidiano de los vecinos ilustrado en la expresión: "voy a bajar a Viña...", cuando en realidad van al centro de la ciudad. ¿Se expresará de esta forma no sentirse parte de la misma?

✓ Cambio en las oportunidades de empleo: Se concibe el Turismo Vecinal como una estrategia de desarrollo económico en torno a ejes de recursos geográficos, naturales, de infraestructura y culturales existentes que representan una oportunidad para la generación de nuevas plazas de trabajo en actividades económicas locales desarrolladas en torno al turismo.

Todo lugar que constituya un destino turístico debe tener una serie de características que motiven el desplazamiento temporal de los viajeros. Estas características pueden organizarse desde las siguientes perspectivas:

✓ Desde el punto de vista del visitante, se denominan **atractivos turísticos**, porque son los que llaman y atraen su atención.

✓ Desde el punto de vista de la región visitada, estos atractivos forman parte de los **recursos turísticos**, porque constituyen lo que se puede ofrecer al visitante.

De esta manera, al interior de los sectores priorizados existe una diversa gama de recursos turísticos naturales, geográficos y de infraestructura, los que junto a todas las manifestaciones culturales asociadas a los mismos, otorgan a cada sector una **característica central** que ha sido valorada por el Turismo Vecinal.

Los escudos sectoriales que contienen dicha característica, simbolizan la identidad de los mismos. Reñaca Alto, por ejemplo, es un sector que a pesar de estar inserto en el radio urbano de la ciudad, oferta diversos atractivos propios de una comunidad rural: media luna, vertientes, tradiciones criollas y religiosas; Nueva Aurora, en tanto, se caracteriza por sus miradores; Forestal por la existencia de la Palma Chilena (especie que sólo se da en tres lugares en el mundo y que han sido declarados Santuario de la Naturaleza) y así, los atractivos de cada sector están determinados en gran medida por los recursos naturales y geográficos y su historia social (por ejemplo, Viña Oriente es uno de los barrios más nuevos de la comuna y fue conformándose en un terreno plano, por lo tanto es muy difícil que tenga una vista privilegiada de la bahía o de la ciudad y por ende, miradores).

En razón de ello, la apuesta del turismo vecinal apunta a dos hechos específicos,

- a. la vinculación de la comunidad local con su medio ecológico, ambiental y paisajístico, como también a
- b. la comprensión de la historia social de su sector.

Un recurso turístico cobra sentido si se conoce aspectos del mismo como por ejemplo:

- 1.- ¿Por qué Santa Inés se llama de esa manera?
- 2.- ¿Quién fue el Almirante Gómez Carreño del cual deriva el nombre de este barrio?
- 3.- ¿Por qué la arquitectura de las viviendas del mismo sector?
- 4.- ¿Por qué los nombres de Miraflores y Chorrillos?, ¿Se habrán originado por las dos batallas homónimas ocurridas durante la Guerra del Pacífico?

Por otra parte, considerando que la temporada estival en la comuna es el periodo en que la actividad turística se desarrolla con fuerza, la oferta de turismo vecinal presenta condiciones dispares respecto a la oferta del turismo tradicional. Se podría incluso pensar en un escenario negativo para el desarrollo de la estrategia. Sin embargo, teniendo presente que los sectores priorizados cuentan con una diversidad de atractivos, con infraestructura y capital cultural que no pretenden competir con lo ya conocido, nos encontramos con dos elementos significativos para la toma de decisiones:

- ♦ una oferta innovadora y
- ♦ una demanda inexplorada.

Lo anterior se relaciona directamente con las **ventajas comparativas** que significa la oferta de turismo vecinal para la comuna, ventajas relacionadas con:

♦ La **inversión a un costo menor**, donde no es necesario crear nuevos atractivos, sino potenciar los ya existentes y focalizar los recursos humanos, materiales y financieros en el mejoramiento de la infraestructura, señalética, acceso y la difusión de los mismos.

♦ La **absorción de mano de obra desempleada**, la cual es menos costosa para el municipio, quien no sólo contribuye al **bienestar de la población** sino también a la **evaluación positiva de la gestión municipal**.

De esta manera, la propuesta de turismo vecinal constituye un aporte respecto del mandato ético y legal de la Dirección de Desarrollo Comunitario de avanzar en el desarrollo humano de todos los ciudadanos y ciudadanas, buscando la satisfacción de sus necesidades, rescatando y actualizando las potencialidades de las personas y grupos.

Una vez que se tiene un "producto" y que existe un posible mercado para ese producto, en el sentido de que en algún lugar hay consumidores del mismo, es necesario "darlo a conocer", utilizando los medios más adecuados para hacer llegar la información en forma eficaz y eficiente, que despierte el interés de los posibles turistas, para transformarlo en un deseo y éste en una verdadera necesidad. La promoción puede entonces crear nuevas necesidades en los individuos (Gurría, 1995).

Las formas de hacer llegar la información es a través de un complejo sistema que se denomina "**promoción turística**" que forma parte del área de comercialización, por lo tanto quedará subordinada al **marketing turístico**.

En el marco del turismo vecinal, el **impacto** que se desea generar a partir de la estrategia de difusión llevada a cabo durante el proceso, dice relación con una serie de necesidades:

1. Trascender la imagen de "Viña Encanta" donde sólo se promociona el borde costero, el Casino de Viña del Mar, la Quinta Vergara, museos y castillos. A esa imagen se debe incorporar otros atractivos para hablar de una comuna integrada y para quienes creen o piensan que ésta es una ciudad sin cerros e historias locales.

2. Alcanzar la mayor apropiación posible por parte de la comunidad de su condición de anfitriona y en su calidad de turista. El objeto es que se sienta participe del proceso de integración de ciudad desde la perspectiva de los barrios, lo cual sólo se logrará en la medida que conozca, valore y cuide los recursos de su sector y los sectores vecinos.

3. Sensibilizar a todos los actores involucrados, es decir, autoridades municipales - sector privado organizado (gremios) - comunidad, sobre la importancia que cobra el turismo para el desarrollo de la ciudad. Si bien existe una parte de la población que tiene sus expectativas sobre el mercado turístico, éstos son empresarios y autoridades, pero el grueso de la población, al no tener conciencia de esto, no espera nada de esta actividad.

4. Crear conciencia turística en todos los viñamarinos desde temprana edad, para que conozcan su ciudad y aprendan valorar esos tesoros y la importancia de vivir en una ciudad turística. Esto requiere que multiplicadores de información como lo es el sistema de educación formal, los medios de comunicación social locales y los gremios del sector, sean sensibilizados y capacitados en esta imagen objetivo de Viña del Mar como una ciudad turística, moderna, democrática, equitativa, segura, diversa y con identidad propia.

5. "Contribuir al desarrollo territorial de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en sus diferentes barrios y territorios", siendo éste uno de los objetivos estratégicos que orienta el accionar la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar. Para ello, es indispensable validar el turismo vecinal como una estrategia de desarrollo de los sectores priorizados, y por ende, de la comuna. Como bien grafica aquel dicho popular "primero partamos por casa".

En razón de dichas necesidades, la estrategia de difusión ha permitido avanzar desde una **situación inicial** de desconocimiento por parte de la comuna de la oferta de turismo vecinal hacia una **situación actual** de valorización y difusión de los mismos a través de diversos medios de comunicación, como a través de la presentación de los videos de turismo vecinal durante La Semana del Barrio y la difusión de los mismos en los salones de espera de la Ventanilla Unica en el Departamento de Desarrollo Social del municipio.

De esta manera, la socialización de la estrategia de difusión se llevó a cabo con diversos **actores sociales** de la comuna. (Fig. 1).

Instancia de Difusión	Potencialidades	Vulnerabilidades
Dirección de Desarrollo Comunitario.	Cuenta con recursos para el registro audiovisual del catastro. Los diversos directores y funcionarios municipales han mostrado interés por el tema	No se logró incluir la estrategia en las líneas de acción de los diversos departamentos, secciones y oficinas.
Comunidad	La comunidad local forma parte del recurso turístico, debe asumir el rol de anfitriona y preservarlo en condiciones óptimas	Hay dificultades para trabajar con la comunidad organizada

Como se puede apreciar en el recuadro, no se logró incluir la estrategia de turismo vecinal en las líneas de acción de los diversos departamentos, secciones y oficinas que conforman la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Considerando la **transversalidad** de la estrategia respecto al quehacer de dichas reparticiones, hay dos factores indispensables para su consolidación:

♦ **voluntad política** durante los últimos meses de la actual administración municipal de manera que se torne aún más atractiva y logre instalarse posteriormente como programa de turismo vecinal.

♦ **conciencia turística**, un proceso de educación para el turismo vecinal con todos los miembros de la comunidad, de manera que valore el patrimonio de su sector, conozca el de los sectores vecinos, etc.

En este sentido, respecto a la propuesta de Turismo Vecinal, la alumna seminarista sugiere lo siguiente:

Continuar con la difusión de la oferta, pero con un sentido más directo: que el municipio y primeramente la Dideco, sean sensibilizados y logren ver oferta en los sectores. A su vez, la comunidad local, debe ser sensibilizada de manera que ella misma se conciba como oferta, que trascienda su imagen como mero receptor de beneficios.

Para ello, se propone la realización de una serie de **circuitos turísticos** en congruencia con la característica central que el turismo vecinal ha visualizado en cada barrio de la ciudad. Como se mencionara en un comienzo, simbologías como la de los escudos sectoriales, no sólo permiten fortalecer la identidad local, sino dotar a los sectores de un **"sello turístico"** característico.

De esta manera, se propone la realización de tres tipos de circuitos turísticos:

➤ **Circuito Turístico Sectorial:** cuyo recorrido incluya los atractivos (más de uno) existentes en cada barrio. Se trata de conocer un sector y todos sus atractivos.

➤ **Circuito Turístico Intersectorial:** que en un mismo viaje se recorran dos a tres barrios, por ejemplo, de acuerdo a criterios de cercanía, similitudes, etc. Se debe priorizar aquellos atractivos de mayor interés turístico.

➤ **Circuito Turístico Temático:** considerando el patrimonio cultural de cada barrio, se puede ofertar un **circuito criollo** (que recorra todas las Media Luna y actividades asociadas, por ejemplo), un **circuito religioso** (recorrido por todas las iglesias o aquellas que resulten de mayor interés, inclusión a la oferta turística de fiestas de cuasimodistas, etc.), un **circuito ecológico** (que recorra todos los recursos naturales existentes en los sectores, tranques, lagunas, palmares, etc.), **circuito histórico** (que recorra aquellas plazas más antiguas o construcciones arquitectónicas de interés histórico-patrimonial), **circuito artístico** (recorrido por diferentes instancias de expresión artísticas, por ejemplo, es cuelas de música, de teatro, pintura, etc.) y **circuito deportivo** (recorrido por todos los estadios, clubes deportivos, canchas, etc. Está pensado para jóvenes y niños)

➤ GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS LOCALES

1. Iniciativas Económicas Locales y Turismo Vecinal

La existencia de múltiples iniciativas o actividades económicas de pequeña escala impulsadas por los sectores populares es sin duda uno de los aspectos que caracteriza hoy en día a las sociedades latinoamericanas. Surgidas como respuesta a los graves problemas de empleo e ingresos o como parte de la organización popular, generan trabajo e ingresos para cada vez mayores sectores de la población, como estrategias de sobrevivencia y desarrollo.

Al utilizar la expresión **actividades económicas**, nos referimos a aquellas acciones encaminadas a la obtención de recursos escasos en orden a la satisfacción de necesidades.

La palabra *iniciativa*, en tanto, llama la atención sobre el sujeto de la actividad y su capacidad emprendedora. Sin embargo, dichas actividades **no son exclusivamente económicas**, sino que están atravesadas por los diferentes aspectos de la vida de la gente:

- ◆ sus relaciones sociales
- ◆ los valores que comparten y
- ◆ las instituciones que regulan sus prácticas.

Por otra parte, la acepción **sobrevivencia** hace referencia a la calificación de *popular*, a la condición social de desventaja y pobreza de las personas y de los grupos sociales a los que pertenecen, que necesariamente exige cambios, estrategias de desarrollo y oportunidades.

Finalmente, es necesario aclarar que este tipo de actividades económicas o pequeñas empresas **no pueden considerarse aparte de la economía global**; son prácticas que, respondiendo a una lucha contra la situación de pobreza, **se relacionan con los mercados y los circuitos productivos dominantes**. Parte de ellas dependen de diversas ayudas institucionales. Muchas forman parte de la lógica de acumulación del capital.

Frente al desempleo y a la falta de oportunidades de trabajo, el dinamismo y flexibilidad de este tipo de iniciativas, así como su capacidad de articular un tejido económico y social, parecen dotarlas de la capacidad para contribuir, desde abajo, al crecimiento económico de los países de América Latina, como lo es el caso de Chile.

Efectivamente, de acuerdo a antecedentes entregados por el Servicio de Impuestos Internos (SII), en el año 1997, las micro y pequeñas empresas representaban el 97% de las empresas formales existentes en el país, y de esta cifra, el 82% correspondía a microempresas.

La mediana empresa, en cambio, representaba el 2,1% y la gran empresa el 0,9%. Sobre el 40% de la capacidad laboral del país se concentró en las microempresas. Las grandes empresas aportaron sólo el 13% de los puestos de trabajo.

En la comuna de Viña del Mar el fuerte desarrollo conjunto de los sectores Comercio y Servicios se visualiza de la siguiente manera:

- ◆ Emplea más del 75% de la población ocupada
- ◆ Genera más del 85% del ingreso de las personas y
- ◆ Concentran más del 80% del capital declarado.

Existe entonces una fuerte tendencia a la **terciarización** de sus actividades económico-productivas.

El Sector Servicios agrupa al área financiera (de mayor importancia relativa del conjunto servicios), transporte y comunicaciones y servicios propiamente tal, ligados al **turismo** y a la incorporación de tecnología.

Del análisis de los datos referente al número de empresas que se desempeñan en los distintos sectores de la actividad económica destaca:

- ◆ La incidencia de la pequeña y microempresa que fluctúa en torno al 80% del total, con los consiguientes bajos niveles de ingreso y de productividad.
- ◆ Las actividades vinculadas al sector turismo explican en parte el crecimiento de los sectores relevantes de la actividad económica comunal, por lo que políticas de consolidación de su desarrollo y proyección de sus potencialidades inciden significativamente en el futuro comportamiento de la base económica local.

Lo anteriormente expuesto tiene estrecha relación con la propuesta de Turismo Vecinal, estrategia que postula que la **erradicación de la pobreza no se logra solamente con la implementación de programas cuyas soluciones son de carácter paliativo, sino que es necesario un proceso de participación democrática y cambios en las estructuras económicas a fin de garantizar a todos el acceso a recursos, oportunidades y servicios públicos.**

Pretende constituirse en una estrategia de apoyo adecuada para este sector económico que se caracteriza por:

- ✓ la exclusión social y
- ✓ su carácter informal, para lo cual requiere promover y fortalecer *aquellas iniciativas económicas existentes en los barrios de la ciudad, sobre la base de que toda persona que habita y convive en ellos tiene algo que ofertar.*

La actividad turística se regula por medio del equilibrio de la oferta y la demanda turística, de tal modo que:

- ◆ si ya existe una **demanda**, o sea el deseo de desplazarse a un lugar determinado, se puede crear la oferta mediante la creación de servicios;

- ◆ si ya existe una **oferta de servicios**, se puede crear la demanda mediante la promoción y venta de esos servicios.

En tal sentido, al interior de los sectores priorizados por la estrategia se desarrollan numerosas **actividades económicas vinculadas**, directa e indirectamente, a la oferta de atractivos que esta propone y que en definitiva contribuyen al fortalecimiento de su identidad, en la medida que sean valorizados por los mismos vecinos como también por otros actores sociales involucrados.

Sector	Característica Central de Turismo Vecinal	Actividades económicas vinculadas	Permanente o Estacional	Actividades económicas complementarias	Permanente o Estacional
Forestal	Natural-Geográfico-Infraestructura (Palmas, Parque Urbano, Tranquile, Parroquias)	Venta de cocos de palma chilena	E	Manufactura de Joyas	P
		Venta de ramas de palma chilena	E	Taller Marhuen Core: empanadas	P
		Artesanía en retablo	P	Escuela de Música	P
		Artesanía en cuero	P	Venta de pan amasado	P
		Clases de natación	E	Quema de ladrillos	P
Chorrillos	Natural-Geográfico-Infraestructura (cascadas, universidades)	Alojamiento	P	Fotocopiadora	P
		Artesanía	E	Venta de sacos con arena en burro	P
		Restaurante	P		
Nueva Aurora	Geográfico (Miradores)	Restaurant	E	Centro Cultural M° Luisa Bombal	P
		Cultivo y venta de claveles	P		
Recreo	Geográfico-Infraestructura (Miradores, Universidades)	Alojamiento	P		
		Restaurant			
		Centro Musical CEMU Record	P		
Viña Oriente	Natural (Granjas, jardín Botánico)	Talabartería	E	Granja Educativa, hipoterapia, lombricultura	P

		Granja venta de huevos y productos lácteos	P		
Miraflores	Geográfico-Infraestructura (Miradores-deporte)	Huerto: venta de verduras, etc	P	Venta de Motemei	P
		Granja venta de huevos, leche, quesos	P	Quema de ladrillos	P
		Venta de velas	E		
		Talabartería	E		
Achupallas	Natural-Infraestructura (parques, organizaciones sociales)	Escuela Popular de Música	P		
		Talabartería	P		
		Artesanía en fierro y madera	E		
Gómez Carreño	Geográfico (Miradores)	Alojamiento	E		
		Artesanía en vidrio	P		
Reñaca Alto	Natural-Geográfico-Infraestructura (Ruralidad-tradiciones criollas religiosas) y	Talabartería	E	Quema de ladrillos	P
		Cultivo de Rosas	P	Granja: venta de gallinas, huevos y productos lácteos	P
		Rodeo	E	Clases de natación	E
		Ramada: venta de almuerzos, etc.	E		
		Cultivo de claveles	P		
Santa Inés	Geográfico-Infraestructura-Natural (lagunas, miradores, historia social)	Taller de escultura	E	Marmolerías	P
		Restaurant De Peters	E	Florerías	P
		Poligono: Club de Tiro	E	Bar Quitapenas	P
		Restaurante La Bona Messa	P		
		Clases de natación	E		
		Clases de deportes acuáticos (boga)	P		

Como se puede apreciar en la Figura, la existencia de actividades económicas locales se refiere principalmente a la **producción de bienes y servicios que forman la planta turística** y que satisfacen lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido.

Sin embargo, el desarrollo de éstas no gira en torno a la actividad turística, sino a la necesidad de sus promotores de generar la propia fuente de trabajo para poder satisfacer necesidades básicas. Por lo tanto, es necesario que la propuesta de turismo vecinal incluya a este sector en su planificación y gestión, y de esta manera trabajar en la finalidad última que es el desarrollo económico y social de la comunidad a través de la generación de nuevas plazas de trabajo.

2. Iniciativas Económicas Locales y Temporada Estival.

En la comuna de Viña del Mar, la temporada estival es el escenario en que el turismo se desenvuelve con fuerza, no así en los meses restantes del año. En este contexto, se espera que las actividades económicas locales vinculadas al turismo se desarrollen de manera rentable con la consecuente percepción de divisas producto del equilibrio de la oferta y demanda de bienes y servicios turísticos.

Al interior de cada sector de la comuna se llevan a cabo actividades de este tipo, sin embargo, las condiciones materiales, legales y de competitividad en que se desarrollan permiten comprender no sólo la incapacidad para trabajar durante el verano en forma productiva y rentable, sino también el contexto de exclusión social que las caracteriza, con las respectivas necesidades y repercusiones en el ámbito social, económico, cultural e incluso, político.

CONDICIONES MATERIALES	CONDICIONES LEGALES	CONDICIONES FINANCIERAS
Escaso capital	Trabajadores independientes	Producción a pequeña escala
Acceso limitado a materias primas	Operan fuera del marco legal	Dificultades para ingresar al mercado
Carencia de infraestructura	Carecen de prestaciones sociales	Necesidad de capacitación

En términos de condiciones materiales, poseen un escaso capital financiero, acceso limitado a materias primas, uso de tecnologías simples, carecen de infraestructura (espacio físico) donde exponer y comercializar sus productos. Respecto a las condiciones legales, se caracterizan por que sus promotores son trabajadores independientes, operan fuera del marco legal (por ejemplo, no declaran impuestos o en algunos casos, declaran parte del capital) y carecen de previsión social, de salud y otras prestaciones. En términos de rentabilidad, la producción es a pequeña escala, presentan dificultades para ingresar al mercado en forma competitiva y manifiestan la necesidad de capacitarse en ciertas áreas como productividad, comercialización, marketing, etc.

Respecto al desarrollo en el tiempo de las actividades económicas locales vinculadas directamente a la característica central de turismo vecinal, encontramos aquellas que sólo se pueden desarrollar en ciertos períodos del año (estacional) como por ejemplo: clases de natación durante el verano en las distintas piscinas existentes en los sectores, como también existen otras que se desarrollan de manera permanente, como por ejemplo el cultivo y venta de claveles.

Por otra parte, de las actividades complementarias a la característica central la totalidad se llevan a cabo de manera permanente, lo que no significa que éstas últimas sean más rentables que las primeras o que de las actividades económicas vinculadas directamente, sean más rentables aquellas permanentes en desmedro de la oferta estacional.

En función de su grado de acumulación de capital, podrían ser estratificadas de la siguiente manera:

- ◆ sobrevivencia,
- ◆ subsistencia y
- ◆ crecimiento.

Las primeras tienen como característica fundamental el predominio del ingreso sobre la rentabilidad, llevándolos a un proceso continuo de descapitalización.

Las de subsistencia, logran equilibrar sus ingresos y egresos y mantenerse mediante un proceso de acumulación simple.

Por último, las de crecimiento son las que logran niveles de acumulación, generando excedentes para la reinversión mediante una lógica empresarial.

Por otra parte, involucran a personas pertenecientes a familias de bajos ingresos, que no pueden asegurar su subsistencia mediante un empleo asalariado en las grandes empresas e instituciones públicas, ni cuentan con un sistema de protección ante el desempleo. Tienen como común denominador movilizar la propia capacidad de trabajo de sus promotores y los escasos recursos que están a su alcance, para generar fuentes de subsistencia y de progreso.

Generalmente la capacidad de estas iniciativas de generar ingresos y empleo de forma duradera y sostenida es insuficiente y precaria, muchas veces son solamente fuente de ingresos complementarios. El tránsito de la sobrevivencia a la acumulación parece no ser posible en la mayoría de los casos.

Teniendo en cuenta su heterogeneidad y sus potencialidades, estas actividades económicas deben ser asistidas y acompañadas de forma diferenciada, lo cual se constituye en un desafío para las instituciones de promoción, sumado a la creación de instrumentos y modalidades de capacitación y apoyo adecuados para cada nivel de desarrollo.

La situación de **exclusión social** descrita está estrechamente relacionada con la compartimentalización de roles en condiciones desfavorables. Todos los que realizan estas actividades, ven en éstas una estrategia de superación de su condición de pobreza, debiendo armonizar diversos roles que les toca asumir como individuo que forma parte de una sociedad.

De esta manera, quienes son padres de familia deben asumir los roles parentales, instrumental, de educación, entre otros, para con los miembros del grupo familiar, además de la necesidad de perfeccionarse en el rubro, capacitarse para ingresar al mercado en condiciones óptimas.

Por otra parte, se desprende del proceso socioeducativo efectuado durante el período estival con la directiva de la Asociación de Microempresarios de la V Región, una serie de demandas relacionadas:

- ◆ con quienes realizan las actividades y
- ◆ con las estrategias de apoyo implementadas.

Respecto a las primeras, se concibe la **Asociatividad** como la única estrategia de desarrollo con que cuentan los microempresarios en tanto se negocia colectivamente sus intereses frente a las instituciones u organismos correspondientes, optimizando recursos y esfuerzos. El desafío entonces es pasar del individualismo a la posibilidad de asociación productiva, como un medio de apoyo a la competitividad.

Para que dicho proceso sea eficiente y eficaz, es necesario:

- ◆ Poseer una **estructura organizacional** (directiva) cuyo rol sea el de canalizador de información relevante y representante de los intereses de todos los asociados. Posteriormente,
- ◆ Diseñar un **plan de trabajo** a corto y mediano plazo, con objetivos definidos, metodología, asignación de roles, actividades y criterios de evaluación de las gestiones, previamente establecidos.

- ◆ Tener **espíritu emprendedor**, el cual debe expectativas de progreso y desarrollo, para lo cual es necesario capacitarse en temas como productividad, competitividad, marketing turístico. Un aspecto fundamental es el compromiso respecto de cada uno con el otro y con la asociación, expresado reflejarse en las en la motivación por formar parte de un grupo, en la responsabilidad al momento de asumir tareas y la constancia durante todo el proceso.

Las segundas, en tanto, se refieren a aquellas necesidades cuya solución depende en gran medida de las estrategias de apoyo impulsadas por otros actores sociales involucrados en el proceso productivo, como son el gobierno local y el sector privado.

De esta manera, toda actividad microempresarial debe:

- ◆ acceder a asesoría técnica y legal dadas las condiciones y naturaleza de la misma, y
- ◆ contar con información clara y oportuna respecto a las vías de financiamiento disponibles en el mercado actual.

Las entidades públicas y privadas vinculantes deben adecuar sus servicios a la realidad local, para lo cual es indispensable:

- ◆ conocer su dinámica operativa y
- ◆ considerar el aporte del sector al desarrollo de la economía nacional, regional y comunal.

La descentralización se torna entonces indispensable, por cuanto el mercado debe permitir la competitividad entre las actividades económicas locales y focalizar todos los recursos en ellas. Sin duda alguna, es un proceso complejo dada la política de comercio internacional y sus repercusiones en el mercado interno, donde las economías a pequeña escala no logran ingresar ni competir con las grandes producciones extranjeras, cuya mano de obra es más económica, las tecnologías son más avanzadas, incidiendo en el costo del producto.

No obstante lo anterior, se puede señalar que en estos últimos años, la microempresa ha pasado de ser un actor relativamente desconocido dentro de las políticas públicas, para constituirse en un sujeto relevante tanto por sus efectos en el empleo, como por su aporte en la definición de estrategias de superación de la pobreza. Además, su diferenciación con la pequeña y mediana empresa (Pyme), cuyas políticas de fomento por largo tiempo la asumieron como parte integrante de su sector, ha contribuido a darle una identidad propia permitiendo la aparición de herramientas e instrumentos de fomento adecuados a su realidad.

De esta forma, en el Chile del 2002 se observa una ampliación y homogeneización del concepto de microempresa para aludir a un actor económico presente en la realidad nacional, así como en la definición de políticas públicas no sólo estatales, sino que también en las de aquellos operadores privados interesados en su promoción (Espinoza, 2002). Un ejemplo claro de ello es la Fundación AYES del Hogar de Cristo, la que dispone para el sector subsidios de carácter solidario para mejoramiento de la infraestructura microempresarial.

De la mano a esta expansión se ha extendido y formalizado el interés por trabajar con el sector, siendo coparticipes del proceso el mundo académico, las empresas privadas, diversos actores del sector estatal como el municipio, SERCOTEC, FOSIS, etc., y organismos no gubernamentales.

En este sentido, la propuesta de Turismo Vecinal concibe al poblador como *una persona que se puede transformar en oferta, que sus capacidades y esfuerzo por salir adelante deben orientarse a la producción de algún bien o servicio turístico.*

No obstante, es necesario que considere las deficiencias importantes que presenta para un efectivo y eficiente proceso de desarrollo del sector informal:

- ♦ problemáticas ligadas a la legalidad de su funcionamiento.
- ♦ deficiencias educacionales
- ♦ a su dimensión impositiva y a la de su financiamiento, donde los subsidios estatales han sido y serán insuficientes para constituirse en la solución más adecuada, dando paso al surgimiento del crédito como el mecanismo para afrontar el problema del financiamiento, promoviendo simultáneamente la constitución de un nuevo mercado, aliviando al Estado de la carga de resolver directamente la problemática financiera del mundo microempresarial.

En la medida que se tenga conocimiento de ello, la propuesta podrá realizar un trabajo coordinado con todas las entidades públicas y privadas comunales vinculadas (diversas áreas municipales, instituciones de capacitación y bancas crediticias) que adecuen sus servicios a esta realidad comunal, contribuyendo así a modelar un sistema más diferenciado y ecuánime.

III. TURISMO VECINAL Y RECURSOS INTERINSTITUCIONALES

La presente categoría de análisis lleva implícita la necesidad de un soporte institucional de turismo vecinal, es decir, de una red de cooperación de instituciones y organizaciones públicas y privadas vinculadas, específicamente a:

- ♦ Recursos turísticos y
- ♦ Recursos económicos locales existentes.

Lo anterior, sobre la base de que todo proceso requiere del trabajo mancomunado de los diversos actores involucrados.

Respecto del aporte interinstitucional a la generación de la oferta de atractivos turísticos, éste se refiere principalmente a:

- ♦ Inversión de tiempo y recursos en materias de difusión turística
- ♦ Fijación de plazos de concreción de actividades, entre otras.

Respecto de las actividades económicas locales, las instituciones vinculadas disponen una serie de recursos y aportes para el sector económico microempresarial en materias de:

- ♦ legalidad,
- ♦ financiamiento y
- ♦ capacitación técnica.

De esta manera, el recurso interinstitucional está presente en dos grandes esferas del desarrollo de la comuna:

- ♦ Ilustre Municipalidad de Viña del Mar y en
- ♦ Entidades gubernamentales y privadas locales vinculadas al turismo.

Las gestiones realizadas durante el proceso de intervención, abocadas principalmente a la identificación de sus principales recursos y aportes, dan cuenta de la necesidad de llevar a cabo un trabajo coordinado con quienes los implementan a fin de incluir la estrategia de turismo vecinal en sus principales líneas de acción y otorgarle así un soporte institucional indispensable para su consolidación futura.

Municipio y Turismo Vecinal.

El municipio es una corporación autónoma destinada a satisfacer necesidades de la comunidad y a asegurar su participación en el proceso económico-social y cultural de la comuna, para lo cual debe impulsar los factores que potencien el desarrollo endógeno del territorio a partir de sus necesidades y potencialidades. De esta manera, los objetivos de la propuesta se vinculan directamente con los objetivos del gobierno local, relacionado con **avanzar en la búsqueda de satisfacción de las necesidades humanas a través de acciones que generen un desarrollo humano sustentable y sostenido, con igualdad de oportunidades y bienestar para toda la población.**

La administración municipal juega un papel importante en el ecosistema turístico, ya que es ella la que va conceder las licencias de obras, activándolas, demorándolas o negándolas; determina las direcciones de circulación en calles y plazas, con zonas de aparcamiento y horarios, entre otras medidas, con todas las implicancias que ello representa.

La planta turística que posee la oferta de turismo vecinal en la comuna, da cuenta de la vinculación con la gestión de las siguientes reparticiones municipales:

- ◆ Dirección de Turismo
- ◆ Dirección de Parques y Jardines
- ◆ Dirección del Medio Ambiente
- ◆ Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Productivo
- ◆ Departamento de Gestión e Imagen Corporativa
- ◆ Dirección de Operaciones y Servicios
- ◆ Departamento de Cultura
- ◆ Oficina de Informaciones Turísticas
- ◆ Rentas y Permisos Municipales.

A modo de ejemplo, en el sector de Forestal existe un Tranque Natural inserto en un parque urbano rodeado de quebradas y poblaciones, que pese a las deterioradas condiciones ambientales (sedimentación y alta contaminación fecal) alberga peces y aves.

No obstante, la propuesta lo concibe como un recurso natural con potencialidades turísticas que necesariamente requiere de la colaboración de las diversas áreas municipales que tengan ingerencia en su proceso de recuperación como espacio recreativo y medioambiental, como es el caso de la Dirección de Medioambiente y la Dirección de Obras Municipales. Sin embargo, mientras la primera también concibe al recurso natural con potencialidades recreacionales y turísticas (con existencia de flora y fauna) la segunda lo considera como desarenador que impide el paso de las aguas lluvias y desagües proveniente de los sectores más altos hacia la parte baja de la ciudad.

Por otra parte y suponiendo su recuperación, es necesario que dicho atractivo sea incluido a la oferta turística de la Ciudad Jardín, por lo que es relevante el trabajo con la Dirección de Turismo, el Departamento de Gestión e Imagen Corporativa y la Oficina de Informaciones Turísticas. Así mismo, para la instalación de algún quiosco que provea al turista de productos, o de artesanos locales que comercialicen sus productos, es necesario contar con la autorización de Rentas y permisos municipales.

Cabe señalar que la intervención profesional respecto de esta categoría de análisis se abocó principalmente a la vinculación de las diversas áreas municipales, investigación que finalmente permitió el desarrollo de una actividad de sensibilización y difusión de la oferta de turismo vecinal a los mismos funcionarios municipales de las áreas mencionadas: Primer Tour Experimental de Turismo Vecinal.

La experiencia fue el resultado del impacto que la estrategia de difusión del turismo vecinal y su oferta de atractivos ha tenido en los diversos sectores de la comunidad viñamarina. La cobertura en diversos medios de comunicación, la producción de los videos de turismo vecinal y su estreno en cada Semana del Barrio, jornada llevada a cabo por la Dirección de Desarrollo Comunitario, con presencia del Alcalde, Concejales y directores municipales, ha permitido que la propuesta se de a conocer paulatinamente a la comunidad municipal.

Existe un interés cada vez mayor por conocer esta apuesta innovadora que pretende abordar problemáticas sociales como la pobreza, la estigmatización negativa del común de la gente respecto a la vida cotidiana de la gente de los cerros, donde éstos parecieran ser, en el imaginario colectivo, una masa homogénea de cerros sin identidad e historias locales. Sin embargo, cabe cuestionarse si dicho interés realmente se debe a la necesidad de aminorar este quiebre cerro/plan a través de la inclusión de la oferta de turismo vecinal a la tradicional, idea que ha estado presente en el discurso del edil viñamarino desde que se iniciara la Semana del Barrio, o bien a una estrategia política de la administración municipal por validar su gestión en los sectores populares, que en sí concentran el 70% de la población.

Por otro lado, de acuerdo a los últimos antecedentes entregados por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, Viña del Mar continúa manteniendo el liderazgo como Capital del Turismo en Chile, respecto de otras regiones del país con las que ha competido durante los últimos años.

No obstante ello, también se reconoce que la demanda de servicios y bienes turísticos de turistas nacionales y extranjeros, especialmente durante el período estival en la comuna, no ha significado crecimiento alguno respecto de la percepción de divisas, sino más bien una situación de estancamiento del turismo en Viña del Mar.

Efectivamente, el Turismo Vecinal propone a la oferta tradicional la ampliación y apertura del mercado, para la cual su oferta debe captar la atención de un potencial turista cuyo interés es vincularse con las tradiciones populares, criollas, religiosas. No pretende ser un turismo de segundo orden, sino una forma alternativa de hacer turismo a partir del patrimonio cultural de los barrios.

Retomando el interés que existe en las diversas áreas municipales por el tema, se sugiere llevar a cabo un importante trabajo de sensibilización y difusión de la oferta de turismo vecinal con todos los funcionarios municipales involucrados. Como dijera el director de la DIDECO, Sr. Sergio Espinoza Méndez, *"son nuestros pares los críticos más estrictos"* en el sentido que para consolidar la estrategia es indispensable que el propio municipio visualice y conciba a los diversos barrios como oferta, lo cual resulta un desafío por cuanto siempre se ha pensado en ellos desde sus problemáticas socioeconómicas.

Dicha labor de sensibilización está estrechamente relacionada con la conciencia turística, uno de los aspectos contenidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de Viña del Mar.

Se refiere a la actitud y forma que posee una población para recibir y atender al visitante, como así también el nivel de servicios que ésta puede entregar a través de su conocimiento de los atractivos, la historia, geografía y culturas propias del país o localidad.

La población de Viña del Mar no está cabalmente sensibilizada en torno al turismo. Si bien reconoce que la recepción de turistas trae consigo ingresos para la ciudad, tareas atribuibles a la misma como lo es el cuidado de la infraestructura y los recursos, no son compartidas por la misma.

En este sentido, la propuesta de turismo vecinal coincide con la apuesta de la Dirección de Turismo de realizar una campaña para fomentar la conciencia y cultura turística desde temprana edad para que sean los mismos pobladores quienes conozcan su ciudad y aprendan a valorar la importancia de vivir en una ciudad turística. He aquí la oportunidad de realizar una alianza de trabajo con la Dirección de Turismo, la Corporación Municipal para el Desarrollo Social y la Secretaría Ministerial de Educación.

Instituciones colaboradoras y Turismo Vecinal.

Como se mencionara anteriormente, el aporte de las instituciones de la red pública y privada al desarrollo de la estrategia, se tradujo principalmente en la identificación de recursos orientados al sector microempresarial, el cual, en un contexto social y económico, cobra cada vez mayor relevancia.

De esta manera, las instituciones y organismos locales asociados al sector, destinan recursos para la prestación de servicios en tres materias específicamente:

- ♦ asesoría legal
- ♦ capacitación técnica y
- ♦ financiamiento.

Encontramos entonces Servicios Locales para la microempresa e Instituciones Crediticias, éstas últimas ordenadas en tres grupos (Fig.3).

Servicios Locales para la Microempresa	Instituciones Crediticias
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM • Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS • Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC • Fundación PRODEMU • Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR 	<ul style="list-style-type: none"> • La Banca (Bancos y Sociedades Financieras) <ul style="list-style-type: none"> - BancoEstado-Banco del Desarrollo - Banefe-Banco Santander. • Cooperativas de Ahorro y Crédito: <ul style="list-style-type: none"> - Credicoop
<ul style="list-style-type: none"> • Corporación Fomento Productivo, CORFO • Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) <ul style="list-style-type: none"> - Finam - Fundación Ayuda y Esperanza, AYES

Como se puede observar en la figura, existe una amplia gama de servicios de apoyo para el sector económico local, que pretende contribuir a que las pequeñas iniciativas económicas enfrenten sus problemas de financiamiento dando más transparencia al mercado del crédito a la microempresa. Interrogantes sobre cómo iniciar la propia empresa, qué instituciones ofrecen asesoría en dicha materia, qué servicios requiere el promotor para ampliar su empresa o para asociarse con otras, qué instituciones prestan servicios de capacitación empresarial, entre otras, hallan respuesta en esta diversidad de servicios de apoyo.

No obstante, las actividades económicas locales vinculadas al turismo vecinal se caracterizan en su mayoría por:

- ✦ no manejar este tipo de información relevante para su desarrollo y,
- ✦ en el caso de acceder a ella, les resulta complejo su entendimiento, aludiendo a la utilización de un lenguaje técnico elevado.

Otra dificultad asociada al desarrollo de sus actividades radica en el incumplimiento de ciertos requisitos para poder ingresar al sector, como por ejemplo:

- ✦ un capital determinado,
- ✦ tiempo determinado de funcionamiento legal, entre otros, resultándoles más difícil el acceso a estos servicios.

Por otra parte, la mayoría de las instituciones promueven la Asociatividad de las actividades económicas que les permita competir en mejores condiciones y disponer de una difusión más amplia, posibilitándoles el acceso a:

- ✦ mercados de mayor tamaño,
- ✦ mayores descuentos por volumen de compra y
- ✦ complementar las capacidades del grupo que se asocia. Se abordan y comparten los problemas, y las opiniones diversas permite llegar a mejores soluciones.

La propuesta de Turismo Vecinal está de acuerdo con la necesidad de asociatividad de este tipo de actividades, sin embargo, la realidad (no sólo local, sino propia de países latinoamericanos) da cuenta de la lentitud del sector microempresarial para organizarse gremialmente, restándole poder negociador para exigir a los distintos operadores crediticios que los servicios financieros ofrecidos se adecuen a su realidad así como para dialogar con el mundo público, contribuyendo a modelar un sistema más diferenciado y ecuánime.

De esta forma, se propone realizar un trabajo en conjunto con la Dirección de Desarrollo Económico a través del Departamento de Fomento Productivo del municipio, a fin de incluir en sus líneas de acción a la estrategia de turismo vecinal, proceso que requiere de sensibilización desde esta nueva forma de hacer turismo, donde los vecinos de cada sector puedan canalizar su trabajo hacia la prestación de servicios turísticos, de acuerdo a la característica central de turismo vecinal otorgada a cada barrio. Por ejemplo, en la Ramada que está dentro de la Media Luna de Reñaca Alto, que sus administradores se capaciten en servicio gastronómico que cumpla con las condiciones básicas de higiene-ambiental (manipulación de alimentos, etc.) de manera que se preste un buen servicio de alimentación a los turistas que asistan a la actividad.

Por otra parte, este soporte institucional también se relaciona con la oferta de turismo vecinal y la necesidad de buscar nuevos socios respecto del aporte de sus recursos humanos, materiales y financieros a la estrategia de desarrollo. La incorporación del sector universitario contribuiría a la consolidación del turismo vecinal, por cuanto existe la carencia de un estudio de mercado de los potenciales turistas, asesoría técnico-social como apoyo a la microempresa, etc.

La fuerte presencia de comunidades indígenas en la comuna requiere de la participación de la CONADI en el desarrollo de la propuesta de turismo vecinal, ya que a través de la oferta de sus productos artesanales y patrimonio cultural, de gran interés turístico, no sólo generaría fuentes de trabajo sino también se estaría fortaleciendo la participación ciudadana del pueblo indígena, aspecto clave para su desarrollo integral.

En razón de que el turismo vecinal busca promover la sustentabilidad ambiental, a través de la recuperación, prevención, protección y uso sustentable de los recursos naturales y el ambiente, se requiere así mismo la participación en el proceso de la CONAMA, más bien de la COREMA (Comisión Regional de Medio Ambiente). Es esencial que ambos programas involucren en sus proyectos a la ciudadanía en materia de gestión ambiental.

➤ TURISMO VECINAL Y GESTIÓN DE RECURSOS INTRAINSTITUCIONALES

La presente categoría de análisis se refiere específicamente a la pertinencia de la estrategia de turismo vecinal al interior de la Dirección de Desarrollo Comunitario y a su consolidación institucional como programa.

En un intento por mejorar la gestión municipal en el ámbito sociocomunitario, dicha área ha aunado esfuerzos y consensuado conceptos, políticas y estrategias que contribuyan a orientar el diseño de programas y proyectos pertinentes con los desafíos que impone el desarrollo de la ciudad. Dicho intento se traduce en el Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario 2004.

Relacionado con su Objetivo Estratégico No. 4, la misma ha impulsado el turismo vecinal con una doble intencionalidad:

- ✓ Fortalecer la identidad local y la integración territorial y
- ✓ Generar nuevas plazas de trabajo en los sectores priorizados en torno a la actividad turística.

En este contexto, la intervención realizada ha orientado su gestión hacia cuatro sentidos:

1. Indagar respecto a la vinculación existente entre la estrategia de desarrollo y las líneas de acción de los diversos departamentos, secciones y oficinas que conforman la Dideco.

2. Dar a conocer la estrategia al interior de los mismos.
3. Difundir la oferta de atractivos turísticos existentes en los sectores, los cuales son sujeto de intervención de parte de las unidades mencionadas.
4. Sensibilizar a los funcionarios y profesionales que trabajan en la implementación de los diversos programas y proyectos vinculados con el desarrollo de la comunidad, respecto de la oportunidad de resignificar a los territorios en su calidad de oferta.

Entre los principales hallazgos podemos mencionar lo siguiente:

1. La vinculación existente entre el turismo vecinal y las diversas unidades que conforman Dideco se origina a partir de dos situaciones:

- 1.1. El carácter de fenómeno social del turismo. Si bien el turismo no constituye un ámbito de acción propio del área ni un fin en sí mismo, se concibe como una oportunidad de desarrollo de los territorios, dadas las repercusiones en el ámbito social de los grupos y comunidades. Con ello se trasciende la finalidad meramente económica que tradicionalmente se le ha asignado.

- 1.2. El público objetivo que atiende Dideco y para quienes orienta su gestión. Dirigentes vecinales y de organizaciones funcionales, territoriales y relevantes, grupos prioritarios y ciudadanos en general, son beneficiarios de una serie de proyectos implementados por el área. De tal forma, el turismo vecinal pretende beneficiar a los mismos a través de una forma renovada de abordar problemáticas como el desempleo y la pobreza y la participación pasiva de los mismos en este proyecto conjunto de construir ciudad.

2. La difusión de la estrategia al interior de la Dideco apunta principalmente a:

2.1. Socializar a las unidades involucradas en el proceso de resignificación de los barrios. Ya que son ellas las que operativizan los programas y proyectos en beneficio de la comunidad, es importante que comprendan la finalidad de la estrategia y visualicen en ella una oportunidad de intervención en un mismo sentido, optimizando sus recursos humanos, de tiempo, materiales y financieros.

3. La difusión de la oferta de atractivos turísticos existentes en los sectores tiene por finalidad:

3.1. Visualizar la riqueza patrimonial y cultural que existe en los diversos barrios, los que tradicionalmente han sido concebidos como núcleos de problemáticas sociales que hay que subsanar a través de programas sociales cuyo impacto es a largo plazo y de compleja evaluación.

El turismo vecinal, en tanto, propone a corto, mediano y largo plazo fortalecer la identidad local e integración comunal a través de la valorización de los recursos naturales, geográficos y de infraestructura. La generación de nuevas plazas de trabajo es también una excelente oportunidad de gestión para el desarrollo comunitario.

No obstante lo anterior, cabe señalar que el proceso de socialización de la estrategia de turismo vecinal requiere de una serie de elementos convergentes para su consolidación institucional y que, de no llevarse a cabo, el futuro de la misma se torna incierto:

1. Voluntad política de parte de las autoridades municipales, pensando en la tradicional verticalidad del poder hacia las bases.

2. Voluntad de acción de parte de los equipos técnicos y profesionales que operativizan en terreno los programas y proyectos municipales, ya que son ellos quienes conocen la dinámica de cada barrio y sus pobladores.

3. Coordinación al interior de las unidades que conforman la Dirección de Desarrollo Comunitario. En este sentido, el turismo vecinal requiere de la generación de alianzas de trabajo, donde cada actor involucrado tenga algo que ofertar y obtenga beneficios de dicha oferta.

4. Por último, para que todo lo mencionado con anterioridad se lleve a cabo, es necesario llevar a cabo acciones orientadas a visualizar oferta en los sectores. Un ejemplo de ello puede ser la realización de tour de turismo vecinal, donde los turistas sean los directores de cada departamento (ya que son ellos los que bajan la información), los encargados de las secciones y oficinas y finalmente los funcionarios y profesionales que llevan a terreno la gestión planificada.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES

CAPITULO IV: CONCLUSIONES

1. PRESENTACIÓN

El presente capítulo contiene las conclusiones finales del Seminario de Título **Trabajo Social y Desarrollo Local: Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar**, referidas principalmente a:

- Turismo Vecinal como Estrategia de Desarrollo de la comuna de Viña del Mar.
- Metodología de Trabajo Social centrada en el Proceso y la Reflexión Crítica.
- Hipótesis de Trabajo que orientó el proceso
- Trabajo Social y Turismo Vecinal.

Cabe señalar que cada nivel es concluyente y excluyente sobre la experiencia.

➤ **CONCLUSIONES REFERIDAS A TURISMO VECINAL.**

Concebido como una estrategia de desarrollo de la comuna de Viña del mar, específicamente de los sectores priorizados, pretende la sucesión de dos elementos estrechamente relacionados:

- ✓ La integración de la comuna a partir de la valoración de la identidad local de sus territorios y
- ✓ el desarrollo social, económico y cultural de éstos a partir de la generación de empleos entorno a la actividad turisticovecinal.

Son diversas las oportunidades que posee la estrategia de turismo vecinal para ser consolidado como tal:

En primer lugar, hay una oferta de atractivos naturales, geográficos y de infraestructura, los cuales, junto a las historias locales, podrían atraer a turistas que busquen vincularse con la idiosincrasia y cultura popular.

En segundo lugar, el hecho de que Valparaíso es Patrimonio de la Humanidad y Capital Cultural del País, sin olvidar su condición de puerto principal, hacen de la región un foco de atracción para los visitantes, especialmente para aquel turista objetivo del turismo vecinal.

En tercer lugar, la implementación de la estrategia ha resultado innovadora tanto para las autoridades municipales como para la opinión pública. Ello constituye una oportunidad concreta de desarrollo de los sectores priorizados, que en conjunto concentran al 70% de la población comunal, pudiendo incidir en la evaluación positiva de la gestión municipal de la administración actual.

No obstante lo anterior, es necesario que se realice en forma paralela al levantamiento de la oferta de turismo vecinal un proceso de socialización tanto a nivel intrainstitucional como a nivel de la comunidad Viñamarina, orientado a transformar esa imagen de los cerros de Viña y sus vecinos como sólo generadores de frecuentes demandas, como también a la valorización de la cultura local, donde se puede encontrar oferta y donde cada actor involucrado puede y debe sentirse participe de este proceso: unos como anfitriones y otros como turistas.

Para ello es necesario que se difunda dicha oferta, de lo contrario, el futuro del turismo vecinal se torna más bien incierto.

➤ CONCLUSIONES REFERIDAS A LA METODOLOGIA DE TRABAJO.

La metodología utilizada en el presente Seminario de Título se denomina *Metodología de Trabajo Social centrada en el Proceso y la Reflexión Crítica*. De esta manera, se han podido rescatar diversos aportes de la metodología al proceso desarrollado.

En primer lugar, permitió la inserción de la alumna en un tema específico pero con un amplio sujeto de intervención, facilitándole el proceso ya que en simultaneidad permite intervenir, además de rescatar elementos que aportan de manera directa a la investigación.

Por otro lado, la posibilidad de ordenar el proceso en torno a ejes temáticos, fue propicio para la definición de los pasos a seguir de acuerdo a la dinamicidad de la realidad investigada e intervenida. De esa manera, el trabajo realizado de acuerdo a los ciclos contribuye a la reflexión y síntesis de la experiencia de manera constante, aportando con ello a la generación de un nuevo conocimiento.

➤ CONCLUSIONES REFERIDAS A LA HIPOTESIS DE TRABAJO.

La experiencia de trabajo desarrollada en el presente seminario de título fue guiada por la siguiente hipótesis de trabajo:

El turismo vecinal constituye una estrategia de desarrollo local válida en la comuna de Viña del Mar, en tanto otorga una oportunidad de resignificación en calidad de oferta a los recursos turísticos y recursos económicos locales presentes en sus sectores, requiriendo la captación y respaldo de los recursos Intrainstitucionales del municipio e interinstitucionales de redes públicas y/o privadas para su consolidación como estrategia.

Como se puede observar en la hipótesis señalada, esta misma contiene los ejes temáticos abordados por la experiencia en tres ciclos de trabajo, donde cada uno fue trabajado con énfasis distintos.

En tal sentido, se puede señalar que la hipótesis se confirma satisfactoriamente, en tanto el turismo vecinal es concebido como una estrategia de desarrollo válida para los sectores priorizados. No solo resignifica a estos últimos desde su calidad de oferta (y no como una masa homogénea de cerros con problemáticas sociales). Por el contrario, las gestiones realizadas han permitido avanzar desde una situación inicial de desconocimiento de la riqueza cultural y patrimonial de los barrios hacia una situación de conocimiento de los mismos a través de diversas estrategias de difusión.

Puede señalarse, eso sí, que la oferta de turismo vecinal no está consolidada como tal. Además, es necesario prever que la misma no sea concebida para un turismo de segundo orden o para *los pobres*, sino como una gama diversa de atractivos naturales, geográficos y de infraestructura, que puede interesar a aquel turista que desee interesarse en historias locales, sociales, etc. Para ello, es importante tener claridad del mercado al cual se desea llegar, lo cual resulta menos complejo si consideramos una oferta innovadora de atractivos turísticos y una demanda inexplorada.

En este proceso entonces, la intervención de la Dirección de Desarrollo Comunitario como de otras áreas municipales es esencial si se piensa que una estrategia de desarrollo debe avanzar de acuerdo a la realidad cambiante y exigente, donde la convergencia de todas las disciplinas involucradas pueden aportar al turismo vecinal. Entonces, se reafirma la necesidad de sensibilizar a quienes están a cargo de dichas unidades, ya que serán ellos quienes permitirán que el proceso avance o más bien disminuya. De igual manera, aquellas instituciones públicas y privadas locales vinculadas al tema de turismo vecinal, deben ser socializadas de manera que destinen sus recursos e iniciativas a su consolidación.

Para lograr dicho soporte institucional, ya sea municipal o externo, se debe realizar un fuerte proceso de sensibilización, donde no solo visualicen oferta en los sectores, sino también los mismos actores constituyan oferta en sí mismo.

➤ CONCLUSIONES REFERIDAS A TRABAJO SOCIAL Y TURISMO VECINAL.

Estrechamente relacionado con lo mencionado en los párrafos anteriores, la intervención profesional de Trabajo Social en Turismo Vecinal ha significado ampliarse en términos de mercado laboral. Para ello, es necesario tener claridad de la vinculación de la disciplina con la actividad turística, la cual siempre se ha concebido dentro de un complejo sistema económico donde es el mercado quien rige las relaciones sociales, etc.

En este sentido, abordar problemáticas sociales como desempleo, carencia de identidad o de pertenencia con el lugar de origen, por ejemplo, pueden resultar más eficientes a partir de estrategias innovadoras como estas. El desarrollo local constituye entonces, uno de los desafíos para Trabajo Social en el escenario municipal y efectivamente, el turismo vecinal propone el aprovechamiento de todos los recursos locales existentes.

Por otro lado, la resignificación del territorio constituye una oportunidad para la intervención profesional en el ámbito sociocomunitario, donde el poblador, las organizaciones y comunidades pueden participar en forma activa en torno a un tema que parte de las potencialidades de los mismos y no de sus problemáticas y donde pueden constituirse en oferta y trascender la tradicional postura de sujetos de intervención social que requieren de beneficios.

Finalmente, la experiencia en este tipo de temáticas exige a quien intervenga e investigue la incorporación de conocimientos nuevos para su quehacer tradicional. También los roles profesionales se reafirman y aparecen otros, como es esencial la sistematización para generar nueva información y aportar a la investigación y teoría.

➤ **PROYECCIONES PROFESIONALES.**

El tema de Turismo Vecinal constituye una oportunidad concreta para nuestra profesión y su aporte al desarrollo local como actor involucrado en el mismo. Si bien no es un tema tradicional del quehacer profesional, permite la humanización de un sistema social y económico que ha resultado cruel para vastos sectores de la población.

Tal vez desde una postura idealista, se trata de disminuir esta brecha socioeconómica existente entre estos dos modos distintos de vida: aquel del borde costero o plano de la ciudad y el otro referido a los sectores altos de la misma.

En este sentido, los avances logrados por la experiencia de seminario de título deben continuar reforzándose, con la finalidad de que se consolide la estrategia de desarrollo del turismo vecinal. Para ello, la gestión requiere de un profesional que tenga una mirada social, de un trabajo en equipo, donde ciencias sociales como economía, historia, antropología y trabajo social, entre otras, aporten a este proceso.

➤ Bibliografía.

1. Plan Estratégico de Desarrollo Comunitario 2004, Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, Dirección de Desarrollo Comunitario.
2. Plan Estratégico de Turismo para la comuna de Viña del Mar. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. 2002.
3. Dirección de Turismo y Desarrollo Económico 2002. Documento de Trabajo "Plan de Desarrollo, Conciencia y Cultura Turística de Viña del mar". Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.
4. Santibáñez, Héctor. Contribuciones para la formulación de un Plan de Desarrollo Cultural en la ciudad de Viña del Mar", 1998.
5. Promoción para la Participación Social. Proyecto: Consejos de Desarrollo Territorial, Septiembre 2002, Viña del Mar.
6. Castañeda, Patricia. Apuntes para docencia Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Valparaíso, 2002.
7. Figueroa, Angélica. Evolución del Servicio Social Profesional en Chile durante el periodo comprendido entre los años 1925 y 1975. Memoria de prueba para optar al título de Asistente Social, Universidad de Chile. Valparaíso, 1976.
8. Ahumada, Cristina y Otras. Cortes, Carla y otros. Marambio, Gerhaldine. Gutiérrez, Leonor y Otras. Meléndez, Carola y Otra. Seminarios de Título para optar al grado académico de Trabajo social de la Universidad de Valparaíso. Valparaíso, 2002.
9. Ahumada, Juanita. La Planificación del Desarrollo. Editorial Icirca. 1968.
10. Max Neff, Manfred. Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro. Editorial Cepaur. Santiago de Chile, 1986.
11. Burin, D. Desarrollo Local: una respuesta a escala humana". 2001.

12. Arocena, J. El desarrollo Local: un desafío contemporáneo. 1984
13. Rozas, G. Desarrollo Local e Identidad Regional. RCM N°7, Universidad de Chile. Santiago, 1996.
14. Ledesma, Patricia. Seminario de Desarrollo Social y Local y Envejecimiento. Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación. Santiago de Chile, 1994.
15. Seminario de Gestión Estratégica y Turismo. Ponencia de Axel Cattaneo sobre experiencia de Planeamiento Participativo en la ciudad de Mendoza. Argentina. Julio 2002.
16. Ander Egg, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina. 1995.
17. Rossi, Aldo. La Arquitectura de la Ciudad. Editorial G. Gill. Barcelona, España. 1992.
18. De la Torre, Oscar. Turismo como Fenómeno Social. Fondo de Cultura Económica. Tomo I. México. 1980.
19. Fernández, L. Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo. Editorial Alianza. España, 1991.
20. Acerenza, M. Administración del Turismo: Planificación y Dirección. Editorial Trillas. México. 1987.
21. Gurría, Manuel. Introducción al Turismo. Editorial Trillas. México. 1995.
22. Cárdenas, F. Mercadotecnia y Productividad Turística. Editorial Trillas. México. 1991.
23. Meléndez, Carola y Pavez, Claudia. Trabajo Social y Desarrollo Local. Gestión Local en Turismo Vecinal. Seminario de Título Escuela de Trabajo social, Universidad de Valparaíso. 2002.

24. Acaray, J. Marketing Turístico con especial en la publicidad turística. Madrid, 1990.
25. Pizarro, C. Desarrollo Social en los 90. Los casos de Chile, Costa Rica y México. UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Editorial Ariel, S.A. 1996.
26. Marcano, J. Foro para el Turismo Sostenible. Calvià. 1995.
27. Wonnacott, Paul. Introducción a la Economía. Madrid, España. 1991.
28. Arredondo, V. Desarrollo Local y Sinergia Social. Mexico.2002.

➤ **Sitios Web.**

www.zonacostera.cl

www.sercotec.cl

www.fosis.cl

www.sernatur.cl

www.conadi.cl

ANEXOS

➤ Presentación

Anexo N°1: Difusión de la Estrategia de Turismo Vecinal en Diario El Mercurio de Valparaíso, 23 diciembre 2002. *Los Tesoros Escondidos de Viña.*

Anexo N°2: Difusión de la Estrategia de Turismo Vecinal en Reportaje El Viñamarino, Diciembre 2002. *Nuevas Miradas para Viña del Mar.*

Anexo N°3: Difusión de la Estrategia de Turismo Vecinal en Diario El Mercurio de Valparaíso, Diciembre 2003. *Los Tesoros Escondidos de Viña.*

Anexo N°4: Difusión de la Estrategia de Turismo Vecinal en Reportaje El Viñamarino, Julio 2003. *Turismo Vecinal: nuestros otros encantos*

Anexo N°5: Reportaje a Walter Kliche, El Turista Vecinal. El Mercurio de Valparaíso. 22 abril 2003. *La nueva vida de Walter Kliche.*

Anexo N°6: Difusión de la Estrategia de Turismo Vecinal en Diario El Mercurio de Valparaíso, 17 junio 2003. *Perfil revela grandes diferencias en Viña.*

Anexo N°7: Calendario de Turismo Vecinal. Cada mes, un barrio de la comuna de Viña del mar.

Anexo N°8: Catastro Actualizado de la Oferta de Turismo Vecinal en la comuna de Viña del Mar.

Anexo N°9: Video Sony. Copia de programa "El Turista Vecinal" en los barrios de Viña del Mar..

Proponen el turismo vecinal

Los tesoros escondidos de Viña

Impulsan proyectos para transformar áreas de cerros y poblaciones en atractivos turísticos.



IGLESIA DE PIEDRA - Declarada Monumento Nacional, es una de las atracciones turísticas de Miraflores.

Las vertientes de Chorrillos, el palmar de Forestal, la Iglesia de Piedra de Miraflores, los miradores de Achupallas y la media luna de Reñaca Alto son los pequeños tesoros escondidos en Viña del Mar. Han estado allí por años, a la espera de ser descubiertos por los turistas que llegan a la Ciudad Jardín, pero fue un par de estudiantes de la Universidad de Valparaíso el que supo reconocer sus potencialidades y decidió establecer un estudio serio que incorporara el trabajo de los residentes de cada sector.

A eso le llamaron "turismo vecinal" y es una de las apuestas que tiene la Dirección de Desarrollo Comunitario para los sectores altos de la Ciudad Jardín.

El proceso ha sido lento, pero ya se ven las primeras luces.

PROYECTO EN DESARROLLO

Claudia Pavez y Carola Meléndez, alumnas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, realizaron el seminario de título "Trabajo social y desarrollo local en gestión local en turismo vecinal en Viña del Mar", cuyos resultados son alentadores para algunos sectores de la Ciudad Jardín.

Dónde buscar

Forestal: Tranque de Forestal, los jardines del Palacio Vergara y la Plaza de Forestal.

Santa Inés: Cementerio del sector, casa en calle 6, donde se filmó una película; la arquitectura de casas antiguas, la Laguna Sausalito.

Reñaca Alto: La medialuna, donde se realizan rodeos y carreras de galgos.

Miraflores: Iglesia de Piedra y el mirador Padre Hurtado.

Chorrillos-El Salto: Valle Las Palmas y vertientes.

Achupallas: sector Lomas Latorre.

Uno de los objetivos principales del estudio fue identificar las potencialidades de aquellos sectores poblacionales de Viña que se encuentran fuera de las guías turísticas.

Junto con identificar los sitios en cada población, crearon una completa carpeta de trabajo que servirá como base de la "guía turística vecinal" que se editará para el verano. Las estudiantes afirman que el aprovechamiento turístico de dichos lugares sería beneficioso para sus habitantes. No sólo permiten desestacionalizar la oferta turística de Viña, sino también establecer un foco de trabajo y empleo para zonas con altos índices de cesantía.

PRIMERA ACCION

Pero el estudio sólo establece un camino. Recorrerlo depende de los propios pobladores y del apoyo del departamento de Desarrollo Comunitario viñamarino.

La primera acción concreta para promover este turismo vecinal, afirma el director de dicha repartición, Sergio Espinoza, fue la reparación de cuatro miradores en los sectores de Miraflores, Achupallas y Reñaca Alto, como parte de los planes de emergencia de empleo.

De aquí a marzo se establecerá un programa de acción, con el fin de identificar qué otros sitios son viables desde el punto de vista técnico y económico para su explotación turística.

En dicha propuesta ya trabaja otra estudiante de la UV, Ingrid Robert, junto a personal municipal.

Nuevas miradas para Viña del Mar

Municipalidad

ció la recuperación

los miradores naturales

la ciudad para

corporarlos a

circuitos turísticos.

La visión en altura de una ciudad como Viña del Mar cautiva tanto a sus visitantes como a quienes, por razones de trabajo o ocio, tienen la posibilidad de verla desde un ángulo. La costa, la arquitectura y las verdes del borde costero conforman un paisaje único digno de apreciar y descansar nuestra mirada.

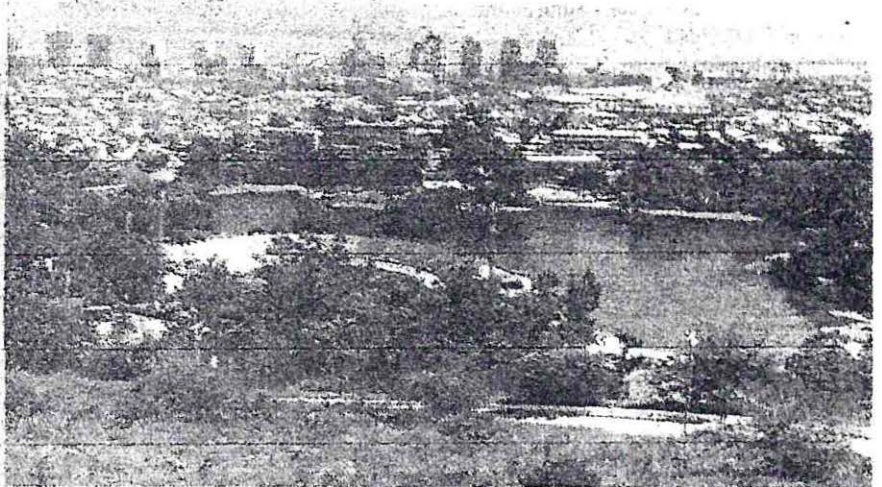
Este verdadero privilegio accedemos gracias a los numerosos miradores de la ciudad que no siempre están en condiciones para permitir la visita de quienes quieran tener una nueva perspectiva de la urbe. Con el objetivo de recuperar estos sectores de gran potencial turístico, la Municipalidad de Viña del Mar, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano (DIDECO), inició un interesante proyecto laboral que da empleo a 30 personas.

Se identificaron al menos 9 potenciales miradores, algunos de los cuales ya están habilitados, como el del Paradero 1 de Nueva Era y el de Padre Hurtado, en Miraflores, a los que debe sumarse una serie de sectores que se encuentran en estudio.

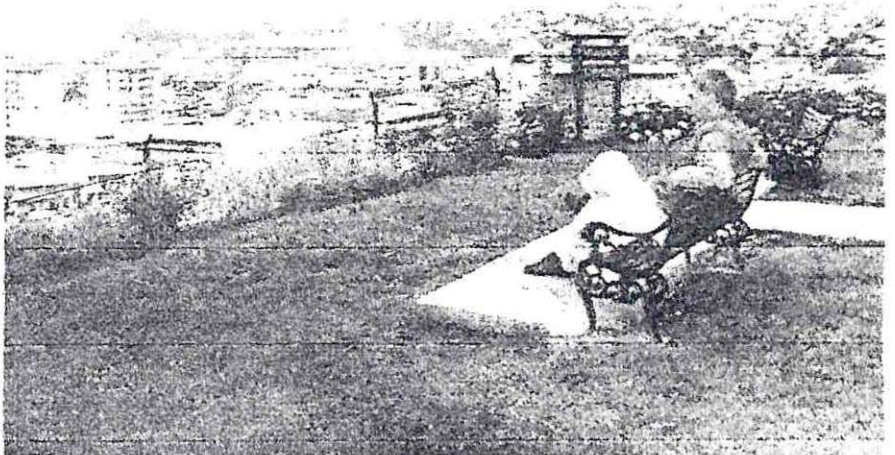
El despeje del terreno, el saneamiento, habilitación de áreas verdes, instalación de escaños y solerillas, son los principales aspectos abordados en esta primera etapa.

Como explicó Sergio Espinoza, director de DIDECO, la idea es que se conviertan en espacios "que ofrezcan a la comunidad un atractivo turístico, que se inserten en la oferta de Viña del Mar y que ésta no se limite sólo a la zona de la Playa y a Reñaca".

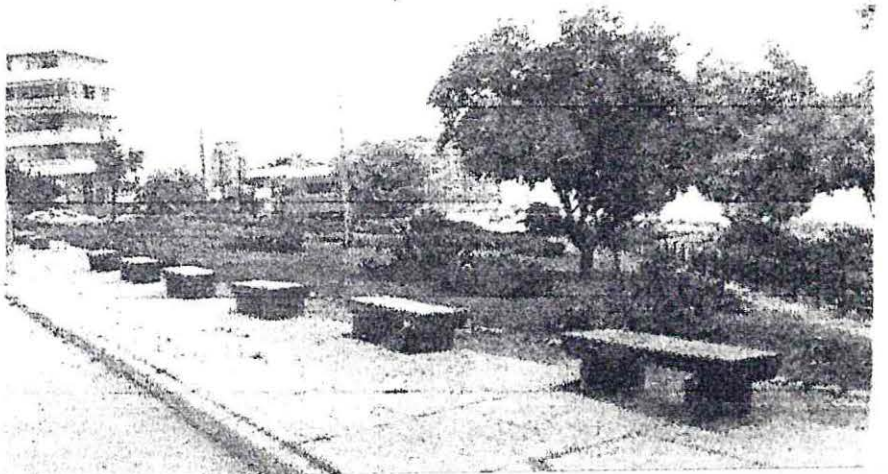
Los trabajos de esta primera etapa pretenden habilitar los miradores de Parque Nueva Era, variante Agua Santa y la Plaza Plástica (Gómez Carreño) y se extenderán hasta el 11 de enero.



Mirador Padre Hurtado



Mirador Población Benidorm



UBICACIÓN	MIRADORES (y sitios potenciales)
Parque Nueva Era	Sitio Eriazo Posible Mirador Paradero 2
Parque Plástico	Mirador Escuela de Arquitectura
Miraflores	Mirador Padre Hurtado
Reñaca	Mirador Población Benidorm
	Mirador de los 14 Asientos
Las Pampas	Mirador Lomas La Torre
Gómez Carreño	Mirador Calle Índico
	Mirador Conosur
	Mirador 20 de Septiembre

el turismo vecinal ^{Anexo N°3}

tesoros escondidos de Viña

proyectos
transformar áreas
bos y poblaciones
ctivos para
tantes.

tes de Chorrillos, el palmar de
glesia de Piedra de Miraflores,
s de Achupallas y la media lu-
Alto son los pequeños tesoros
n Viña del Mar. Han estado allí
espera de ser descubiertos por
de llegar a la Ciudad Jardín, pe-
de estudiantes de la Universi-
taiso el que supo reconocer sus
les y decidió establecer un es-
te incorporara el trabajo de los
cada sector.

maron "turismo vecinal" y es-
estas que tiene la Dirección de
munitario para los sectores al-
ad Jardín.

ha sido lento, pero ya se ven las
s.

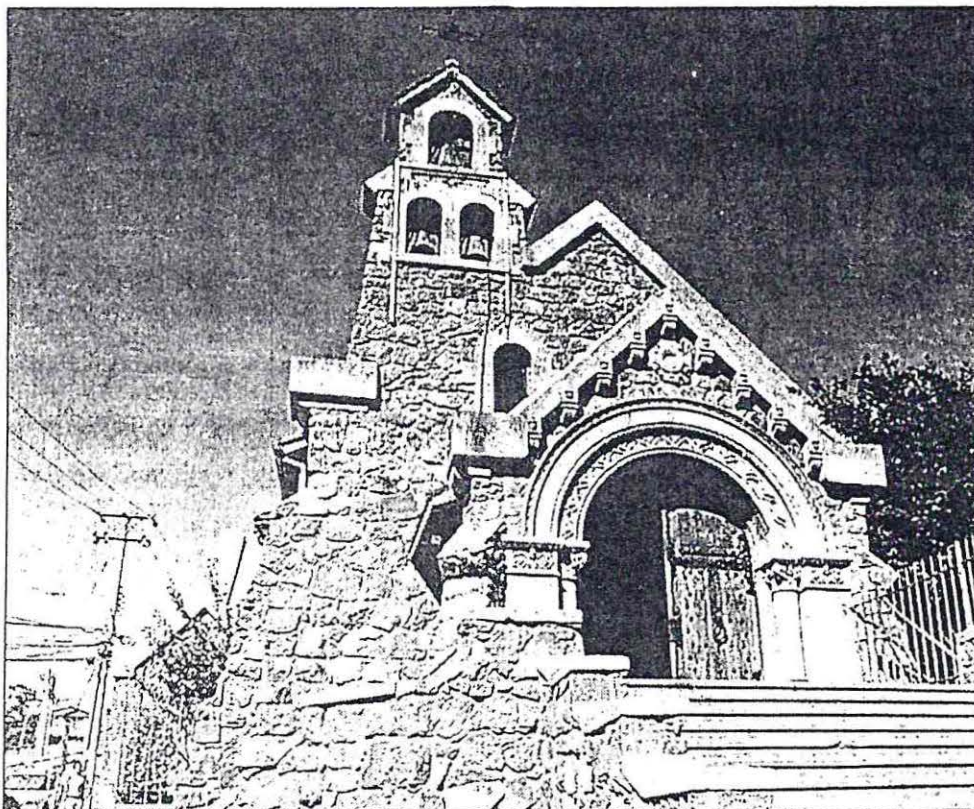
DESARROLLO

rez y Carola Meléndez, alum-
o Social de la Universidad de
alizaron el seminario de título
il y desarrollo local en gestión
mo vecinal en Viña del Mar",
dos son alentadores para algu-
de la Ciudad Jardín.

s objetivos principales del estu-
ntificar las potencialidades de
tores poblacionales de Viña que
an fuera de las guías turísticas.
identificar los sitios en cada po-
aron una completa carpeta de
servirá como base de la "guía tu-
al" que se editará para el vera-

OS PARA LA CIUDADANIA

fiantes afirman que el aprove-
turístico de dichos lugares sería
para sus habitantes. No sólo pe-
tacionalizar la oferta turística de
mbién establecer un foco de tra-
eo para zonas con altos índices



IGLESIA DE PIEDRA.— Declarada Monumento Nacional, es una de las atracciones turísticas.

Dónde buscar

Forestal: Tranque de Forestal, los jardines del Palacio Vergara y la Plaza de Forestal.

Santa Inés: Cementerio del sector, casa en calle 6, donde se filmó una película; la arquitectura de casas antiguas, la laguna Sausalito.

Reñaca Alto: La medialuna, donde se realizan rodeos y carreras de galgos.

Miraflores: Iglesia de Piedra y el mirador Padre Hurtado.

Chorrillos-El Salto: Valle Las Palmas y vertientes.

Achupallas: sector Lomas Latorre.

Pero el estudio sólo establece un camino. Recorrerlo depende de los propios pobladores y del apoyo del Departamento de Desarrollo Comunitario viñamarino.

La primera acción concreta para promover este turismo vecinal, afirma el director de dicha repartición, Sergio Espinoza, fue la reparación de cuatro miradores en los sectores de Miraflores, Achupallas y Reñaca Alto, como parte de los planes de emergencia de empleo.

De aquí a marzo se establecerá un pro-

grama de acción, con el fin de identificar qué otros sitios son viables desde el punto de vista técnico y económico para su explotación turística. En dicha propuesta ya trabaja otra estudiante de la UV, Ingrid Robert, junto a personal municipal.

Anexo N°4

El borde costero, parques y los principales lugares patrimoniales y de esparcimiento han sido amablemente los principales motivos de las guías de turismo y la folletería oficial de Viña del Mar.

Además este hecho se justifica por la estructura turística de la ciudad. Sin embargo, el crecimiento de la ciudad en los cerros y su geografía han dado origen a diversos lugares de gran potencial y atractivo que no necesariamente se ubican en el plan. La ciudad está dividida en doce barrios diferenciados, con identidad y su propia historia, tanto para quienes vienen a la ciudad a conocerla como para los propios viñesinos, quienes muchas veces no se tienen el tiempo de conocer a su propia ciudad.

Como resultado de esto, y como una forma de aprovechar esta verdadera veta sin explotar, es que la Municipalidad de Viña del Mar, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario, está trabajando en la implementación de un Programa de Turismo Vecinal.

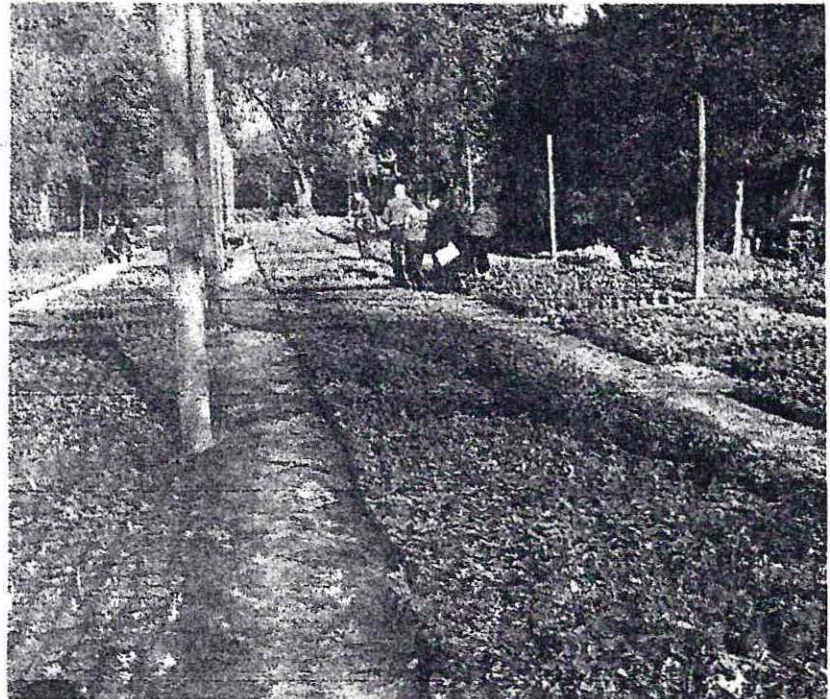
Esta iniciativa se enmarca además en los lineamientos del Plan Estratégico de Desarrollo Comunal (PLADECO), que apunta tanto al mejoramiento de la estructura urbana como a la promoción de la participación ciudadana en el desarrollo y progreso de la ciudad. En su nombre lo indica, el Programa de Turismo Vecinal apunta a impulsar la oferta de atractivos entre los diversos sectores de la ciudad, a través de sus comités vecinales. La idea es que los viñesinos conozcamos nuestra ciudad, sus atractivos y su historia.

Como se mencionó, este programa está en etapa de proyecto y evaluación, con el objetivo de que, en primer lugar, los propios viñesinos conozcan los otros encantos que alberga nuestra ciudad.

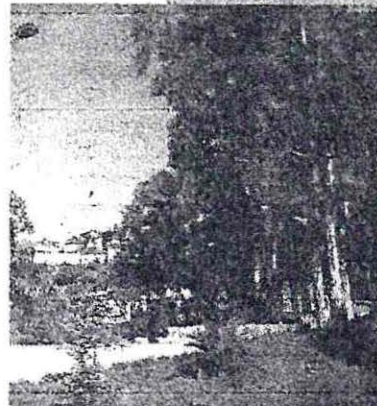
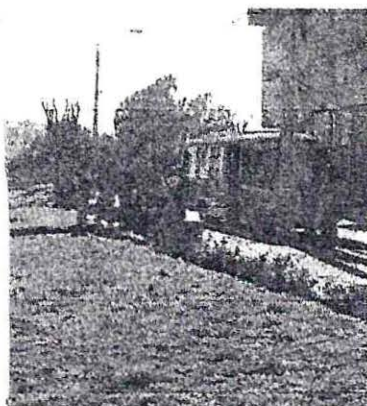
Por lo tanto, si se trata de enumerar los atractivos que ofrece la ciudad fuera del borde costero, nos encontramos con una lista interminable de sitios dignos de conocer. Entre los principales se tienen el Bosque de Almendres, el Bosque de Forestal, la Iglesia de San Pedro de Miraflores, el Parque Sausalito y los miradores, como Padre Hurtado y los Catorce Asientos.



Palmar en F.



Vivero Municipal



Walter Kliche, el turista vecinal

Si bien el programa de Turismo Vecinal aún es un proyecto, ya ha realizado una exitosa experiencia audiovisual que augura éxito. Se trata de una producción protagonizada por el destacado actor Walter Kliche, quien representa al turista vecinal. Su personaje -alegre, curioso y cordial- recorre todos los barrios de Viña del Mar visitando a vecinos y los lugares más característicos y pintorescos. Este material es presentado en el marco de las actividades del Programa "Juntos por un Barrio Mejor" (ver página 8), cada semana se ejecuta en uno de los sectores de la ciudad. Se exhibe al concluir la caminata por el barrio, en un espacio...

Nueva vida de Valter Kliche

ado de las tablas y las teleseries, este or uruguayoorre los cerros de Ciudad Jardín.

ALENCIA

ora Inés Briones lo recomiendo. Un día llegó a su actor favorito, el que año años y años desde la del televisor. Ese miércoles Kliche recordó sus perlevisivos y cantó con ella ma Inés!", junto a sus nie s hijos, en una escena que bía soñado en sus 91 años. ora Inés no va a olvidarlo. Kliche tampoco, porque el hecho como uno de los onfortantes que ha pasado uevo trabajo que emprece algunos meses en Viña r, como animador de conti l de los videos que prepara icipio viñamarino para desos atractivos poblacionales Ciudad Jardín. Este turismo l ha llevado al ex actor de 13 y teleseries tan recorda mo "La Madrastra", "Villa li" y "La Invitación", por los es altos de la ciudad, un tour o y enriquecedor.

conocido una cantidad de s, de barrios que sólo cono erficialmente, pero el hecho er que recorrerlos y conocer te me dio la posibilidad de ares hermosos".

ué cosas ha descubierto? oy descubriendo Viña. Por lo, siempre pensé que Reña-la playa y esa recta tan herpero Reñaca es mucho más o, es todo un extenso sector : vive gente maravillosa".

uál es su rol en estos videos? duzco, hago el nexa, entre una historia al hacer de tu- entonces, utilizando mi figu- pular, empiezo a recorrer los os de Viña".

extraña trabajar en la televi-



IMPOSIBLE NO RECORDARLO.— Kliche, quien se consagró con las teleseries más vistas del Canal 13, hoy entrega le

sión?

"Por supuesto, porque estuve muchos años de actor. Empecé mi carrera en Montevideo, la continué en Buenos Aires y luego acá. He hecho muchas teleseries. Para mí esta profesión me hace muy feliz".

- ¿Cree que está vigente aún para la TV?

"Usted sabe cómo están las cosas... todavía estoy vigente para hacer televisión, la gente me saluda por la calle y me pregunta cuándo me van a ver de nuevo en televisión".

- ¿Cómo aprecia el mundo de las teleseries hoy?

"No sé. La teleserie es un tipo de trabajo muy noble, es una manera de acercar el teatro a la gente, pe-

"Me encanta hacer clases"

- ¿En qué punto está su vida profesional?

"Uno de los factores por qué me quedé acá es que un grupo de personas de Quillota, Curauma y Valparaíso me pidieron que les hiciera clases. Me gusta, me encanta hacer clases de teatro".

- ¿Algún nuevo proyecto?

"Todos los actores tenemos proyectos, pero a veces morimos sin hacerlos. Ahora me concentraré en hacer clases, pero mi sueño es poner una salita de teatro acá en Viña, porque no hay ningún recinto adecuado para el teatro".

ro hay que hacerlo bien, como es el melodrama".

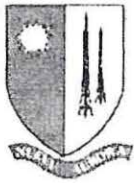
- ¿Cree que las teleseries cumplen ese objetivo?

"No sé, al menos en mi caso tu-

ve la suerte de trabajar con au populares, como Arturo M Grau".

- ¿Le gusta la televisión acti
"No, la verdad que no".

**CATASTRO ACTUALIZADO DE LA OFERTA DE ATRACTIVOS
TURÍSTICOS DE TURISMO VECINAL**



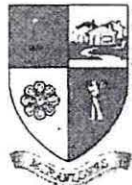
Nueva Santa Aurora-Agua



Limonares, V. Dulee, C.
Beagle, V. Hermosa, El Olivar



Recreo-Agua Santa-
Villanelo



Miraflores
Granadillas



Forestal



Santa Inés, Pobl.
Libertad



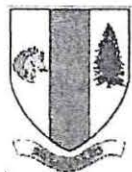
Chorrillos-El Salto



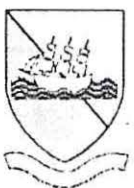
Plan-Población Vergara



Reñaca Bajo-Jardín del
Mar



Reñaca Alto, Expresos Viña,
G. Navales



Gómez Carreño



Achupallas-Santa Julia

ENERO

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo

Reñán. Bajo. Bahía de San Juan. La puesta de sol se refleja en el agua.

FEBRERO

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo

Plan Centro. San Juan. La capital.

MARZO

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo

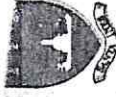
San Juan. La capital.

ABRIL

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo

Acto. Mas-Santa. Inicia un gran hito social y comunitario...

SEPTIEMBRE



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

San Felipe: Centro Deportivo, Cultural, Educativo y Recreativo

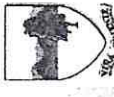
OCTUBRE



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Viñosa: Entrada a la ciudad Jardín

NOVIEMBRE



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Viña Oriente: Sus Iglesias y Jardín Botánico representan la cultura del sector

DICIEMBRE



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Viñaflores: La Iglesia de piedra representa hito de la ciudad

FORESTAL

1.1. PLAZA GRECIA

1.2. SANTUARIO DE LA NATURALEZA PALMA CHILENA: QUEBRADA
POBLACIÓN LA PALMA

1.3. PARQUE URBANO

1.4. TRANQUE SÚR

1.5. PARQUE URBANO

1.6. CASINO SOCIAL LA ESTRELLA

1.7. PARROQUIA FÁTIMA

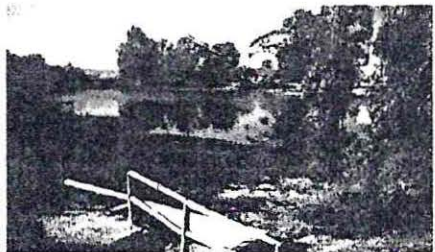
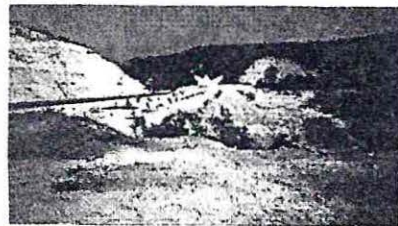
1.8. PLAZA FORESTAL

1.9. SANTUARIO DE LA NATURALEZA PALMA CHILENA: QUEBRADA
7 HERMANAS



1.2

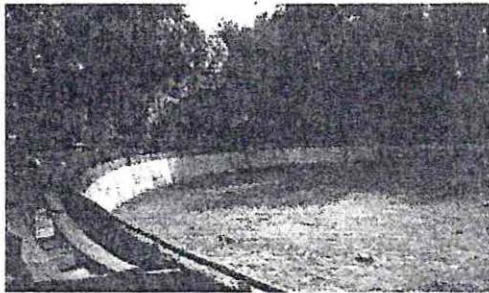
1.9



1.4

2. REÑACA ALTO

- 2.1. "PLAZA DE LOS SIETE AÑOS SIN NOMBRE" POBLACION MIRADOR DE REÑACA
- 2.2. PARROQUIA JESUCRISTO RESUCITADO
- 2.3. MEDIA LUNA: ramada, zona picnic
- 2.4. GRANJA EDUCATIVA
- 2.5. TRANQUE
- 2.6. VERTIENTES
- 2.7. CULTIVO DE ROSAS



2.3



2.3



2.5

3. SANTA INES

3.1. CEMENTERIO GENERAL

3.2. PERGOLA

3.3. PLAZA GABRIELA MISTRAL

3.4. IGLESIA SANTA INÈS

3.5. MIRADOR EL PIMIENTO (Condominio Benidorm)

3.6. ESTADIO SAUSALITO

3.7. LAGUNA SAUSALITO Y DEPENDENCIAS (piscina, cocheras, pub)

3.8. POLÍGONO

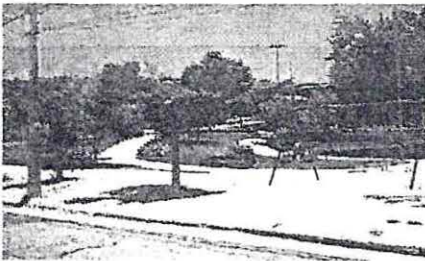
3.9. CANTERA

3.10. CLUB DE CAMPO GRANADILLAS

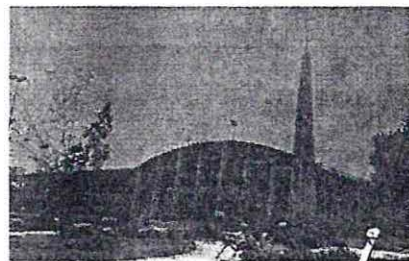
3.11. RISTORANTE LA BONA MEZZA

3.12. GIMNASIO POLIDEPORTIVO

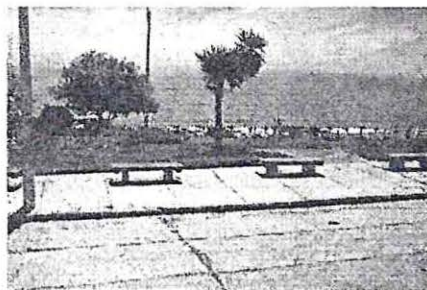
3.13. MIRADOR 14 ASIENTOS



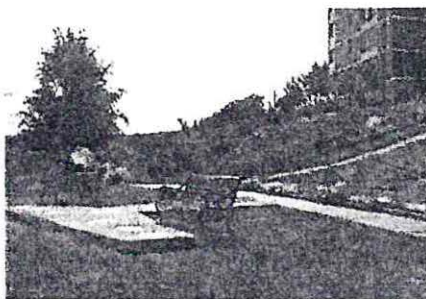
3.3



3.4



3.13



3.5



3.7

4. CHORRILLOS

4.1. CALLE ALVAREZ: SECTOR UNIVERSITARIO

4.2. QUEBRADA EL QUITIÑO

4.3. SECTOR EL SALTO

4.4. CASCADAS EL SALTO



4.4

5. ACHUPALLAS

- 5.1. PARQUE QUEULLEN
- 5.2. FERIA CAUPOLICAN
- 5.3. CIDPA: CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
POBLACIONAL DE ACHUPALLAS
- 5.4. PLAZA ACHUPALLAS
- 5.5. ESCUELA POPULAR DE MUSICA
- 5.6. MIRADOR CAUPOLICAN



5.6

6. MIRAFLORES

6.1. PLAZA MIRAFLORES

6.2. SUBIDA LUSITANIA

6.3. IGLESIA DE PIEDRA

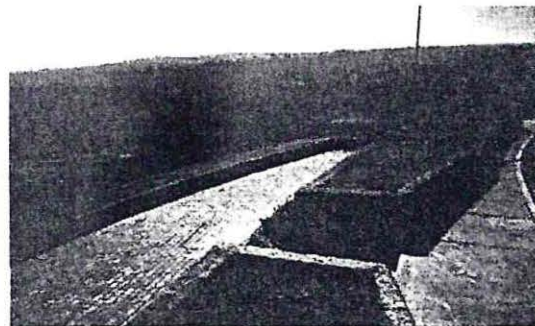
6.4. ESTADIO MIRAFLORES

6.5. MIRADOR PADRE ALBERTO HURTADO

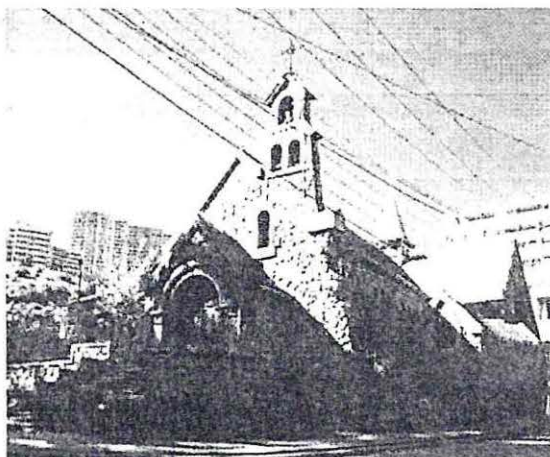
6.6. COPA DE AGUA



6.5



6.5



6.3

7. RECREO – AGUA SANTA

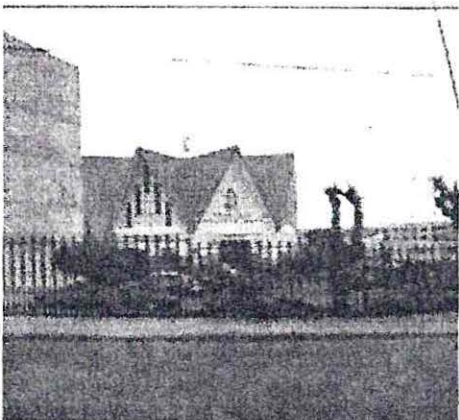
- 7.1. SUBIDA AGUA SANTA
- 7.2. GRUTA LOURDES
- 7.3. ESTADIO ESPAÑOL
- 7.4. REFUGIO DE CRISTO
- 7.5. SECTOR UNIVERSIDADES: AMUNATEGUI
- 7.6. MIRADOR DE RECREO: POBLACION DEPORTES RECREO
- 7.7. IGLESIA CAPUCCINOS
- 7.8. IGLESIA SANTA MARÍA
- 7.9. PLAZA 102 PALMERAS
- 7.10. PLAZA DE RECREO: FRENTE COLEGIO TEODORO LOWEY
CALLE MANUEL RODRIGUEZ
- 7.11. CEMENTERIO DE RECREO: CALLE SAN JOSE CON AV.
CENTRAL



7.6



7.9



7.8

8. NUEVA AURORA

8.1. PLAZA Y MIRADOR

8.2. MIRADOR

8.3. ESTADIO ATLETICO NUEVA AURORA

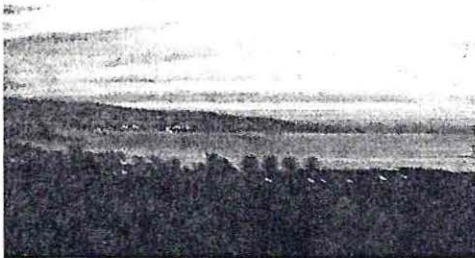


8.1

9. GÓMEZ CARREÑO

9.1. MIRADOR GIORDANO BRUNO

9.2. MIRADOR ÍNDICO



9.3. MIRADOR CONOSUR

9.4. MIRADOR 29 PONIENTE

9.5. MIRADOR POBLACIÓN A. NAVARRETE

9.6. CLUB SOCIAL SOMUPROS

9.7. COMPLEJO DEPORTIVO GOMEZ CARREÑO (2ª SECTOR)

9.8. MURALES 2ª SECTOR