



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL DE
VALPARAÍSO COMO DESTINO: FACTORES
CLAVES PARA EL DESARROLLO COMUNAL EN
TURISMO Y ECONOMÍA”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

NOMBRE ALUMNO
Gustavo Jesús Ugarte Altamirano

PROFESOR GUÍA
Mario Lagomarsino Montoya

Valparaíso, 2024

Índice

Capítulo I: Introducción	7
Capítulo II: Marco Metodológico	10
2.1.- Problema de Investigación	10
2.2.- Objetivos.....	10
2.2.1.- General	11
2.2.2.- Específicos.....	11
2.3.- Pregunta de Investigación	11
2.4.- Justificación de la Investigación	12
2.5.- Enfoque de Investigación	13
2.6.- Diseño de Investigación.....	14
2.7.- Alcance de la Investigación	14
2.8.- Técnicas de Investigación	15
2.8.1.- Entrevista Abierta Semiestructurada	15
2.8.2.- Encuesta Estructurada.....	19
2.8.3.- Datos Secundarios.....	19
Capítulo III: Marco Teórico	20
3.1.- Características de la Comuna de Valparaíso.....	20
3.1.1.- Demográficas.....	20
3.1.2.- Económicas	21
3.1.3.- Administrativas.....	22
3.2.- Reconocimiento Internacional	23
3.2.1.- Origen del Concepto	24
3.2.2.- Definiciones	25
3.2.3.- Reconocimientos Internacionales de la Comuna de Valparaíso	26
3.3.- UNESCO	27
3.4.- Patrimonio de la Humanidad	27
3.4.1.- Categorización del Patrimonio Cultural y Natural.....	28
3.4.2.- Sitios de Valparaíso Reconocidos como Patrimonio de la Humanidad.....	28
3.4.3.- Ubicación Espacial del Territorio Reconocido por UNESCO	30

3.5.- Políticas Públicas	31
3.5.1.- Enfoque Tradicional	31
3.5.2.- Enfoque Contemporáneo	32
Capítulo IV: Marco Operativo	33
4.1.- Análisis de Entrevista.....	33
4.1.1.- Matriz de Respuestas	34
4.1.2.- Síntesis de Respuestas	39
4.2.- Análisis de Encuesta: Gráficos y Resultados.....	44
4.3.- Análisis de Políticas Públicas	57
4.3.1.- Estrategias y Políticas Públicas de Turismo en Valparaíso	57
Capítulo V: Conclusiones y Propuestas	69
5.1.- Conclusiones	69
5.2.- Propuestas	72
5.2.1.- Gestión de Oferta y Logística.....	73
5.2.2.- Campaña de Internacionalización	74
5.2.3.- Reordenamiento del Comercio Informal.....	74
5.2.4.- Colaboración Institucional	74
Bibliografía.....	76
Anexos	80
Anexo I: Entrevistas.....	80
Anexo 2: Encuesta Aplicada a Residentes de Valparaíso.....	98

Agradecimientos

Esta tesis de investigación va dedicada hacia mi núcleo familiar más cercano, es decir, a mi madre, padre, hermano y abuelas, quienes brindaron todo su apoyo, amor y paciencia, no solo en este proceso de estudio, sino que, en todos los aspectos de mi vida, lo que los convierte en ser mi gran fuente de inspiración en cada paso que logro avanzar.

De este mismo modo, quiero agradecer a todas las personas que de alguna manera se han visto envueltas en el desarrollo de mi tesis, especialmente a mi grupo de compañeros y compañeras, con los cuales hemos compartido buenos momentos en nuestra instancia universitaria, convirtiendo que mi recorrido académico sea más llevadero y disfrutable. A todos los profesores que me han otorgado las competencias necesarias para enriquecer mi futuro como profesional, pero sobre todo a mi profesor guía de trabajo final de título, Mario Lagomarsino, por orientarme y entregarme sus valiosos conocimientos para la elaboración de esta tesis. Así como también a cada uno de los profesionales entrevistados, los que me han facilitado contener un respaldo fundamental para este trabajo.

Por último, quiero dedicar un agradecimiento especial a mi ciudad natal, Valparaíso, por ser el entorno con el que he crecido y desarrollado como persona, en base a su distintiva cultura, habitantes, cerros e historia, las cuales me han proporcionado la motivación necesaria de resaltar y recordar las características únicas que posee este lugar para ser un destino único internacionalmente.

Resumen

El reconocimiento internacional, entendido como la valoración que pueden tener los distintos organismos y actores globales en virtud de considerar que las ciudades tienen un importante potencial y características necesarias para ser un destino a nivel mundial, ya sea por su influencia cultural, histórica y/o arquitectónica, por mencionar algunas. Es que se busca mediante esta investigación, demostrar como la ciudad de Valparaíso, la cual contiene sitios denominados como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO¹, posee dichas cualidades y atributos necesarios que justifican su reconocimiento internacional y su posible potencial turístico; sin embargo, es indudable que la ciudad se enfrenta a distintos factores que pueden afectar considerablemente su desarrollo turístico y económico, razón por la cual, estos problemas se presentan con mayor detalle a partir de las entrevistas realizadas a cuatro especialistas en el área del turismo, bajo la estructura del método Delphi, para posteriormente mostrar como los resultados de la investigación, revelan que es necesario llevar a cabo una internacionalización, pero implementando una serie cambios y nuevas políticas que vayan de la mano a imperar que verdaderamente Valparaíso puede ser un destino de relevancia internacional, siempre y cuando se aborden de manera estratégica y eficazmente las problemáticas que impiden su desarrollo.

Palabras claves: reconocimiento internacional, turismo, UNESCO, patrimonio de la humanidad, políticas públicas y comuna de Valparaíso.

¹ UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Abstract

International recognition, understood as the valuation that different organizations and global actors may have by virtue of considering the cities to have an important potential and the necessary characteristics to be a world wide destination, either for its cultural, historical and/or architectural influence, just to mention a few. The purpose of this research is to demonstrate how the city of Valparaiso, which contains sites designated as World Heritage Sites by UNESCO, possesses the necessary qualities and attributes that justify its international recognition and posible tourism potential; for this reason, these problems are presented in greater detail base don interviews conducted with four specialists in the area of tourism under the Delphi metod, to subsequently show how the results of the research demonstrate that it is necessary to carry out internationalization, but implementing a series of changes and new policies that go hand in hand to really establish that Valparaiso can be a destination of internacional relevance, as long as the problems that impede its development are addressed strategically and effectively.

Key words: international recognition, tourism, UNESCO, heritage of humanity, public policies and commune of Valparaíso.

Capítulo I: Introducción

Dentro de las dinámicas del reconocimiento internacional de una ciudad, no solo subyace importancia en su visibilidad global, sino que constituye una oportunidad esencial para dirigir las acciones hacia un desarrollo económico, social y cultural. Pues, este reconocimiento alude a la valoración y posición que manifiestan las instituciones y/o actores internacionales en base al potencial y características singulares que posee una localidad como destino turístico internacional, por ende, categorías como la cultura, historia y arquitectura, juegan un papel crucial para la riqueza turística de las ciudades. De esta manera, Valparaíso, sitio Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO desde el año 2003, con un posicionamiento naturalmente favorecido tanto por vía marítima como terrestre, así como sus distintivos atractivos turísticos, sus peculiares cerros y estructura urbana, se busca establecer a Valparaíso dentro del foco internacional.

Cabe destacar, que tener reconocimiento internacional por sí solo, no asegura tener un desarrollo turístico y económico ya constituido, debido a que Valparaíso enfrenta diversos factores y obstáculos que limitan su capacidad de ser un destino predominante a nivel mundial, problemáticas principales como la seguridad, limpieza, comunicación entre los distintos actores, son solo algunos elementos que han impedido avanzar crecientemente en el desarrollo turístico y económico local.

Es por ello, que se pretende indagar en estas problemáticas, pero también resaltar las oportunidades y elementos que contiene la comuna para ir en busca de su mayor potencial turístico haciendo uso de su reconocimiento internacional. Por lo que, mediante un análisis cualitativo, fundamentándose en entrevistas bajo la estructura del método Delphi hacia cuatro especialistas con ardua experiencia en turismo, se identificarán y analizarán los factores que inciden en el reconocimiento internacional y la proyección turística del sector. De modo, que permitirá comprender el contexto actual de la zona y a la vez proponer estrategias que vayan en la línea de fortalecer al turismo y al destino con relevancia a nivel global.

También, para tener una perspectiva local y cercana a la comunidad, se realizó una encuesta hacia los residentes de la comuna, con la finalidad de obtener sus percepciones y conocimientos de la situación actual que esta enfrenta, lo que ofrecerá una mirada cuantitativa que posibilite analizar de manera porcentual las opiniones de los habitantes en cuanto al turismo y reconocimientos internacionales que posee el territorio.

De esta forma, se hará énfasis en las principales políticas públicas y a los distintos planes de acción que se han implementado en el área del turismo y de conservación patrimonial y cultural, para conocer si cuentan con los elementos necesarios para potenciar un desarrollo sostenido, dado que esta investigación, ofrece ser un apoyo y respaldo para la toma de decisiones respecto de las políticas públicas futuras y/o planificaciones estratégicas que vayan en beneficio de los habitantes y hacia sus distintos sectores.

Por último, con una mirada prospectiva, realizar una breve mención al proyecto destinado a la creación del Aeropuerto Internacional de Viña del Mar para el año 2027, lo que producirá incentivar a los actores gubernamentales por introducir y entregar mayor prioridad al área turística en la agenda política, teniendo una clara repercusión en la comuna de Valparaíso en cuanto a su estrategia y labores como destino turístico.

*Te declaro mi amor, Valparaíso,
y volveré a vivir tu encrucijada
cuando tú y yo seamos libres
de nuevo, tú en tu trono
de mar y viento, yo en mis húmedas
tierras filosofales. Veremos cómo surge
la libertad entre el mar y la nieve.
Valparaíso, Reina Sola,
sola en la soledad del solitario
sur del océano
miré cada peñasco
amarillo de tu altura,
toqué tu pulso torrencial, tus manos
de portuaria me dieron el abrazo
que mi alma te pidió en la hora nocturna
y te recuerdo reinando en el brillo
de fuego azul que tu reino salpica.
No hay otra como tú sobre la arena,
Albacora del Sur, Reina del Agua.*

- **Pablo Neruda.** (Poema IX, fragmento)

Capítulo II: Marco Metodológico

2.1.- Problema de Investigación

La capital de la Región de Valparaíso en Chile, Valparaíso, donde se centra físicamente el poder legislativo compuesta por una importante herencia cultural y arquitectónica, enfrenta un considerable desafío respecto de su reconocimiento turístico a nivel internacional, ya que a pesar de ser una comuna que posee la condición de ser Patrimonio de la humanidad por la UNESCO desde el año 2003, con cualidades únicas que marcan la diferencia con otros destinos, la ciudad no ha conseguido posicionarse de manera significativa en el escenario turístico internacional, por lo que conocer los factores que afectan al reconocimiento internacional de Valparaíso y analizar como esta condición impacta en la actividad turística y económica local, se pretende inquirir esta problemática considerada como objeto del presente estudio, llevando a formularse el problema de la siguiente manera:

Los factores que afectan el reconocimiento internacional de Valparaíso y su repercusión en la actividad turística y económica de la comuna.

2.2.- Objetivos

Los objetivos en cualquier proyecto a investigar son fundamentales para la orientación, estructura y propósito del proceso investigativo, es decir, por medio de estos, se define la aspiración de lo que se quiere lograr en toda la operación del estudio. Por lo tanto, para seguir en la línea del funcionamiento de los objetivos, la presente investigación emplea un objetivo general que direcciona el desarrollo del trabajo, pero que adicionalmente se encuentra compuesto por seis objetivos específicos que se encuentran alineados al general, los cuales se organizan de la siguiente manera:

2.2.1.- General

Analizar los factores que afectan el reconocimiento internacional de Valparaíso y como estos factores influyen en la actividad turística y económica de la comuna.

2.2.2.- Específicos

- 1) Exponer las principales características demográficas, económicas y administrativas de la comuna de Valparaíso.
- 2) Definir los conceptos de Patrimonio de la Humanidad, UNESCO y Reconocimiento Internacional.
- 3) Identificar los sitios de Valparaíso que se encuentran reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad.
- 4) Observar las principales políticas públicas ligadas al turismo que han sido implementadas en Valparaíso.
- 5) Analizar exploratoriamente los factores que afectan al reconocimiento internacional de Valparaíso y como estos factores influyen en la actividad turística y económica de la comuna.
- 6) Proponer conclusiones y propuestas para una gestión eficiente de los factores detectados.

2.3.- Pregunta de Investigación

¿De qué forma se debieran abordar los factores que interfieren con el desarrollo turístico en el marco del reconocimiento internacional que posee la comuna de Valparaíso?

2.4.- Justificación de la Investigación

Con el objetivo de justificar la relevancia de la presente investigación, es fundamental centrarse en la disyuntiva que existe entre la condición de Valparaíso como Patrimonio de la Humanidad y su limitado perfil en el escenario turístico global, puesto que Valparaíso a pesar de ser reconocida por la UNESCO y por otros organismos, contiene un escenario turístico internacional bastante limitado sin importar su condición de Patrimonio de la Humanidad. Es por ello, que este estudio se basa en la importancia que entrega el reconocimiento internacional y su influencia que puede recaer hacia el turismo y economía local, ya que, al fortalecer el reconocimiento internacional y la visión hacia Valparaíso, puede traducirse a nuevas posibilidades de desarrollo en áreas como la política, el comercio, la cultura, la sostenibilidad, entre otras dimensiones fundamentales para el destino.

En este contexto, que esta investigación se sustenta en valorizar y promover el patrimonio cultural y arquitectónico de Valparaíso, mediante la identificación en las carencias de promoción y cuidados que se han llevado en la actualidad asociados al patrimonio, con la finalidad de incentivar a mejorar los afanes de conservación y promoción cultural, que no solo tiene como objeto cuidar el patrimonio existente, sino que también aludir a lo esencial, que es mantener la identidad cultural de la zona, lo cual, es un recurso turístico sumamente valioso y llamativo. Asimismo, no hay que olvidar, el contexto globalizado que se vive hoy, donde la variedad de ciudades del mundo compite por la atracción de turistas e inversores a través de promover sus lugares ligadas a algún sello o identidad turística que las diferencie de las demás, por lo que, destacar la particularidad de Valparaíso es clave para enfrentar la competencia internacional.

Por consiguiente, y en función de los instrumentos metodológicos que abarcará el presente estudio, los análisis y los distintos resultados, pudiesen aportar de manera empírica y significativa a las distintas instituciones, académicos y actores locales que participen en el diseño de políticas públicas y estrategias vinculadas al turismo, economía o conservación del patrimonio, proporcionando datos y análisis con la mayor rigurosidad posible, con el objetivo de estructurar una fuente de información

confiable, que vaya en la línea de generar una contribución positiva y beneficiosa hacia el desarrollo de la ciudad y el bienestar de sus habitantes. Finalmente, colaborar en la ampliación del campo de estudio en materia de relaciones internacionales y turismo para la Escuela de Administración Pública.

2.5.- Enfoque de Investigación

En lo que respecta al enfoque metodológico del presente estudio, se adoptará su realización hacia un enfoque mixto, que según lo expuesto por Hernández Sampieri (2014) “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta”.

De este modo, la mirada cualitativa se verá envuelta en base a la aplicación del método Delphi, el cual “consiste en una técnica de obtención de información, basada en la consulta a expertos de un área, con el fin de obtener la opinión de consenso más fiable del grupo consultado” (Álvarez y Fonseca, 2016). Esto, por medio de cuestionarios y/o entrevistas semiestructuradas a partir de preguntas abiertas, las cuales brindaran conocer las opiniones expertas y técnicas del problema planteado.

Asimismo, para analizar de manera numérica las distintas variables que posee la localidad de Valparaíso, se adoptará un instrumento cuantitativo, específicamente una encuesta ciudadana, para posteriormente emplear el análisis porcentual de las respuestas entregadas.

2.6.- Diseño de Investigación

Respecto al diseño investigativo, se recurre a utilizar un diseño de carácter no experimental, que según Hernández Sampieri (2014) “en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”. Por lo tanto, el diseño implementado, se fundamenta en observar y analizar una problemática ya existente, que se manifiesta en su entorno natural, vale decir, permite estudiar como el reconocimiento internacional de Valparaíso puede influir en el turismo y su economía local en una situación real, sin intervención de alguna variable. Es por ello, que el estudio al concentrarse en proporcionar datos y análisis de las distintas variables en un tiempo específico determinado (actual), se atribuye a un diseño no experimental de tipo transeccional, de manera de dilucidar los efectos del reconocimiento internacional de la comuna de Valparaíso.

2.7.- Alcance de la Investigación

De esta manera, el alcance de investigación se verá vinculada a un estudio de características descriptivas y correlacionales. Teniendo, por un lado, un alcance descriptivo, donde “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri, 2014). Por lo que, se pretende demostrar un desarrollo claro y minucioso para comprender las distintas dimensiones del impacto que puede recaer hacia el reconocimiento internacional en áreas como lo es el turismo y la economía, así como también describir de manera completa el contexto y la realidad administrativa, territorial y política que posee Valparaíso.

Por otro lado, el alcance correlacional: “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández Sampieri, 2014). Consiguiendo de este modo, detectar de manera precisa la relación que existe entre el

reconocimiento internacional con el turismo y la economía de la comuna perteneciente a la Región de Valparaíso.

2.8.- Técnicas de Investigación

En lo que refiere a los instrumentos de recolección de datos, estos se sustentan mediante la utilización de tres medios materiales para almacenar y trabajar diferentes tipos de contenidos, para ello, es necesario enfatizar con mayor profundidad las técnicas de investigación que se emplearán.

2.8.1.- Entrevista Abierta Semiestructurada

Con un enfoque cualitativo hacia la obtención de información, el presente estudio se proyecta validar en función de entrevistas como instrumento de investigación, bajo la aplicación y estructuración del método Delphi, siendo más específico a través de la selección de distintos expertos sobre un tema determinado en la que se vea reflejada su especialidad.

En lo que respecta a la entrevista, será de perfil abierta y semiestructurada, donde la utilización del método se basará mediante consultas individuales bajo un cuestionario de elaboración propia, con el objetivo de describir la realidad a partir de las respuestas. Siendo importante considerar, que no existirá contacto directo ni información cruzada entre los distintos entrevistados, a fin de mantener la esencialidad en cada respuesta y evitar opiniones influenciadas.

En este sentido, es necesario describir la estructura del método Delphi, el cual se compone de distintas fases que serán expuestas según lo presentado por Eneko Astigarraga (2003), siendo estas:

Fase 1: Formulación del Problema

Esta fase se encuentra vinculada a la formulación del problema que se puede conocer a mayor detalle en la sección “Problema de Investigación”.

Fase 2: Elección de Expertos

Aludiendo a esta segunda fase, la elección de expertos corresponde a cuatro personas que se encuentran vinculadas a las áreas trabajadas en este estudio, vale decir, hacia especialistas en materia de turismo, geografía y relaciones internacionales, en las que algunos de ellos han sido actores que han participado en la gestión de políticas públicas en los distintos ámbitos anteriormente mencionados, quienes brindarán un respaldo sustancial en aspectos teóricos y prácticos de esta investigación. Siendo aquellos elegidos, las siguientes personas:

- **Director/a de Carrera Universitaria:** Con la finalidad de emplear una visión estratégica sobre lo que conlleva el desarrollo del ámbito turístico y contener las competencias necesarias para su fundamento, se han seleccionado a dos directores de distintas entidades educativas, que corresponden a **Claudio Rojas Larraín**, Director de Escuela de Gestión en Turismo y Cultura en la Universidad de Valparaíso y **Daniela Candia Figueroa**, Directora de la carrera de Ecoturismo en el Instituto Profesional Duoc UC, ambos con una amplia experiencia en turismo y conocimiento en terreno de lo que significa desarrollar esta materia.
- **Especialista en Marketing Turístico:** Es crucial contar con una persona capacitada y especializada en marketing y promoción de una ciudad, puesto que, para el buen uso del reconocimiento internacional, se requiere tener las competencias necesarias para posicionar y proyectar a Valparaíso de una manera en que se reluzca y se diferencie de los demás lugares que compiten en el mercado internacional. para ello, la profesional **Jimena Bazaes Ayala** aportará significativamente sus conocimientos mediante su ocupación actual en la Corporación de Turismo de la Región de Valparaíso².

² Entidad pública-privada, que tiene como objetivo posicionar a la región como principal destino turístico.

- **Doctor en Geografía:** Entrevistar a una persona con doctorado y ardua experiencia en cargos públicos ligados al turismo, aporta valiosas combinaciones de conocimientos teóricos y prácticos, que mediante su avanzada formación profesional y sus diferentes investigaciones, permiten obtener una perspectiva realista y pragmática de los factores y estrategias relacionadas al desarrollo turístico. Por tal motivo, se entrevistó al Doctor en Geografía **Jorge Negrete Sepúlveda**.

Fase 3: Elaboración y Lanzamiento de los Cuestionarios

En esta tercera etapa, surge en base a un cuestionario de elaboración propia, cuya utilización radica en proporcionar un marco organizado que asegure cubrir todas las temáticas tratadas en este informe, el cual se compone de cinco preguntas abiertas, sin un orden en particular, conteniendo su debida justificación en cada una de las preguntas escogidas que se mostrarán seguidamente:

1.- ¿Como percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

Esta pregunta tiene como finalidad adentrarse hacia la condición de Valparaíso como Patrimonio de la Humanidad y como esto se refleja en su visibilidad global. Por lo que ayudará a entender como los reconocimientos pueden aumentar el renombre internacional de la ciudad y adicionalmente su debida percepción, permitiendo conseguir distintos puntos de vista sobre el impacto del reconocimiento internacional de la comuna.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

Aquí se pretende identificar los distintos obstáculos y factores que enfrenta Valparaíso para utilizar eficazmente el reconocimiento internacional obtenido, donde dichos obstáculos pueden abarcar diferentes aristas, ya sea de ámbitos económicos, sociales, administrativos o relacionados a la gestión del turismo y/o

patrimonio. Lo que, a través de las respuestas, ayudaría a comprender como la comuna con un buen uso de su reconocimiento, podría traducirse en beneficios para la actividad turística y económica del sector.

3.- ¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?

De esta manera, se busca profundizar en los obstáculos y factores que enfrenta la localidad en el desarrollo turístico y económico, pero identificando áreas específicas involucradas que dan cuenta de este problema. Por tanto, al identificar ciertos factores incidentes en el aprovechamiento del reconocimiento internacional de Valparaíso, se puede establecer una base consistente para la elaboración de propuestas de mejora.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

Este planteamiento surge en función de investigar la efectividad de las políticas públicas implementadas relacionadas al turismo, economía y conservación del patrimonio, de manera que exista una evaluación hacia estas políticas, buscando conocer si han sido afrontado exitosamente las problemáticas y desafíos en estas áreas, así como también el debido uso del reconocimiento internacional.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

Este cuestionamiento contiene mucha relevancia hacia el problema desarrollado, puesto que se basa en examinar las distintas propuestas de cambios o innovaciones para mejorar la situación actual de Valparaíso, que pueden ser fundamentadas bajo distintas políticas y/o estrategias en busca de la predominancia del destino a nivel internacional. Asimismo, busca obtener proyecciones de como ciertas transformaciones podrían repercutir en el futuro de la comuna en los ámbitos de economía y turismo.

Fase: 4: Desarrollo Practico y Explotación de Resultados

Respecto a la fase final, que engloba a los resultados y respectivos análisis de las entrevistas efectuadas, se podrán visualizar en “Capítulo IV: Marco Operativo” específicamente en el apartado “Análisis de Entrevista”.

2.8.2.- Encuesta Estructurada

Para recopilar información sobre la percepción y conocimiento que señalan los residentes sobre la condición actual de Valparaíso vinculado a su reconocimiento internacional, se realizará una encuesta estructurada, de manera de identificar el grado de conocimiento y opiniones que contienen de la ciudad acerca de las características turísticas que esta posee.

2.8.3.- Datos Secundarios

Esta técnica de estudio implica la recolección de datos, documentos, informes o archivos, ya sea por medios materiales o digitales, con la particularidad de que son recolectados por otras fuentes o investigadores, permitiendo a su vez, su correspondiente análisis o evaluación. Lo que presentan un respaldo importante mediante las distintas bases de datos e indicadores de turismo, cambios económicos, demográficos y/o cualquier estudio que sean vinculantes al territorio y a las áreas trabajadas en esta investigación.

Capítulo III: Marco Teórico

Al llegar a este capítulo, es de suma importancia aludir al marco teórico, el cual, se fundamenta en toda la teorización relacionada con el objeto de estudio. Su desarrollo es asociado como un proceso de sistematización teórica que orienta al proceso de indagación en todas sus etapas, de manera que guía la búsqueda de solución del problema científico y se exponen mediante los resultados obtenidos de este.

3.1.- Características de la Comuna de Valparaíso

Valparaíso es una de las ciudades más antiguas de Chile, donde su origen se remonta al año 1536, ha sido considerada el puerto principal del país hasta el siglo XX. Se ubica a 120 kilómetros de Santiago teniendo la calidad de ser capital de la Región de Valparaíso. Es sede del Poder Legislativo de la nación y declarada capital de institucionalidad cultural del país, contiene al gobierno regional y a la mayoría de las secretarías regionales del gobierno central (SEREMIS), además es asiento de la Armada de Chile. "Esta comuna, se caracteriza por una alocada topografía, pues se compone de 44 cerros que forman anfiteatro natural con vistas al océano y cielo que se unen al horizonte" (Municipalidad de Valparaíso, 2024).

3.1.1.- Demográficas

- **Población:** La comuna de Valparaíso cuenta con una población aproximada de 300.000 habitantes, de las cuales el 94% (280.000) viven en los cerros de la ciudad según los datos proporcionados por la Municipalidad de Valparaíso (2024). Contiene una densidad de población de 935,33 (en km²), edad promedio de 36,9 y un índice de masculinidad de 95,5 (hombres cada 100 mujeres).³
- **Migración:** Población No migrantes internacionales contiene un porcentaje de 69%, Inmigrantes de otro país 2%, Migrantes reciente otro país 56% y Edad Media de migrantes 31,8.

³ Todos los datos demográficos fueron extraídos del Censo de 2017.

- **Educación:** En este aspecto, la localidad posee una escolaridad del jefe de hogar de 11,7%, ingreso a educación superior de 35% y educación superior terminada con un 69%.
- **Hogar:** La cantidad de hogares totales del destino es de 101.236, el promedio de personas por hogar de 2,9 y hogares con inmigrantes internacionales de un 4%.

3.1.2.- Económicas

Si bien las principales actividades de la Región de Valparaíso que describe el Gobierno Regional son la minería, silvoagropecuaria, pesca, industria, comercio y la producción forestal. El territorio estudiado, se sustenta en función de la actividad portuaria a través de la prestación de una serie de servicios, pero que, además “este sector aporta una de las principales fuentes de trabajo de la zona, con remuneraciones sobre el promedio nacional; contribuye con parte importante del presupuesto de la Municipalidad de Valparaíso y forma parte esencial de la identidad y sello sociocultural de la zona” (Estudio Universidad de Valparaíso, 2008). Por ello, que se realizará un énfasis al aporte económico que representa este sector para la comuna, gracias a la tabla mostrada a continuación:

Tabla 1

Impacto de la Actividad Portuaria en el PIB Regional y Comunal.

Item	Valor
Total ventas del sector Portuario (Privado)	\$ 371.618.283.680
Estimación aporte sector público (5,9%)*	\$ 21.925.478.737
Total ventas del sector Portuario (Privado + Público)	\$ 393.543.762.418
Aporte al PIB costo de factores (69.81% del valor de la venta)	\$ 274.732.900.544
PIB Región (estimación PIB regional 2006)	\$ 5.171.809.569.394
Aporte / PIB regional (costo de factores)	5,31%
PIB Comuna de Valparaíso	\$ 828.212.753.262
Aporte / PIB Comuna (costo de factores)	33,17%

Fuente: ingenieraoceanica.uv.cl

En esta tabla, elaborada en 2008 por un grupo de Ingeniería Civil Oceánica de la Universidad de Valparaíso a petición de la Empresa Portuaria Valparaíso, se utiliza aún en la actualidad para conocer el aporte significativo del puerto hacia la zona, denominado como el principal motor económico, por lo que, en base a los datos expuestos, se busca demostrar el rol económico del sector portuario.

El Total ventas del sector Portuario (Privado + Público) representado en la tabla es de \$393.543.762.418, lo que indica la envergadura del puerto como impulsor económico en el ámbito privado y público. Respecto al PIB⁴ de Valparaíso en ese entonces, ha sido de \$828.212.753.262, en el que dicha cifra tuvo un aporte del sector portuario de un 33,17%, es decir, más de un tercio del PIB comunal total, llevando a demostrar como la actividad portuaria es el principal motor económico de la ciudad, pero también reflejando la dependencia en términos de ingresos para el desarrollo de Valparaíso.

3.1.3.- Administrativas

El territorio se encuentra administrado por un órgano descentralizado de la administración del Estado denominado como “Ilustre Municipalidad de Valparaíso”, esta, se compone de personalidad jurídica y patrimonio propio, siendo su función principal satisfacer las necesidades de la comunidad local mediante la gestión de áreas como salud, educación, cultura, desarrollo social, entre otras, a través de sus diferentes direcciones y departamentos encargados de dirigir estas áreas.

La administración de la ciudad se encuentra normado bajo el marco jurídico de las municipalidades sustentado en La Constitución Política, en su capítulo XIV, sobre Gobierno y Administración Interior del Estado, estableciendo en su artículo 118 “que la Administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad, la que estará constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, y por el concejo”.

⁴ PIB: Indicador económico que mide el valor de los bienes y servicios producidos en un país, durante un período de tiempo determinado. Su aumento, se suele asociar a un crecimiento económico.

La Municipalidad de Valparaíso cuenta con un Plan Regulador Comunal como instrumento que orienta y regula el desarrollo urbanístico de la zona, por lo que, es clave para el ordenamiento territorial, el uso de suelo y lugares de conservación y de riesgo. Que, en palabras más simples, regula lo que se puede y no se puede construir en la zona.

También es fundamental aludir a El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) considerado el principal instrumento de planificación y gestión que cuenta la organización municipal en el país, teniendo como finalidad: “contribuir a una administración eficiente de la comuna y promover iniciativas y proyectos destinados a impulsar el proceso económico, social y cultural de sus habitantes”. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia)

El financiamiento de la Municipalidad de Valparaíso, así como en los demás municipios que componen el país, se encuentran financiadas por diversas fuentes de ingresos, siendo las principales por medio del Fondo Común Municipal⁵ (FCM) y los ingresos permanentes. Sin embargo, se incluyen los recursos externos, vale decir, aquellas transferencias a las municipalidades por conducto de programas o proyectos impulsados por el gobierno central y ejecutados por los gobiernos locales.

3.2.- Reconocimiento Internacional

Este concepto se puede ver reflejado en diversas áreas y disciplinas en la que cada una de ellas puede contener distintos enfoques y materias de estudio, pese a eso, en esta investigación en particular, se recurrirá a desarrollarse en campos disciplinarios afiliados a las relaciones internacionales, economía y turismo, pero aterrizado a nivel de región o comuna.

⁵ Fondo Común Municipal: “Mecanismo de redistribución solidaria de los ingresos propios entre las municipalidades del país”. (BCN)

3.2.1.- Origen del Concepto

Los cimientos del concepto de reconocimiento internacional se pueden evidenciar durante lo que fue la Edad Media, cuando este no era un concepto oficializado y solo existía reconocimiento mediante acuerdos informales. Sin embargo, no es hasta el Tratado de Westfalia⁶ firmado en 1648 que puso término a la Guerra de los Treinta Años en Europa, obteniendo un acontecimiento histórico para sentar las bases del futuro europeo de Estados en relación con el reconocimiento internacional. En palabras de (Liarte Alcaine, pág. 10) “la resolución de los conflictos internacionales, se realizarían a partir de ahora, a través de conferencias multilaterales basadas en los nuevos principios de soberanía, igualdad y equilibrio entre las potencias”.

La evolución de este concepto se puede apreciar con el transcurso de los siglos XVIII y XIX, donde ocurrieron distintos conflictos en Europa que fueron consecuencias de distintos tratados y acuerdos importantes, entre ellos, el Tratado de Utrecht⁷, Tratado de París⁸ y el Congreso de Viena⁹, aquellos que marcaron el establecimiento de normas y principios que son fundamentales en la actualidad para el Derecho Internacional.

Siguiendo con la evolución del concepto hacia un contexto contemporáneo, se remonta al siglo XX con la creación de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el surgimiento de la Carta realizada por este mismo organismo posterior a la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), llevando a afianzar oficialmente el derecho y el reconocimiento internacional hasta el día de hoy, estableciendo una base normativa para el reconocimiento y disputas entre Estados, así como también fortalecer la cooperación internacional, que se puede evidenciar mediante lo expresado por este propio organismo respecto de la creación de su Carta: “Como

⁶ Tratado de Westfalia: Conjunto de tratados de paz que se firmaron en las ciudades de München y Osnabrück en 1648, fundamentales para el desarrollo del Estado y el Derecho Internacional.

⁷ Tratado de Utrecht: Conjunto de acuerdos internacionales firmados entre 1713 y 1715 que puso fin a la Guerra de Sucesión Española, conformando el nuevo orden europeo.

⁸ Tratado de París: En 1763 se llevó a cabo un acuerdo que culminó con la Guerra de los Siete Años, reajustando el reparto territorial de las colonias a favor de Gran Bretaña.

⁹ Congreso de Viena: Encuentro internacional de las potencias europeas vencedoras de Napoleón Bonaparte, definiendo las relaciones entre los estados europeos y reorganizando fronteras e ideologías políticas.

tal, es un instrumento de derecho internacional y es vinculante para los Estados Miembros de la ONU. La Carta de las Naciones Unidas recoge los principios de las relaciones internacionales, desde la igualdad soberana de los Estados, hasta la prohibición del uso de la fuerza en relaciones internacionales”. (ONU)

3.2.2.- Definiciones

Como se demostró a través del origen del concepto, la definición primaria del reconocimiento internacional se encuentra ligada al derecho internacional, que, gracias a las obras realizadas por Lassa Lawrence Oppenheim¹⁰, sentaron las bases en el estudio del derecho y reconocimiento internacional para el desarrollo de los conceptos esenciales que se utilizan aún en el derecho internacional.

Dicho lo anterior, se ha señalado que las raíces de su definición se deben a este campo de estudio que ha influido en las demás disciplinas, teniendo en consecuencia que cada una de ellas haya adaptado e interpretado el concepto de acuerdo con sus diversos enfoques. Por lo tanto, es de importancia mencionar, que solo en el derecho internacional existe una definición estrictamente explícita del concepto, ya que, en las demás áreas de estudio, solo se tiene una adaptación de este de acuerdo con sus propias interpretaciones.

Entonces, para definir de manera concisa, el reconocimiento internacional en materia normativa: “es un acto político; su efecto jurídico establecería relaciones diplomáticas entre el Estado reconocedor y el Estado reconocido. El reconocimiento implica la aceptación del nuevo Estado como miembro de la comunidad internacional; el Estado reconocedor, por consecuencia, se vincula por su propia declaración a partir de aquel momento” (Junior y Carnesella, 2017). En resumidas cuentas, es un acto formal en el que un Estado reconoce a otro Estado mediante la aceptación de su existencia, legitimidad y soberanía.

Una vez sabiendo lo anterior, se pretende aterrizar el concepto hacia el enfoque a utilizar en este estudio, es decir, llevar el reconocimiento internacional hacia un

¹⁰ Jurista alemán y profesor de derecho, considerado el padre del Derecho Internacional moderno, por sus grandes aportes a esta materia, entre ellas su obra “Tratado de Derecho Internacional Público”.

contexto de región o comuna, siendo este caso específico hacia la comuna de Valparaíso. De manera, que para la de ciudad estudiada, el concepto pudiera definirse como el nivel en el que una región o comuna es identificada y reconocida a nivel internacional, en virtud de su importancia turística y económica, pero también mediante la aceptación global de sus actores, gobiernos, empresas, instituciones, entre otros, así como también demás aspectos fundamentales que demuestren a la ciudad con capacidades y aptitudes necesarias para la cooperación y su debido reconocimiento internacional¹¹.

3.2.3.- Reconocimientos Internacionales de la Comuna de Valparaíso

Es cierto que uno de los reconocimientos más importantes que posee Valparaíso, es contener la condición de Patrimonio de la Humanidad, sin embargo, en este punto en particular, el enfoque irá hacia otros reconocimientos que también son fundamentales para el turismo y la economía local, pero que podrían pasar desapercibidos, siendo algunos de ellos:

- **“Mejor Puerto de Cruceros”**: En 2016 y 2018, Valparaíso fue seleccionado como el ganador de la categoría de “Mejor Puerto de Cruceros” en los premios “World Travel Awards” de Sudamérica, imponiéndose ante ciudades muy importantes como Rio de Janeiro, Buenos Aires, Montevideo, junto con otras. Incluso, fue nominado hacia la categoría “Mejor Puerto de Cruceros del mundo” compitiendo ante puertos de ciudades de renombre mundial como Hong Kong, Dubái, Lisboa, solo por mencionar algunas.
- **“Entre las 50 ciudades más hermosas del mundo**: En 2016 la revista digital de la revista “Condé Nast Traveler” ha ubicado a Valparaíso entre las 50 ciudades más hermosas del mundo, siendo la única localidad seleccionada del país.

¹¹ He de considerar que la definición recientemente descrita, no asocia el reconocimiento internacional de Valparaíso como un Estado reconocido, sino que hace referencia a la aceptación de la ciudad como una localidad con potencial e importancia en sus diferentes dimensiones.

- **“Ciudad creativa de la música”**: Desde el 2019, Valparaíso, ha sido denominada “Ciudad Creativa de la Música” bajo los criterios establecidos por la UNESCO, considerando a distintos destinos que “buscan potenciar y destacar actividades que aportan al desarrollo económico local e identitario de ciertas comunidades geográficas” (Arcos, 2024).

3.3.- UNESCO

La UNESCO es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, que su origen se remonta hacia el 1942 en un contexto de Segunda Guerra mundial, cuando países europeos se reunieron para realizar la Conferencia de Ministros Aliados de Educación (CAME), que luego se fueron incluyendo otros Estados hasta formar una Conferencia en Londres en 1945 para crear una organización educativa y cultural a raíz de la ONU.

El objetivo de esta organización como señala en su propia página web: “contribuye a la paz y la seguridad fomentando la cooperación internacional en materia de educación, ciencias, cultura, comunicación e información. Promueve el intercambio de conocimientos y la libre circulación de ideas para acelerar el entendimiento mutuo y un conocimiento más perfecto de la vida de los demás”. (UNESCO)

3.4.- Patrimonio de la Humanidad

Valparaíso al contener sitios reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad, es fundamental conocer este concepto, dado que es uno de los reconocimientos internacionales con mayor relevancia para la comuna en cuanto a su significancia en turismo y cultura.

La inserción del concepto de Patrimonio de la Humanidad o también conocido Patrimonio Mundial proviene de la Conferencia General de la UNESCO conformada en París en 1972, que tuvo como misión principal considerar diversos bienes culturales y naturales para formar parte del patrimonio de toda la humanidad, puesto que ciertos lugares reconocidos contienen un valor histórico significativo, y que, por tanto, requieren de protección y conservación a escala universal. De todos modos, vale la pena destacar, que no solo es considerado patrimonio cultural lo que

determina la UNESCO, sino que también puede ser reconocido mediante el mismo país o cultura. Que, en este caso, Valparaíso, al contener sitios reconocidos por la UNESCO, se aplicará la definición que se asocia a este organismo, refiriéndose a ella como “aquellos lugares, monumentos o conjuntos a los que se les atribuye un valor universal excepcional y formar parte de la lista elaborada por la UNESCO” (Espinar, 2018).

3.4.1.- Categorización del Patrimonio Cultural y Natural

Las categorías que considera la Carta de París¹² para formar parte del patrimonio cultural y natural son las siguientes que expone explícitamente la Carta:

- **Monumentos:** “Obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia”.
- **Conjuntos:** “Grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia”.
- **Lugares:** “Obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, así como las zonas, incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico”.

3.4.2.- Sitios de Valparaíso Reconocidos como Patrimonio de la Humanidad

Valparaíso contiene su reconocimiento como Patrimonio de la Humanidad gracias al casco histórico que rodea su zona portuaria, puesto que es una ejemplificación material y observable del patrimonio en la era industrial donde predominaba el comercio marítimo internacional a finales del siglo XIX y principios del XX. Al ser la primera y más importante ciudad comercial en las rutas marítimas del océano Pacífico en América del Sur, que conectaba con el océano Atlántico mediante el Estrecho de Magallanes, “lo que finalizó con la creación del Canal de Panamá en

¹² Documento de la UNESCO que establece la protección del patrimonio cultural y natural de la humanidad.

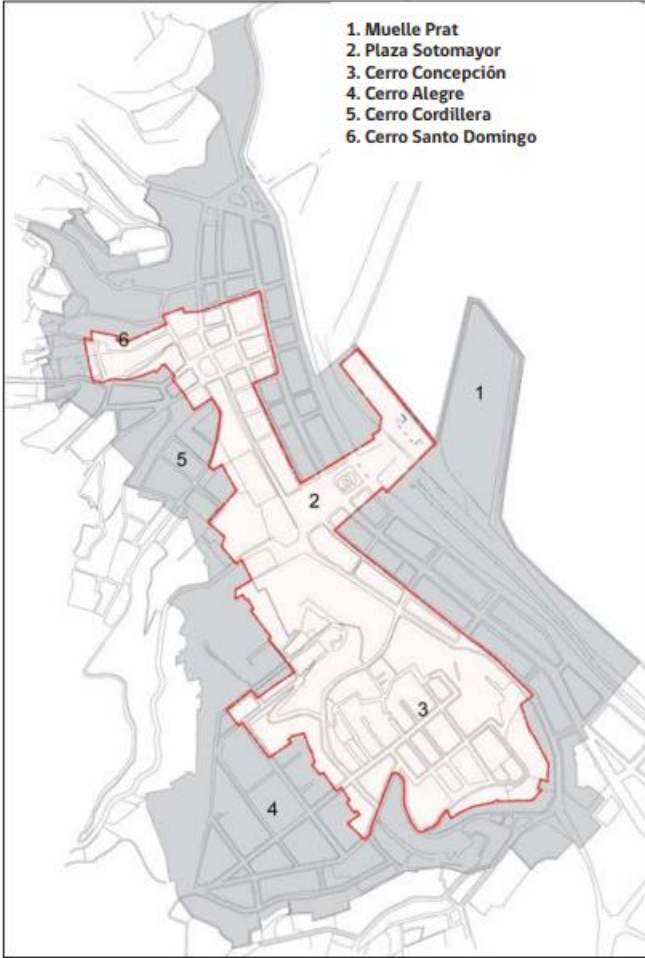
1914, dejando su distintivo puerto y fachada urbana como testigo de la globalización en su temprana etapa”. (UNESCO)

Una vez conocido el criterio para ser Patrimonio de la Humanidad, resulta significativo mencionar, los lugares específicos que han sido reconocidos como patrimonio. Comenzando con el casco histórico, ubicado en la zona costera y en los empinados cerros que la rodean donde comenzó el desarrollo de la urbe en sus inicios. De tal modo, que la UNESCO describe detalladamente los lugares específicos con sus características singulares como sitios patrimoniales:

“Está compuesto por cinco barrios entrelazados: la Iglesia Matriz y la Plaza Santo Domingo, ubicada entre los cerros y la planicie y conformada por la iglesia y edificios de fines del siglo XIX característicos de la arquitectura portuaria; la Plaza Echaurren y la calle Serrano, de carácter predominantemente comercial y marcada por la presencia del Mercado del Puerto, establecimientos comercial y un activo comercio callejero; el Muelle Prat y las plazas Sotomayor y Justicia, que constituyen el eje transversal principal del área y contienen los espacios públicos más grandes; la zona de la calle Prat y la Plaza Turri en la zona de la precordillera, que presenta una serie de ejemplos de arquitectura monumental; y los dos cerros del Cerro Alegre y el Cerro Concepción, un único barrio planificado y desarrollo en gran medida por inmigrantes alemanes e ingleses, con plazas, miradores, paseos, callejones, escalinatas y las estaciones superiores de algunos de los ascensores funiculares¹³ característicos de Valparaíso”.

¹³ Los funiculares de Valparaíso son conocidos popularmente como “ascensores”, y por tal razón, se utilizarán ambas denominaciones.

3.4.3.- Ubicación Espacial del Territorio Reconocido por UNESCO



Fuente: Bienesnacionales.cl

3.5.- Políticas Públicas

Para analizar las principales políticas públicas vinculadas al turismo, es necesario referirse al concepto de políticas públicas, el cual, ha sido objeto de diversos estudios en la disciplina de las ciencias humanistas y de los fenómenos políticos y/o sociales que han emergido en un determinado momento. Distintos autores y académicos han formalizado una definición del concepto de políticas públicas a través de los años, por lo que, se expondrá la evolución del concepto mediante sus distintos autores.

Pero antes, es importante apuntar hacia cuando surge una política pública, la cual se origina como respuesta de un problema público, es decir, a un problema que no es de alcance particular, más bien, que afecta a una cantidad considerable de individuos, que exigen una solución concreta del problema por medio de una demanda colectiva.

3.5.1.- Enfoque Tradicional

En este enfoque tradicional existe una definición simplificada y no muy desarrollada acerca de las políticas públicas, que como se puede apreciar en las definiciones de estos autores, no incluyen aspectos fundamentales que son participes al interior de las políticas públicas, como la intervención de los actores, formulación de políticas o las decisiones estrategias que pudiesen existir. Por ejemplo, la definición de Thomas R. Dye, se limita solo a enfatizar en las acciones que el gobierno quiere realizar o no, sin considerar otros elementos esenciales que enriquecen y contextualizan el concepto de políticas públicas.

- **David Easton (1965):** “La distribución autoritaria de valores para toda la sociedad”.
- **Thomas R. Dye (1972):** “Lo que el gobierno elige hacer o no hacer”.

3.5.2.- Enfoque Contemporáneo

En cuanto a este enfoque actual del concepto, se puede observar definiciones más completas que su predecesora, puesto que incluyen la necesidad de resaltar la participación de la comunidad y el sector privado, entregando relevancia a la acción de los distintos actores y la consideración de factores externos que pueden existir en la formulación de políticas, así como también en su diseño y su correspondiente ejecución. Si bien, ambos enfoques son válidos para fundamentar el concepto, se ha optado por las definiciones expuestas por Lahera y Subirats como base conceptual de políticas públicas.

- **Subirats (1994):** “El resultado de la actividad de un actor o conjunto de actores gubernamentales que, en un contexto de limitaciones y oportunidades, intentan resolver problemas públicos a través de la elaboración e implementación de estrategias públicas”.
- **Lahera (2004):** “Cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público, con la participación de la comunidad y el sector privado”.

Capítulo IV: Marco Operativo

Este capítulo de la investigación en curso, que se denomina “Marco Operativo”, se conforma en torno a tres subcapítulos, fundamentados cada uno de ellos por medio del análisis de tres principales técnicas de recolección de información; específicamente a las entrevistas efectuadas de manera presencial y virtual, a las encuestas respondidas por los residentes de Valparaíso, y por último, correspondiente al análisis de datos secundarios (políticas públicas), por lo que, en torno a estas técnicas de estudio, se procura dar respuesta a la Pregunta de Investigación¹⁴, otorgando posteriormente la realización de las conclusiones y otras directrices que enriquecen al informe en cuestión.

En términos más precisos, se comienza resaltando los componentes de mayor envergadura de las cuatro respuestas, sintetizando cada una de ellas para simplificar la lectura, pero a la vez conociendo cada uno de los contrastes entre cada una de las explicaciones. Seguidamente, con el afán de complementar el análisis de las entrevistas, se amplía la investigación en base a los resultados de las encuestas y de los distintos datos secundarios, con el propósito de identificar con mayor concreción el uso del reconocimiento internacional de Valparaíso y su relación con el desarrollo turístico y económico de la comuna.

4.1.- Análisis de Entrevista

Dentro del marco de este subcapítulo, se articula en función de entrevistas concebidas a cuatro personas especializadas y con vasta trayectoria en el ámbito turístico, tanto en su conocimiento teórico como en sus experiencias laborales, en el que, además, se encuentran vinculados hacia el territorio estudiado. De modo, que esta selección de expertos contiene su debido criterio de selección, que se puede apreciar con mayor detalle en el ya expuesto “Capítulo II: Marco Metodológico”, de manera que estos cuatro profesionales proporcionarán las distintas perspectivas que se puede tener de la problemática de estudio, lo que

¹⁴ ¿De qué forma se debieran abordar los factores que interfieren con el desarrollo turístico en el marco del reconocimiento internacional que posee la comuna de Valparaíso?

facilitará examinar los factores que inciden en el reconocimiento internacional y el estado actual de la comuna en su dimensión turística.

En lo que respecta a la estructura del análisis cualitativo, consiste en extraer los elementos que con mayor valor y recurrencia han sido mencionados por los entrevistados, para posteriormente incorporarlos en una única respuesta que representará la visión conjunta de cada uno de ellos. Lo que se implementará, simplificando la totalidad de respuestas bajo la lógica de una matriz, para posteriormente presentar las contestaciones de manera resumida y unificada.

4.1.1.- Matriz de Respuestas

Al tener entrevistas con una extensión considerable, se ha optado por realizar una matriz que sintetiza las respuestas de cada uno de los entrevistados, incorporando en su desarrollo lo más esencial de cada respuesta. Respecto a su visualización, en las filas podremos encontrar a las distintas categorías de cada pregunta y en las columnas a cada uno de los especialistas y/o actores de turismo, pudiendo de esta forma, distinguir de manera simplificada y resumida la información brindada por estos expertos y asimismo poder apreciar las distintas semejanzas y contrastes que pueden contener de las distintas temáticas abordadas en las interrogantes.

A continuación, se presenta la matriz con su correspondiente resumen de las entrevistas efectuadas:

Tabla 2

Matriz de Respuestas: Categorización de la Entrevista Aplicada.

Entrevistado/ Categoría:	Director UV: Claudio Rojas	CRT Valparaíso: Jimena Bazaes	Directora Duoc: Daniela Candia	Ex SEREMI: Jorge Negrete
1. Reconocimiento internacional y visibilidad global	Valparaíso es más reconocido internacionalmente por su pasado como puerto que por su condición de Patrimonio de la Humanidad. Existe una idea exagerada de que Valparaíso contiene una fama global en comparación con otros destinos de Sudamérica.	Valparaíso contiene gran interés como destino internacional por sus virtudes patrimoniales, sin embargo, enfrenta problemas internos que no se han podido transmitir en el mercado internacional. Debiera tener un nivel de marketing más potente al ser un destino Patrimonio de la Humanidad, pero hay problemas monetarios y administrativos que impiden la promoción.	La ciudad no es totalmente reconocida por sus atractivos patrimoniales y naturales, a pesar de tener un gran potencial y casco histórico. Valparaíso podría ser mucho más valorado.	Expone su artículo publicado en la "Revista Geográfica de Valparaíso" ¹⁵ , donde señala que, en el caso de Chile, las acciones para el reconocimiento patrimonial se han realizado de manera retrasadas y demoradas. La importancia de Valparaíso se ha ido opacando desde la creación del Canal de Panamá y el crecimiento del puerto de San Antonio. Aún no existe una clientela internacional, donde el turismo contribuya a cambiar la

¹⁵ Artículo "Valparaíso (Chile): La Importancia de su Inscripción al Patrimonio Mundial de la Humanidad frente a las Lógicas Turísticas Locales y Regionales".

				realidad e imagen de la comuna.
2. Obstáculos y factores	El desarrollo turístico en Valparaíso padece de una descoordinación entre las políticas globales, económicas y locales.	La promoción de Valparaíso se encuentra muy al debe, por tanto, requiere de una mejor gestión y un presupuesto adecuado. Su denominación patrimonial ofrece una base importante, no obstante, su potencial se encuentra totalmente desaprovechado. Se percibe un impacto negativo según los hoteleros.	Su reconocimiento se encuentra afectado principalmente; por problemas de seguridad, la poca colaboración entre los distintos actores, la falta de políticas, y la deficiente hospitalidad de los habitantes por una faltante cultura del turismo.	se iniciaron procesos de acciones e inversiones con apoyo de diversas instituciones nacionales, lo que permitió un buen uso del reconocimiento de la UNESCO, pese a eso, muchos procesos fueron perdiendo fuerzas por disminución de inversiones directas e indirectas. La revuelta social de 2019 y la pandemia trajeron consecuencias negativas para las pymes ligadas al turismo.
3. Áreas de impacto de los factores detectados	Descoordinación entre sectores claves, como servicios turísticos y normativas urbanas. Actores se centran en problemas menores, lo que	Temas presupuestarios, de limpieza y seguridad principalmente.	La inmersa percepción de inseguridad en Valparaíso impacta negativamente en la imagen turística de la comuna. Los habitantes transmiten esta preocupación a los	Falta de políticas públicas de recuperación de la ciudad. Falta de liderazgo político. Falta de Plan de Inversión de corto, mediano y largo plazo.

	frena alcanzar los objetivos.		turistas, generando un constante sentimiento de peligro.	El Estado se encuentra superado en su capacidad de resguardo en cuanto a orden público y seguridad. Perdida del entusiasmo de la población por las oportunidades que podría ofrecer el turismo.
4. Efectividad de las Políticas Públicas	No han sido suficientes y no han existido avances notables para la expectativa de la comuna, de sus habitantes y sus respectivas organizaciones.	No son efectivas, dado que falta inversión y buena gestión. Se necesitan mayores políticas adecuadas y más exigentes para el territorio.	Se han realizado esfuerzos como la Ley SBAP ¹⁶ y mejoras en conservación, pero aún falta mucho por reconocer y proteger áreas y santuarios naturales. Se debe fomentar la visita de los parques y una cultura de conexión con la naturaleza a través de mayor cantidad de políticas públicas concretas.	Han sido insuficientes para el desarrollo de la ciudad, se requiere de una Política de Estado mediante la ejecución de un Plan Especial de Recuperación, que trascienda en los distintos gobiernos. Su objetivo debe ser un desarrollo íntegro y sostenible.
5. Cambios necesarios y proyección de la ciudad	El cambio clave, es incorporar una verdadera cultura turística, lo que	Solucionando los temas críticos principales (seguridad,	Mejorar la seguridad en Valparaíso es esencial para	Formular políticas públicas que promuevan la recuperación de

¹⁶ Ley que tiene como objetivo la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural del país.

	<p>implica trabajar en una actitud digna de recibir visitantes, mejorar habilidades como el conocimiento patrimonial e idiomas, teniendo una efectiva vocación turística.</p>	<p>limpieza y presupuesto). Mayor promoción no solo en la zona UNESCO, sino que en toda la comuna. Aumentar el vínculo con el sector privado. Implementando esos cambios, Valparaíso podría ser muy reconocido internacionalmente.</p>	<p>cambiar la percepción hacia un lado positivo. Fortalecer la cultura de hospitalidad y cercanía entre ciudadanos. Se podría necesitar un ministerio exclusivamente de turismo que enriquezca al sector, pero considerando a profesionales capacitados en el área del turismo. Si Valparaíso tratará con estas problemáticas, sería una localidad llena de turistas y de vida.</p>	<p>Valparaíso como ciudad patrimonial y fomenten el turismo nacional e internacional. Liderazgo político, que promueva una gobernanza efectiva. Formular un Plan de Inversión de corto, mediano y largo plazo, con foco en el Patrimonio y Turismo. Gestionar la Implementación del Plan de Inversión de Valparaíso de manera integral, resguardando el orden público y asegurar una mejor calidad de vida de su población.</p>
--	---	--	---	---

4.1.2.- Síntesis de Respuestas

El correspondiente análisis de entrevista se conforma en base a una síntesis de las respuestas de cada una de las preguntas concedidas. Para dicho propósito, se extraerán los elementos con mayor grado de intersección hayan tenido en cada respuesta, haciendo uso de los elementos que mayor valor y coincidencia podrían tener en sus contestaciones, incluso, si es necesario se expondrán con mayor detalle en base a extractos textuales de las entrevistas.

1.- ¿Cómo percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

En cuanto a la respuesta de este planteamiento, se puede observar una homogeneidad o convergencia entre cada uno de los entrevistados, puesto que coinciden en la premisa, que Valparaíso no contiene un gran reconocimiento internacional, que a pesar de su condición de Patrimonio Mundial de la Humanidad, su reconocimiento es menor que a muchos otros destinos internacionales o inclusive en lugares del propio Chile, lo que respecto a su visibilidad global se ve bastante perjudicada, pues, sus atractivos patrimoniales y su potencial turístico no se ha podido transmitir en el mercado internacional.

Por lo que hacen mención, de la falta de interés por promocionar a la comuna internacionalmente y al poco valor patrimonial y cultural que se le entrega para proyectarla hacia el exterior, dado que se reitera la idea de que contiene un potencial turístico que hasta el momento se encuentra poco aprovechado.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

En esta pregunta, también existe un alto grado de consenso entre los entrevistados, donde cada uno de ellos hace alusión a la falta de coordinación e involucramiento entre cada uno de los actores que participan en las políticas del turismo, señalando, que el objetivo principal se aleja cada vez más por la falta de coordinación que existe

entre ellos, así como también a la escasa voluntad acerca de implementar iniciativas e inversiones para potenciar el desarrollo turístico de la zona.

Se hace referencia a la poca conexión entre el sector privado con el sector público, a la falta de inversión en cuanto a la promoción y marketing turístico que se puede realizar de la ciudad y a la predominante problemática de seguridad que esta posee, teniendo un contexto donde los propios habitantes padecen en su conciencia de que Valparaíso es un lugar inseguro, lo que hace transmitirla a los turistas que la visitan, logrando generar una imagen o proyección dañada de esta por los constantes delitos y robos que ocurren en el territorio. Asimismo, el tema de la hospitalidad ha sido bastante señalado, fundamentando como los residentes necesitan instaurar una cultura turística donde se promueva la amabilidad, la buena disposición y la idea de que su localidad es turística, y que, por tanto, implica recibir viajeros, lo que se podría implementar mediante capacitaciones por los propios especialistas del turismo.

Finalmente, existen similitudes que apuntan a que los obstáculos señalados dañan el reconocimiento internacional e impiden el desarrollo pleno de Valparaíso.

En cuanto a la segunda parte de la pregunta, la totalidad de entrevistados convergen en que un buen uso del reconocimiento puede beneficiar considerablemente al destino, ya sea en aspectos económicos, sociales o culturales, no obstante, los obstáculos y factores anteriormente descritos, han impedido utilizar el reconocimiento internacional de buena manera.

3.- ¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?

Este planteamiento contiene una clara relación las preguntas anteriores, pero buscando conseguir una descripción más simplificada y específica acerca de los factores que impiden la prognosis de Valparaíso. Para tal fin, se describirán las áreas mayormente mencionadas por los especialistas.

En primer lugar, el tema de la seguridad, aparece como el área más influyente, que se explica por el constante sentimiento de inseguridad entre sus propios pobladores,

que emana de los distintos delitos y robos recurrentes en los distintos sectores, apareciendo como el factor principal de impedir el desarrollo turístico y reconocimiento internacional de Valparaíso, que así lo demuestra el Doctor Jorge Negrete en su correspondiente entrevista: “el Estado está superado en su capacidad de un resguardo adecuado del orden público en la ciudad y asegurar una vida digna de su población residente y de la población visitante, que se ve asediada permanentemente por actos indeseables, vandálicos y criminales”.

En segundo lugar, la descoordinación entre actores y la falta de políticas públicas eficientes, que vayan en la línea de recuperar la comuna, las cuales son aspectos claves para resolver las problemáticas que esta afronta, pero que, a pesar de ello, la falta de iniciativas y planes de acción se han visto ausentes, lo que ha limitado importantes mejoras en cuanto a conservación del patrimonio, infraestructura y otras áreas fundamentales para el desarrollo turístico de la zona.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

El objetivo de esta interrogante pretendía preguntar de manera directa sobre si las políticas públicas ligadas al turismo han sido lo suficientemente efectivas, teniendo como resultado que los entrevistados hayan respondido de manera segura y concisa su perspectiva acerca de este cuestionamiento, la que ha sido dirigida hacia un lado negativo. De modo, que la totalidad de los especialistas, se fundamentan en que las políticas públicas vinculadas al turismo no han sido lo suficientemente efectivas para el desarrollo turístico de la ciudad y de los avances necesarios para lo que requiere progresar en estos ámbitos.

Expresan como la falta de inversión, ineficientes gestiones y los esfuerzos que luego van decreciendo, se han traducido en un constante deterioro de la urbe, que, al no contar con planes de acción de corto, mediano y largo plazo, la propia ciudadanía y los distintos actores han perdido el entusiasmo de querer levantar iniciativas en materia turística, convirtiéndose en un tema bastante preocupante, pues, Valparaíso por su relevancia histórica y patrimonial para Chile, requiere de Políticas de Estado

que promuevan su recuperación y desarrollo turístico, pero de manera rigurosa y específica, incorporando metas alcanzables para garantizar el logro de los objetivos propuestos.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

Esta última interrogante, es la que podría esperar una mayor variedad de respuestas, de tal manera, que unificar una respuesta y coincidir entre los cuatro entrevistados podría visualizarse como algo complejo, sin embargo, las respuestas de los cuatro expertos han manifestado ciertos patrones en comunes, que facilitan señalar las transformaciones o cambios que vayan en la línea de mejorar el escenario turístico internacional.

En primer lugar, se hace alusión a progresar en materia de seguridad, debido a que como se ha demostrado en repetidas ocasiones, se asemeja a esta problemática con la mayor incidencia en el desarrollo turístico y económico, por ende, al avanzar en temas de esta índole, se reflejaría hacia un impacto positivo e instantáneo en cómo se percibe la ciudad y la satisfacción que produce movilizarse en espacios seguros, ocasionando que al mejorar los estándares de seguridad, la información de que Valparaíso es una localidad insegura, cambiaría hacia una imagen renovada de que la comuna es digna y segura de visitar, por medio de los propios turistas, así lo expresa la Directora Daniela Candia: “si nosotros logramos mejorar la seguridad, logramos avanzar muchísimo, porque eso le da más tranquilidad a las personas, y si las personas están tranquilas, van a poder hablar de nuestra ciudad como algo bueno”.

En segundo lugar, la necesidad de instaurar una cultura turística en la comunidad, donde se interiorice que ellos son una parte esencial para la experiencia de los visitantes, debido que, al recibir turistas de buena manera, no solo se mejora la percepción del espacio, sino que se logra un sentimiento de bienvenida y comodidad a las personas que visitan el lugar, y por tanto, contribuyen a fortalecer el querer recomendar el destino o inclusive el deseo de volver nuevamente, pero para ello,

se necesita una capacitación por parte de los propios especialistas de turismo que fortalezcan esta cultura en los ciudadanos, que así lo refleja el director Claudio Rojas en su entrevista: “existe una suerte de desidia o de desinterés en el sentido, bueno, si nos quieren visitar que nos visiten, pero esa no es la lógica de la cultura turística, la cultura turística requiere preparación, requiere una mística”.

Por último, la implementación de formular políticas públicas y planes de inversión en Valparaíso es un elemento urgente que se requiere para el respetivo desarrollo, lo cual, debe estar vinculado al patrimonio, al mejoramiento de la calidad de vida de sus residentes, seguridad, orden público y varias materias que no pueden estar aisladas. Por lo que, al invertir en estas áreas, se refleja en mayor competitividad, mayor capacidad y aprovechamiento acerca del uso del reconocimiento internacional para un destino que busca el desarrollo turístico y económico, lo que podría presentar mejoras importantes para el territorio.

Finalmente señalar, como cada uno de los entrevistados afirman con seguridad, que si se implementara dichos cambios y las distintas mejoras en los principales aspectos que limitan su desarrollo y reconocimiento internacional, Valparaíso podría ser un destino de nivel mundial. Por ejemplo:

- “Valparaíso podría ser un destino de nivel internacional que no lo es”. (Director Universidad de Valparaíso, Claudio Rojas)
- “Me imagino una ciudad llena de turistas, me imagino todo el puerto acá en Valparaíso en el muelle Barón por ejemplo”. (Directora Duoc UC, Daniela Candia)
- “Implementando esos cambios, Valparaíso podría ser muy reconocido internacionalmente”. (Especialista en Marketing de Turismo, Jimena Ayala)

4.2.- Análisis de Encuesta: Gráficos y Resultados

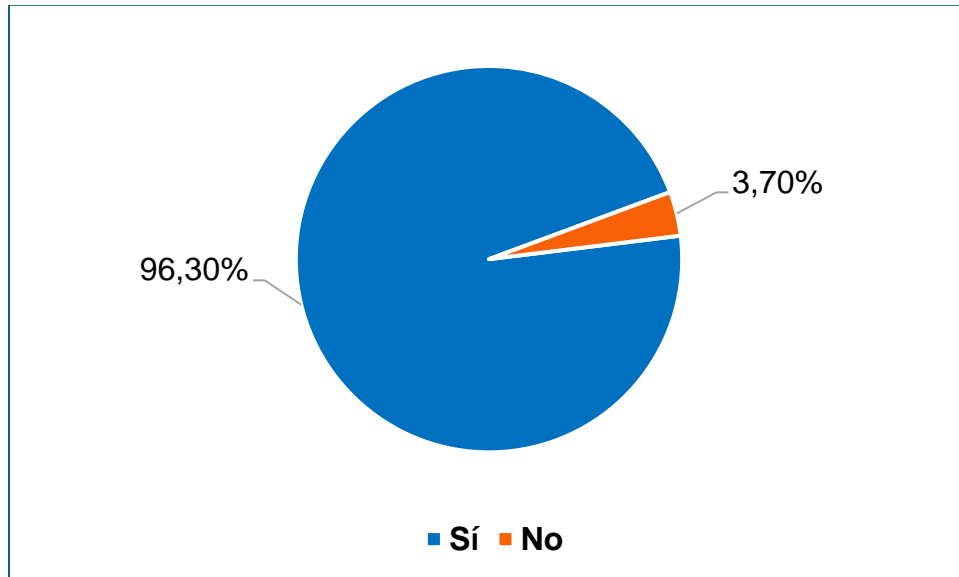
Conforme a la encuesta realizada a los distintos residentes, se presentarán los gráficos y sus respectivos resultados, con la finalidad de examinar el conocimiento y percepción que se tiene del turismo en la comuna. Posteriormente, se analizarán las tendencias y opiniones de los individuos, con el fin de obtener una perspectiva local por parte de estos, ya que no hay nadie que pueda conocer más su ciudad que sus propios habitantes.

En este contexto, el sistema en el que cada gráfico va seguido de un correspondiente análisis, se podría atribuir a una presentación descriptiva-analítica, la que se ha optado con el propósito de simplificar la lectura y valorar cada pregunta con su merecida importancia. Los valores fueron anotados directamente sobre las barras a fin de facilitar la interpretación, excluyendo una escala numérica en el eje Y, que correspondería a la muestra de las 50 personas encuestadas.

Los gráficos correspondientes a las **figuras 1, 2 y 3** se encuentran constituidos en base a las respuestas entregadas por los encuestados, lo que tiene como afán identificar el grado de información que poseen los habitantes acerca de los principales reconocimientos internacionales que le han sido otorgados al territorio estudiado.

Figura 1

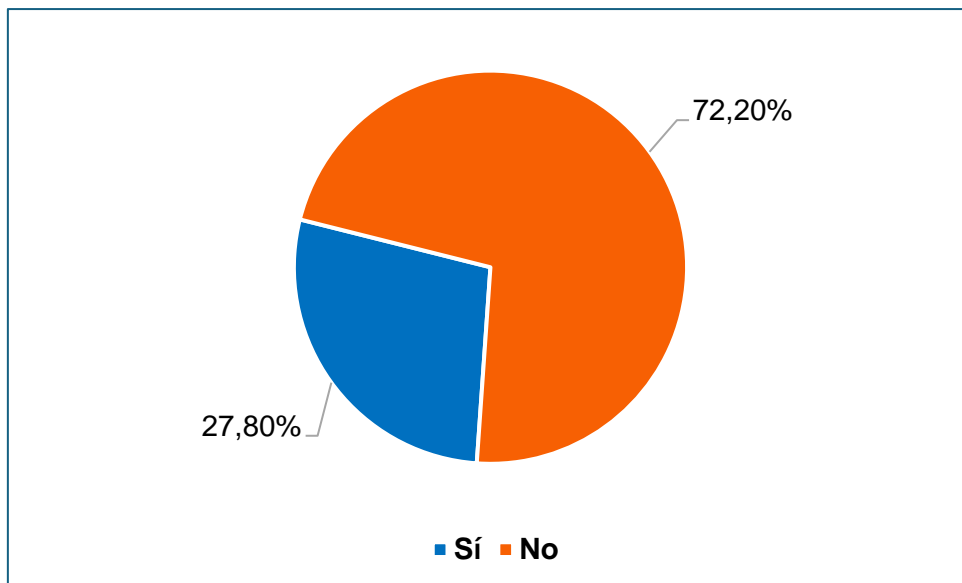
¿Sabías que Valparaíso contiene sitios reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad?



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

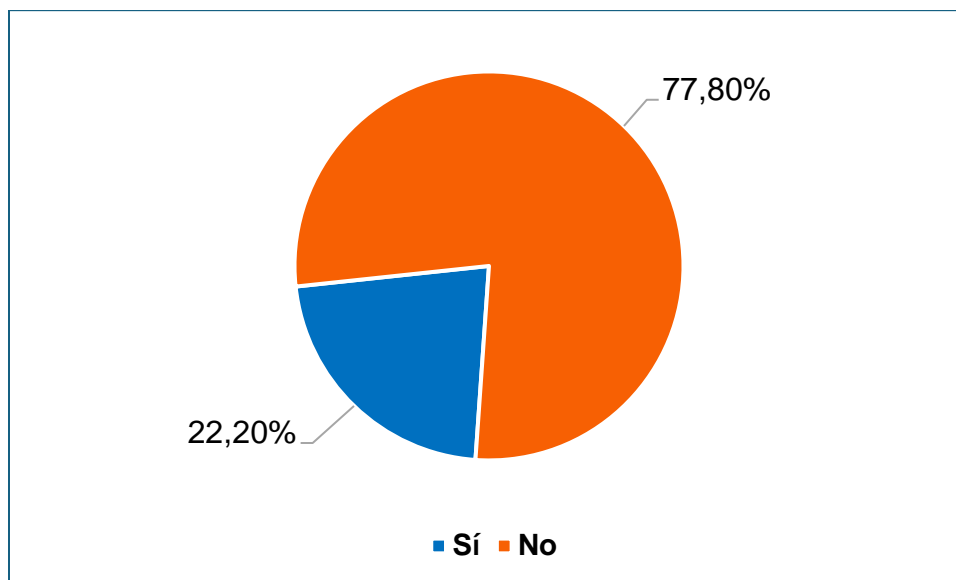
¿Sabías que Valparaíso ha sido elegido dos veces por los "World Travel Awards" como el "Mejor Puerto de Cruceros" en 2016 y 2018?



Fuente: Elaboración propia

Figura 3

¿Sabías que Valparaíso ha sido denominada como "Ciudad Creativa de la Música" por la UNESCO?



Fuente: Elaboración propia

Al visualizar cada uno de los gráficos, se puede evidenciar una gran diferencia en el alcance de conocimiento que se tiene de las distintas distinciones globales. La **figura 1** aludiendo a la información sobre ser Patrimonio de la Humanidad, demuestra que casi la totalidad de los encuestados (96,30%) están al tanto de esta condición, que podría asemejarse a la relevancia que se la ha entregado a este reconocimiento para el estatus de la comuna y su importancia histórica y cultural, lo que quiere decir, que se ha masificado eficazmente entre la comunidad.

Sin embargo, los gráficos siguientes apuntan una situación totalmente contraria, dado que los gráficos de las **figuras 2 y 3** correspondiente a otros reconocimientos, como la denominación "**Mejor Puerto de Cruceros**" y "**Ciudad Creativa de la Música**", representan un bajo porcentaje de conocimiento por parte de los ciudadanos, ya que al no encontrarse familiarizados con estos títulos, indican una clara falta de información acerca de importantes logros de su propia ciudad, teniendo en consecuencia que no exista una valoración de la comunidad en estos aspectos y una insuficiente difusión y visibilidad de aquellas relevantes distinciones,

puesto que si no existe conocimiento de aquello a nivel local, internacionalmente debiera contener un panorama muy similar.

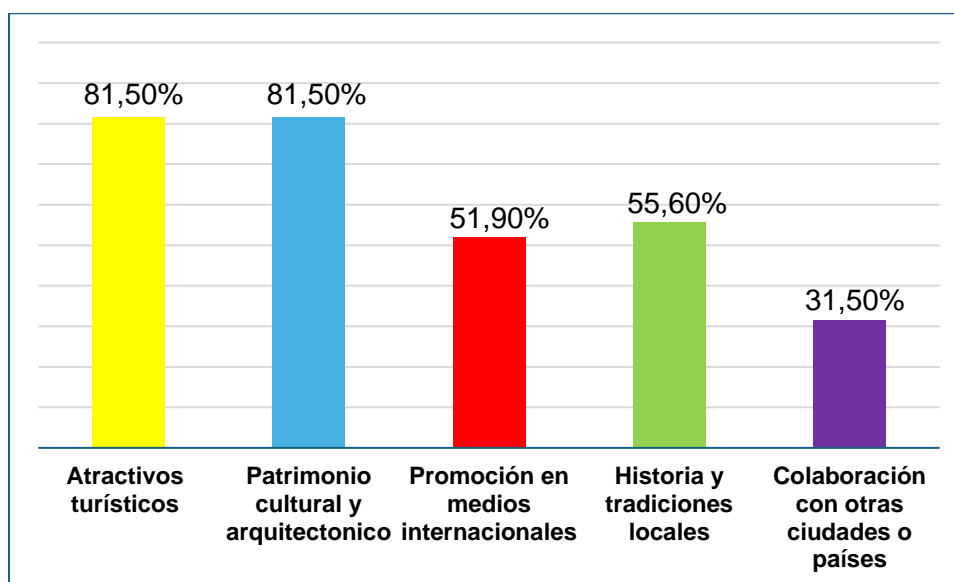
Por lo que, la finalidad de la comparación de los gráficos presentados, se justifican en incentivar a alcanzar la visibilidad que posee la categoría de ser Patrimonio de la Humanidad, dado que, si históricamente se ha destacado este reconocimiento, tanto por sus autoridades locales como en sus distintos medios, debieran incorporar estos logros más “desconocidos” con una estrategia de comunicación efectiva para los vecinos y turistas extranjeros, para de esta manera promover el progreso mundial de Valparaíso y utilizar estos logros como un llamado a que visiten el lugar.

Otro aspecto fundamental para el fortalecimiento del reconocimiento internacional se encuentra relacionada con la exploración de los elementos materiales e inmateriales que contiene el territorio para proyectarse a nivel global.

Seguidamente, **la figura 4**, se esmera en conocer estos factores que contiene la ciudad que podrían vigorizar su reconocimiento.

Figura 4

¿Qué factores consideras que pueden contribuir al reconocimiento internacional de Valparaíso? (Selecciona las tres más importantes)



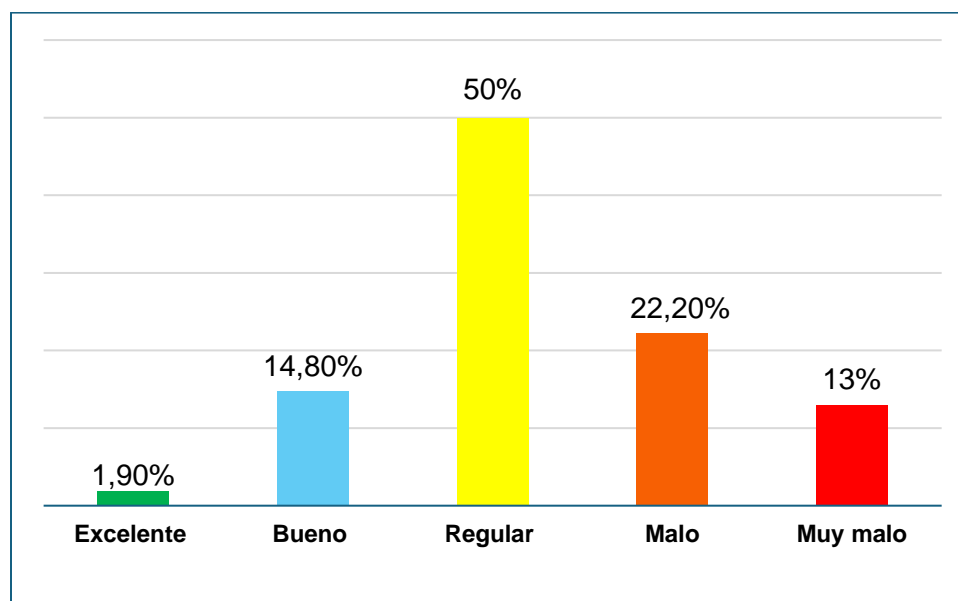
Fuente: Elaboración propia

El alto porcentaje presentado de las categorías de “**Atractivos Turísticos**” y “**Patrimonio Cultural y Arquitectónico**” seguido de “**Historia y Tradiciones Locales**”, apuntan a que la localidad se encuentra valorado por su esencia cultural y relevancia histórica, lo que puede traducirse a que los residentes consideran que Valparaíso es más que atractivos turísticos, sino que también una fuente viva de episodios históricos. Es decir, la comuna no solo es apreciada por su peculiar infraestructura, pues, se considera un destino que ofrece patrimonio, cultura e historia, llevando a resaltar su identidad cultural aliada a sus tradiciones locales, por lo que la conservación de su historia es clave, ya que de esta forma se puede distinguir de otros lugares y aportar a su figura internacional.

Los gráficos que se introducirán más adelante a diferencia de los anteriores se basan sobre la percepción de los pobladores de Valparaíso acerca de la situación actual que enfrenta el destino en el ámbito turístico. Mediante estos resultados se busca cuantificar el contexto y las opiniones que se tienen de aquello, para así determinar el panorama que ofrece la zona en su dimensión turística.

Figura 5

¿Cómo categorizas a la situación actual del turismo en Valparaíso?

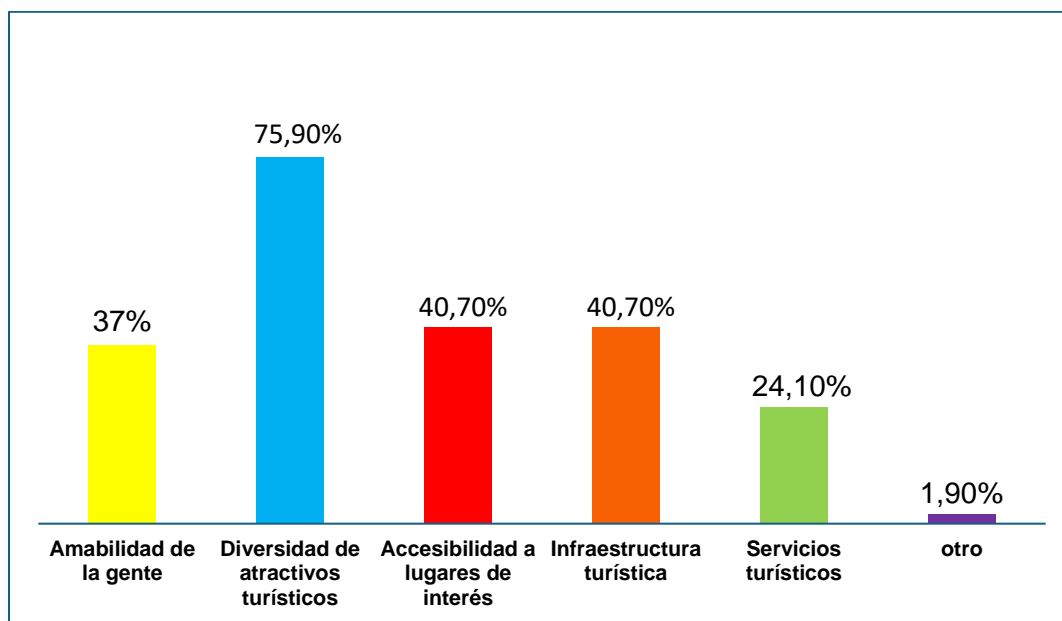


Fuente: Elaboración propia

Como se pudo observar en el gráfico presentado, se aprecia una visión hacia una tendencia negativa, puesto que la categoría con el porcentaje más alto es “Regular” con un 50%, seguido de “Malo” y “Bueno” con no más del 25%, lo que indica una percepción insatisfactoria entre los residentes en cuanto a la situación del turismo, de manera que se puede explicar, bajo la lógica que la comunidad si bien reconoce aspectos positivos, atribuyen a que pudiera ser aún mejor, ya que la superioridad de “Regular”, se puede entender a que el progreso turístico actual no se encuentra acaparando su máximo potencial, teniendo en consecuencia, que estos distintos factores han impedido su respectivo desarrollo, de los que varios han sido descritos con mayor detalle en el “Análisis de Entrevista”.

Figura 6

¿Qué aspectos positivos para el turismo destacarías de Valparaíso? (Sin límite de respuestas)



Fuente: Elaboración propia

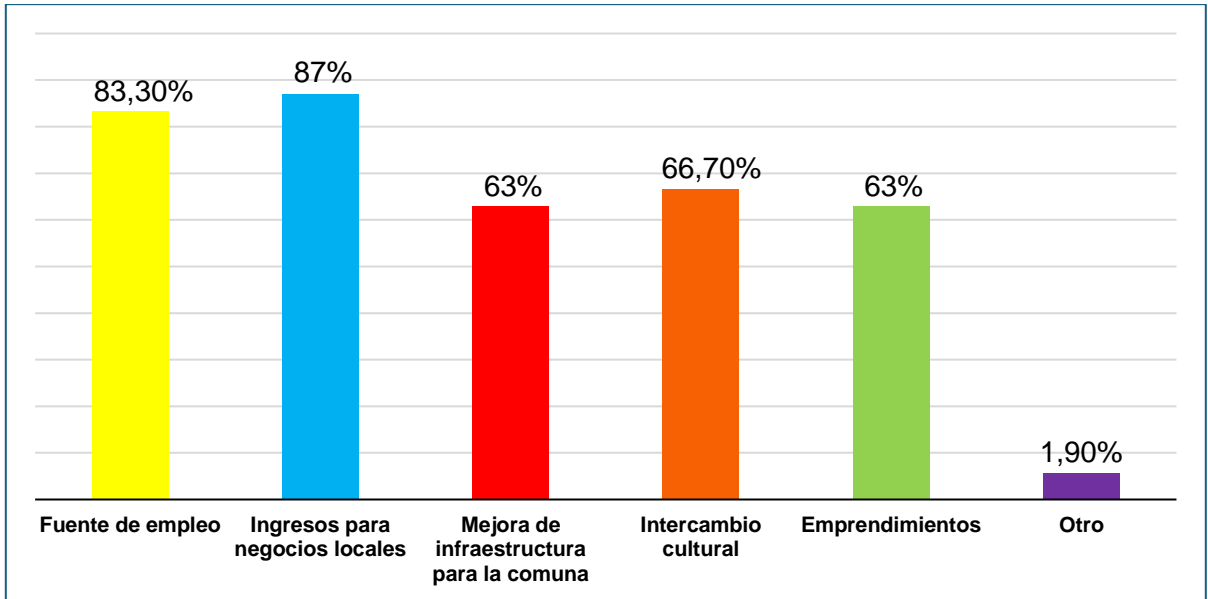
La “**Diversidad de atractivos turísticos**” se valora como el aspecto con mayor porcentaje (74,90%) reconociendo la versatilidad que puede tener Valparaíso para ofrecer a los visitantes, que puede nacer desde una amplia oferta en museos, gastronomía o los sellos particulares del sector como sus distintos ascensores. En menor medida, pero con su considerable número de respuestas, la “**Accesibilidad a lugares de interés**” (40,70%) y la “**Infraestructura turística**” con la misma cantidad, denotan una posición intermedia, puesto que los encuestados podrían referirse a que existe una facilitación para la movilización de turistas y calidad en su oferta, sin embargo, al no superar el 50% pudieran ser áreas de atención para su respectiva mejoría. Otro aspecto que considerar, es el de “**Amabilidad de la gente**” con un 37%, revelando que las personas que viven ahí están abiertas a recibir viajeros y manteniendo un trato de tal forma que perciban su amabilidad, a fin de conseguir una experiencia satisfactoria y agradable a los viajeros nacionales y extranjeros.

A pesar de ello, el aspecto que muestra una menor valoración corresponde a “**Servicios turísticos**” (24,10%), lo que, desde el punto de vista local, señala una clara deficiencia en aspectos como la calidad y cantidad de servicios que se pueden ofrecer a los turistas, siendo un claro indicador, de intentar acciones para alcanzar nuevos avances, ya sea en alojamiento, transporte, guías de turismo, por mencionar algunas.

Relacionado al gráfico anterior, la siguiente figura a examinar, busca conocer el grado de importancia del turismo internacional para la ciudad y los diferentes aspectos de la vida de sus habitantes:

Figura 7

¿En qué aspectos crees que puede beneficiar el turismo internacional a los habitantes de la comuna? (Sin límite de respuestas)

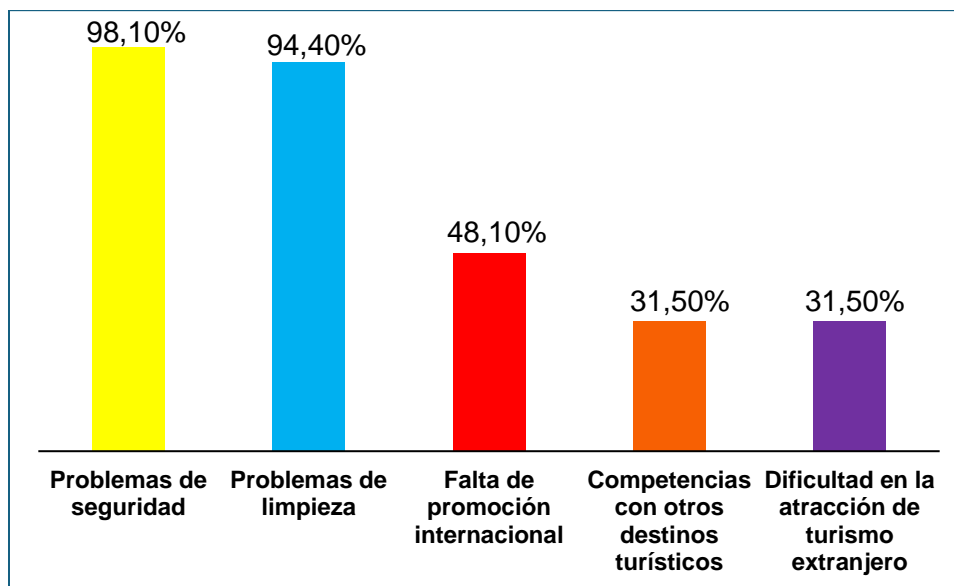


Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar los habitantes de Valparaíso consideran que el turismo internacional puede ser un aporte significativo en diferentes campos, que van desde beneficios económicos hasta beneficios culturales, lo que sin duda fortalecen el desarrollo local en sus distintas áreas, debido que al incrementar el turismo internacional podría ser clave para su desarrollo no solo en los elementos recientemente demostrados, sino que en una variedad de otros aspectos también.

Figura 8

¿Qué obstáculos o factores consideras que enfrenta Valparaíso en aspectos turísticos? (Sin límite de respuestas)



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico en particular contiene una importancia significativa, dado que ayuda a identificar los obstáculos en el ámbito turístico que enfrenta la ciudad desde una perspectiva local. Como se puede apreciar, la **problemática de seguridad**, tal como en “Análisis de Entrevista”, aparece como el factor más seleccionado, llevando a originar una percepción marcada de inseguridad como impedimento principal para el territorio, teniendo de esta manera, que los problemas ligados a la delincuencia puedan afectar no solo a los turistas nacionales e internacionales, sino que a sus propios habitantes, lo que puede generar el desarrollo de una mala “fama” al destino relacionado a su imagen como localidad, llevando a esbozar una clara sensación de peligro que influye directamente en la cantidad de turistas que quieran visitar a Valparaíso, pero a la vez pudiendo repercutir negativamente hacia su economía local.

También con un porcentaje muy cercano al de seguridad, los **problemas de limpieza** contienen una muy alta mención (94,40%). La cantidad de residuos y falta de mantenimiento en los distintos rincones de la zona, atribuyen a formar una

experiencia negativa hacia los turistas y vecinos que conviven en el lugar, llevando nuevamente a opacar la estética del sitio y de sus principales sectores históricos y patrimoniales, debido a que una ciudad con los distintos premios internacionales que se han mencionado de ella, debiera prevalecer sus áreas limpias para sustentar su relevancia cultural e histórica, sin mencionar los problemas de salud que pueden surgir a raíz del exceso de residuos de distinto tipo.

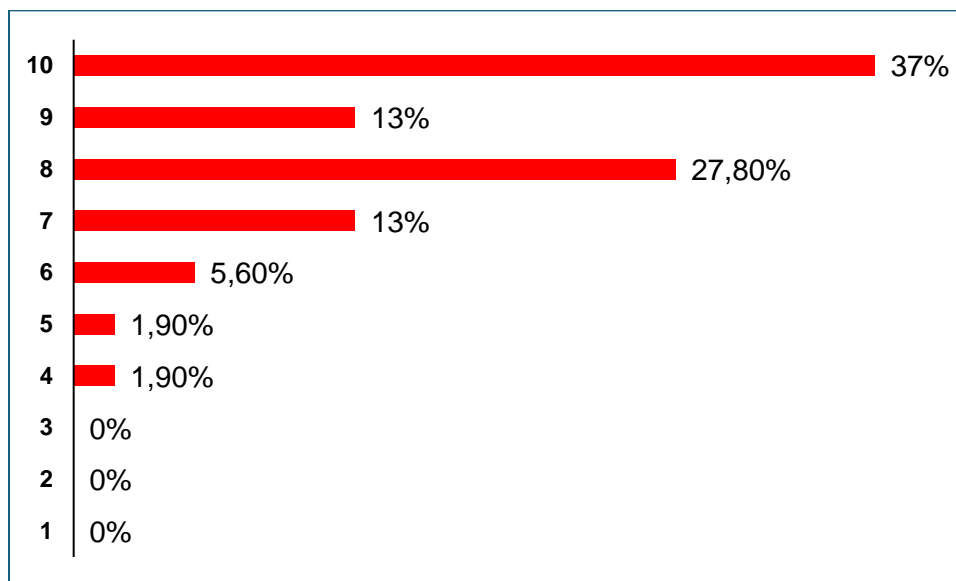
Seguido de los anteriores, la **“falta de promoción internacional”** (48,10%) es el otro factor mencionado, debido a que la carencia de visibilidad que alcanza a tener Valparaíso a nivel internacional podría impedir una amplia cantidad de visitantes extranjeros, lo que conseguiría aminorar las oportunidades de negocio y desarrollo económico. Además, si no existe un plan de promoción efectiva, podría quedar aislada de otras localidades que si cuentan con un plan de marketing turístico internacional.

Finalmente, los porcentajes que menor cantidad obtuvieron, en primer lugar, se encuentra **“Competencias con otros destinos turísticos”**, que alude a las capacidades que contiene la comuna en comparación a otros destinos del mundo, por lo que, es necesario fortalecer su oferta turística y destacar los elementos atractivos que contiene para captar potenciales viajeros. En segundo lugar, el factor de **“Dificultad en la atracción de turismo extranjero”** con el mismo número porcentual que la anterior categoría, que contiene su relevancia en potenciar el reconocimiento internacional, para de esta manera aumentar el número de visitantes y nuevas oportunidades económicas.

Con el objetivo de cuantificar el impacto real de cada obstáculo que enfrenta Valparaíso, que podría estar afectando a su reconocimiento internacional y el desarrollo del turismo, los gráficos de a continuación permiten medir el grado de efecto percibido, en base a los aspectos mencionados precedentemente:

Figura 9

En una escala del 1 al 10, ¿Cuánto crees que afecta al reconocimiento internacional y turismo de Valparaíso las problemáticas seleccionadas en la pregunta anterior? (Considerando 1 “muy poco” y 10 “muy alto”)

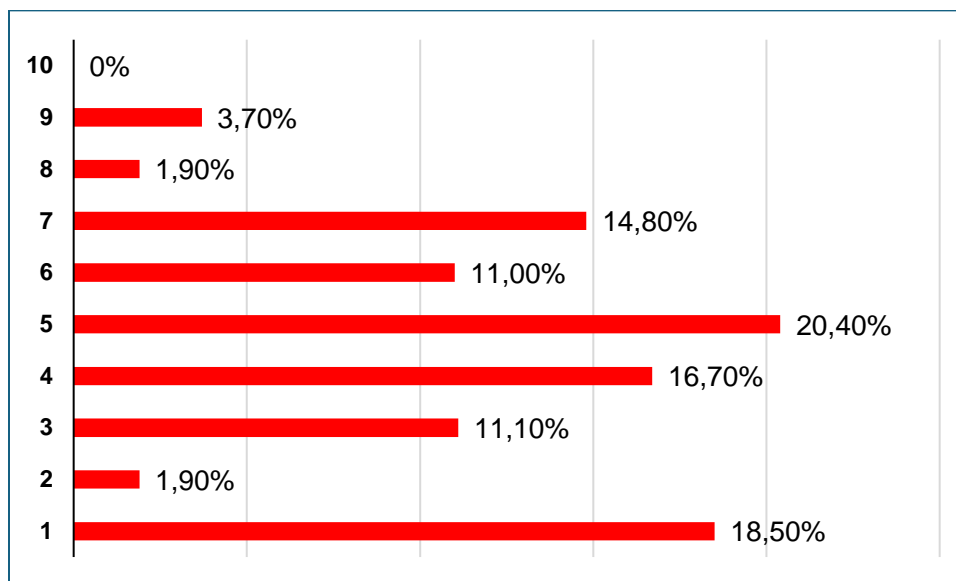


Fuente: Elaboración propia

La presente figura muestra que la mayoría de los residentes perciben que los factores que han sido descritos pueden afectar gravemente al reconocimiento internacional de Valparaíso, teniendo en consecuencia que estos obstáculos son observados como grandes problemáticas que impactan considerablemente en el desarrollo de la comuna. Al tener el **N°10** como el mayor porcentaje del gráfico, es un claro indicativo de que los problemas son urgentes y no han existido soluciones concretas para reducirlos, por lo que, existe una obstrucción hacia un crecimiento económico y turístico que hasta el momento no ha sido superado. Además, considerando que los siguientes porcentajes más altos corresponden al **N°9**, **N°8** y **N°7**, confirman que existe una tendencia negativa a que los problemas han sido evidentes y tangibles, y que por tanto requieren de atención.

Figura 10

En una escala del 1 al 10, ¿Cómo calificarías el aprovechamiento del turismo en la Comuna de Valparaíso? (Considerando 1 “Muy mal aprovechado y 10 “Muy bien aprovechado”)



Fuente: Elaboración propia

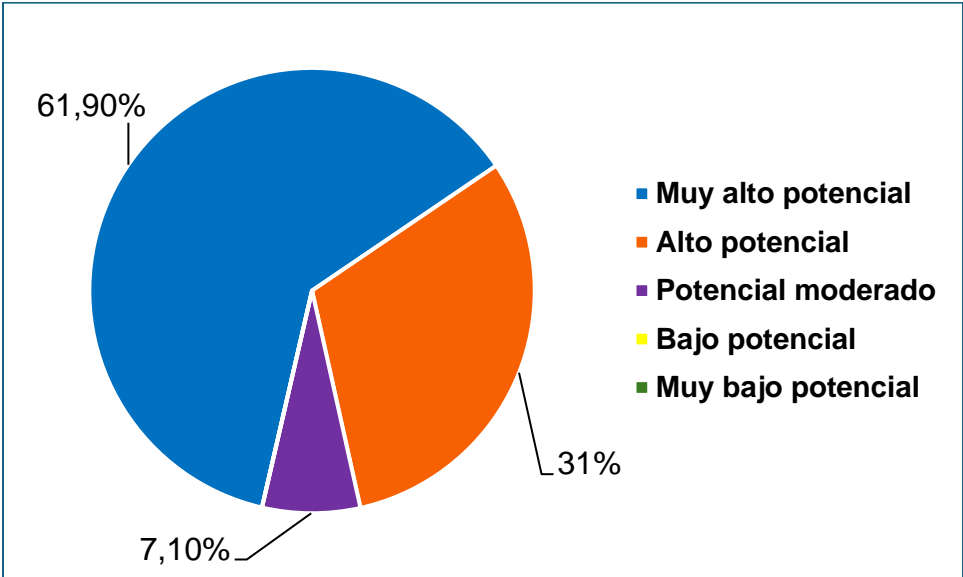
Con los resultados exhibidos en este gráfico, se puede abordar de manera general que existe una percepción de que el aprovechamiento del turismo es considerado como moderado o poco aprovechado, lo que demuestra la reiterada premisa acerca del potencial existente no utilizado. Es decir, el **Nº5** que tiene la más alta porcentuación (20,40%) indica que la mayoría de los residentes sostienen que la utilización del turismo es solo tibiamente explotado, y por tanto, pudiera explicarse de que hay un uso que no ha sido totalmente positivo y bien manejado. Sin embargo, lo que es preocupante, es el segundo mayor porcentaje que es atribuido hacia el **Nº1** (18,50%), pues, hay que recordar que se considera a este número como **“Muy mal aprovechado”**, lo que evidencia una notable insatisfacción por parte de los encuestados, pudiéndose adjudicar a que el manejo de la actividad turística es claramente infrutilizado, lo que podría estar debiéndose a las distintas problemáticas presentadas en el transcurso de esta investigación.

Los porcentajes que prosiguen es el **N°4** (16,7%), teniendo una situación muy similar que la descrita en el **N°5**, reforzando que la percepción del turismo se encuentra hacia un lado negativo, no obstante, con el **N°6** (11%) y **N°7** (14,8%) señalan que hay una cantidad de personas que si percibe algunos esfuerzos, pero que todavía pudieran presentar mejorías para maximizarlo.

El ultimo grafico a presentar en esta sección, se encuentra relacionado al anterior, puesto que busca percatar el potencial que podría tener Valparaíso, si existieran mejoras importantes en aprovechamiento del turismo, el cual corresponde a:

Figura 11

Si tu respuesta anterior ha sido igual o menor a 5, ¿Cuánto potencial consideras que podría tener Valparaíso como un destino turístico destacado, si existiera mejoras importantes en aprovechamiento del turismo?



Fuente: Elaboración propia

Los resultados se inclinan hacia un costado bastante positivo, dado que, a pesar de la insatisfacción detectada en el grafico pasado, existe una percepción positiva en cuanto al potencial futuro que podría tener la ciudad como destino destacado, si existieran las mejoras correspondientes hacia el aprovechamiento del turismo. Esto, se visualiza con el porcentaje que contiene la categoría **“Muy alto potencial”** con un 61,90%, reflejando una determinación por parte de la comunidad, en que la

comuna contiene un valor turístico importante, que a pesar de su mala gestión, Valparaíso tiene las características y elementos necesarios para que el turismo sea un motor principal de economía y afianzarse como un destino exitoso, pero siempre y cuando, existan avances considerables en los factores que impiden su pleno desarrollo, lo que es una clara señal de que Valparaíso debe explotar su riqueza viajera.

4.3.- Análisis de Políticas Públicas

Ya realizado el debido análisis de entrevistas y resultados a partir de la encuesta, se pretende identificar y describir las principales políticas públicas que se han elaborado en materia turística aterrizadas en Valparaíso, lo que será necesario abordar desde acciones implementadas a nivel nacional, así como también aquellas más específicas hacia la comuna enfatizada en este estudio.

4.3.1.- Estrategias y Políticas Públicas de Turismo en Valparaíso

En este apartado se describirán las principales políticas públicas conectadas al turismo, por lo que, se emplearán las estrategias aplicadas por el gobierno a nivel nacional, regional y local, así como demás iniciativas que sean coherentes a promover su desarrollo. En este mismo contexto, se pretende determinar si las políticas públicas ejecutadas se encuentran alineadas hacia un progreso sostenible que incorporen en su contenido la búsqueda del crecimiento económico, cuidado del patrimonio y un turismo creativo y participativo que tenga en cuenta la potencialidad de la comuna.¹⁷

¹⁷ La totalidad de los datos proporcionados por las políticas públicas, que se detallarán más adelante, han sido extraídas directamente de sus respectivos planes y programas, con excepción de los análisis posteriores.

4.3.1.1.- Nacional

1) **“Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035”**: Esta política pública diseñada por el gobierno central, tiene la finalidad de dirigir el desarrollo del turismo sustentable, respetando el crecimiento económico en conjunto al cuidado ambiental y social. Para ello, establece directrices que busquen potenciar el buen uso del turismo para el medio ambiente y sus respectivas comunidades locales, a través de promover practicas responsables asociadas a la sostenibilidad. Asimismo, radica su enfoque en adaptarse a los desafíos que aborda el turismo en el contexto global, con el fin de buscar una correcta interacción entre el Estado y una inversión a largo plazo, que según lo expuesto por este plan, pueda afianzar a Chile “como un destino reconocido a nivel mundial por su apuesta en el turismo sostenible”.

2) **Objetivos:**

- **Mejorar la competitividad:** Mediante articulación intersectorial, resguardo del crecimiento sostenible y equitativo e impacto en el desarrollo productivo regional.
- **Facilitar el acceso a beneficios de turismo:** Mediante la puesta en valor de patrimonio, identidad local e intercambio sociocultural.
- **Impactar en comunidades anfitrionas:** Mediante innovación público-privada y promover la inclusión equidad e igualdad de género.
- **Facilitar el cuidado y regeneración medioambiental:** Mediante estrategias de adaptación y resiliencia al cambio climático.

3) **Visión**

“Chile será reconocido por consolidar el turismo como una actividad estratégica y esencial para el desarrollo sostenible de sus regiones, contribuyendo al bienestar de las personas y comunidades, a la conservación del medio ambiente y al crecimiento económico”.

4) Metas y Desafíos (desde 2026 a 2035)

- **Meta 1:** Aumentar el número de llegadas y cantidad de viajes con pernoctación de turismo interno.
- **Meta 2:** Aumentar el empleo en las actividades características del turismo.
- **Meta 3:** Incrementar los ingresos totales del turismo.
- **Meta 4:** Aumentar la participación de comunas/destinos turísticos del país beneficiados por los tres programas sociales de turismo interno.
- **Meta 5:** Incrementar porcentaje de la población beneficiada/atendida durante el t respecto al año 2022 por los tres programas sociales de turismo interno.
- **Meta 6:** Incorporar enfoques de capital natural y valorización de servicios ecosistémicos en la gestión sustentable del turismo en áreas protegidas (AP) de Chile, con el fin de cuidar el patrimonio natural del país.

La política pública recientemente expuesta, alude a una proyección bastante ambiciosa y de alto impacto, sin embargo, su propósito de establecer al turismo como un pilar de desarrollo económico y sostenible, le entrega la importancia que merece a esta actividad, es por ello, que su contenido de reconocer la relevancia de la descentralización y la gobernanza vinculada a la inclusión de las comunidades locales, lo convierte en aspectos dignos a destacar. Además, su énfasis hacia la responsabilidad ambiental es crucial, pues, no solo atribuye el desarrollo del ámbito turístico a la atracción de turistas, sino que incluye elementos que son esenciales, como la conservación del patrimonio, diversidad cultural y natural e inversiones en infraestructura y conectividad, lo cual, es considerado reiteradamente en esta estrategia nacional.

Si bien, la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible 2035 no es posible determinar si ha sido realmente eficaz, puesto que se encuentra en una etapa prospectiva a largo plazo, en el que además se ha implementado en el año actual (2024), lo que impide conocer el impacto positivo o negativo de esta política. La elección de describir esta estrategia subyace en su condición de ser la primera Estrategia Nacional de Turismo sostenible para Chile, lo que marca un precedente de que el turismo en el país debe tener mayor protagonismo.

4.3.1.2.- Regional

1) **“Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030, Región de Valparaíso”**: Este plan es una política pública creada por el Ministerio de Obras públicas (MOP) y la Subsecretaría de Turismo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el que dicho plan, tiene como objeto fortalecer el desarrollo turístico a través de la inversión de proyectos de infraestructura hasta el año 2030, con la premisa principal, de facilitar el avance del turismo sustentable en la región. En este mismo sentido, tal como señala este plan: “se aplicó un enfoque territorial que tomó como base los destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico y Sustentable; los diferentes instrumentos de planificación vigentes y el desarrollo de un extenso proceso participativo, que involucró a actores claves de la actividad turística regional”.

2) Objetivos

- **Impulsar la infraestructura turística:** Mediante el mejoramiento de infraestructura que fortalezca el desarrollo turístico y sustentable.
- **Fomentar el turismo sustentable:** Mantener una responsabilidad con el medio ambiente, asegurando que las construcciones no afecten al entorno natural y cultural.
- **Mayor acceso y conectividad hacia los destinos turísticos:** Facilitar el acceso y conectividad de los visitantes hacia los destinos turísticos.
- **Potenciar destinos turísticos priorizados:** Enfocar la inversión hacia los destinos turísticos que se han identificado como prioritarios en busca de fortalecer el potencial de cada zona.
- **Apoyar el desarrollo económico regional:** Creación de empleos y potenciación de la economía mediante los proyectos de infraestructura que impulsen el sector turístico y económico.

3) Visión

- “La visión de largo plazo se enfoca en reforzar la infraestructura en los destinos turísticos consolidados, emergentes y potenciales y en fortalecer los nodos con vocación de mantenerse o constituirse como nuevos centros de operación”.
- “Una visión de largo plazo en el desarrollo de la infraestructura para potenciar el turismo en la región, y que podría implementarse por etapas, consiste en reforzar y mejorar los actuales centros urbanos y nodos de turismo”.

4) Metas y Desafíos

- **Utilización de antiguas férreas:** Análisis de nuevos usos a antiguas férreas en desuso que pueden ser reutilizadas.
- **Mejora de rutas y caminos:** Mejora de la Ruta interportuaria (F-190), mejora del camino de acceso al Parque Nacional La Campana y mejora de accesos en la Ruta 60-CH en las provincias de San Felipe y Los Andes.
- **Desarrollo de rutas escénicas en vías de potencial turístico:** Incorporar características de rutas escénicas a caminos con potencial turístico.
- **Habilitación de rutas:** Habilitación de rutas como la del vino en Casablanca y San Antonio.
- **Mejora de Conectividad:** Mejora de la conectividad adecuada para la integración de rutas turísticas con regiones vecinas.

El objetivo principal de este plan, relacionado al mejoramiento de infraestructura, presenta una circunstancia de esfuerzo en el ámbito turístico de la región, puesto que, al existir mejoras de infraestructura, ya sea hacia la arquitectura, el transporte o carreteras, se traducen en un aumento a la calidad de vida en ciudades como Valparaíso y asimismo en su desarrollo económico local. Por ello, es fundamental profundizar el contenido de esta política pública en cuestión.

Como primer asunto a destacar, es la contextualización que entrega del panorama turístico global para luego aterrizarlo a la situación actual de Chile, recalando la importancia de este sector para modificar la matriz económica del país, protección

del medio ambiente, generación de empleo, incentivación al emprendimiento y a la innovación, como también favorecer la integración regional y fomentar la protección del patrimonio natural y cultural, demostrando el valor que le entrega al turismo, pero a la vez reconociendo los desafíos que existen en esta materia, ya que expone como el Foro Económico Mundial,¹⁸ ha indicado en 2017 que en Chile “existen déficits de infraestructura para la habilitación, acceso y uso de los espacios valorados como atractivos de este tipo”, posicionando al país a nivel mundial en el puesto 48 y segundo a nivel sudamericano de acuerdo a el “Índice de Competitividad Turística de los Viajes y el Turismo”¹⁹, con las puntuaciones entregadas en la tabla a continuación:

Tabla 3

Posición de Chile en Ranking de Competitividad Turística de los Viajes y el Turismo.

Sub Índice	Ranking	Puntuación
Condiciones de entorno	54	5.1
Políticas y condiciones sectoriales	15	4.7
Infraestructura	63	3.5
Recursos naturales y culturales	44	3.0

Fuente: Subsecretaría de Turismo

Respecto a la descripción que describe esta política acerca de la comuna, contempla la relevancia de ser sede del poder legislativo y Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, además de su potencialidad en relación a su “economía diversificada, la presencia creciente de universidades, centros de investigación y transferencia tecnológica, sumados a las oportunidades que brindan los mercados internacionales de bienes y servicios con alto dinamismo”,

¹⁸ El foro Económico Mundial corresponde a una organización internacional, independiente y privada, que no tiene fines de lucro, involucrando a distintos líderes, empresarios, políticos, intelectuales, entre otros. Con el fin de mejorar el estado del mundo y buscar influencias en agendas regionales y globales.

¹⁹ De acuerdo con lo expuesto por el propio Plan, la construcción del índice se realiza en base a un algoritmo de datos estadísticos del acceso público, informe de instituciones y organismos internacionales, opiniones de expertos sectoriales y encuestas internacionales.

considerando explícitamente que “puede transformar a la región en uno de los territorios líderes en innovación del país.

Por esta razón, que este plan ha implementado una clasificación hacia los destinos que se encuentran en la región y que además requieren de tener cierta prioridad, que se puede apreciar en la siguiente tabla expuesta por el plan seleccionado:

Tabla 4

Clasificación de Destinos Priorizados.

Provincia	Destino Priorizado	Clasificación
Isla de Pascua	Isla de Pascua	Consolidado
San Antonio	Litoral Algarrobo - Santo Domingo	Consolidado
Petorca	Litoral Norte Papudo	Consolidado
Valparaíso	Litoral Viña del Mar	Consolidado
Marga Marga	Olmué - La Campana	Consolidado
Los Andes	Portillo	Consolidado
Valparaíso	Robinson Crusoe	Emergente
Valparaíso	Valle de Casablanca	Emergente
San Felipe de Aconcagua	Valle del Aconcagua	Emergente
Valparaíso	Valparaíso	Consolidado

Fuente: Subsecretaría de Turismo

Como se puede observar en la parte inferior de la tabla, Valparaíso cuenta con la clasificación “Consolidado”, lo que explica que la ciudad ha obtenido un considerable nivel de desarrollo y reconocimiento en aspectos turísticos, contando con lo necesario para recibir visitantes, pero pese a eso, podría significar que se encuentra en una etapa de estancamiento, pues así expone esta clasificación según el plan estudiado: “puede llegar a un estado en que el número de visitantes alcance su punto máximo de saturación o, al contrario, puede ser que el destino ya no esté de moda y que los negocios tengan una más alta rotación (estancamiento)”. Lo que nuevamente hace referencia a los factores estudiados a lo largo de esta exploración, los cuales conllevan a estancar el desarrollo de Valparaíso. Aunque si bien, este

plan no menciona estos factores que afectan a la ciudad, reconoce que existen grandes desafíos para abordar en la zona.

Es pertinente resaltar, que la implementación de este plan se remonta al año 2018, teniendo una posición que en la actualidad no existan publicaciones oficiales de resultados o informes relacionados a la evaluación o efectividad del proyecto, lo que imposibilita efectuar un seguimiento detallado sobre el progreso alcanzado, llevando a perjudicar la expectativa que se tiene de esta política pública regional.

4.3.1.3.- Local

1) “Plan de Acción Declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) Destino Valparaíso”: Los ZOIT²⁰ de acuerdo con el artículo 13 de la Ley N°20.423, 2010, define que son “los territorios comunales, intercomunales o determinadas áreas dentro de éstos, que tengan condiciones especiales para la atracción turística y que requieren medidas de conservación y una planificación integrada para promover las inversiones del sector privado”. Respecto al Plan de Acción, es un instrumento de gestión elaborado por los distintos actores relevantes del territorio, como SERNATUR²¹, los municipios que forman parte de la postulación, gremios, servicios públicos, entre otros. El objetivo de este instrumento es progresar con sinergia el desarrollo turístico mediante la definición de objetivos, brechas y acciones, y para ello, su enfoque se concentrará en cinco líneas estratégicas (equipamiento e infraestructura, promoción, sustentabilidad, desarrollo de productos y experiencias y capital humano). En cuanto el ZOIT en Valparaíso, pretende diversificar el turismo de la comuna más allá que su patrimonio tradicional, es decir, incluir aquellos sectores emblemáticos que no han sido promocionados para el atractivo turístico, por lo que mediante este instrumento se busca promover estos nuevos lugares valorando los espacios locales. Cabe destacar que la postulación de Valparaíso a ZOIT se realizó en 2018 y su aprobación y declaración oficial en abril de 2021.

²⁰ Zona de Interés Turístico.

²¹ Servicio Nacional de Turismo.

2) Objetivos

- Promover y atraer iniciativas de inversión pública y/o privada en proyectos de infraestructura habilitante que mejoren y expanden las vías de acceso al destino de Valparaíso.
- Mejorar la accesibilidad vía terrestre, marítima y aérea de la ciudad de Valparaíso.
- Reponer, mantener y expandir los elementos de señalización e infraestructura menor para el turismo en los distintos sectores de la Zona de Interés Turístico.
- Reponer, mantener y expandir los elementos de señalización e infraestructura menor para el turismo en los distintos sectores de la Zona de Interés Turístico.
- Promover, potenciar y fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte sustentable.
- Diseñar e implementar un programa anual de acciones de promoción de destinos en mercados estratégicos a nivel regional e internacional.
- Generar participativamente la “imagen ciudad” en las campañas de promoción en mercados nacionales e internacionales.
- Desarrollar iniciativas para la protección puesta en valor y difusión del patrimonio natural, cultural (material e inmaterial) y la identidad local.

3) Visión y Misión

“Valparaíso, una ciudad sustentable y sostenible al año 2030, que se desarrolla poniendo al centro de las personas, su diversidad, la creatividad y la construcción de conocimiento, valorando su particular geografía y su condición oceánica. Un lugar que invita conocer su identidad y sus formas de vida expresadas en la cultura viva, la creación, el patrimonio material e inmaterial y el mar”.

“Contribuir al fortalecimiento de la imagen de Valparaíso en el mercado turístico nacional e internacional, facilitando la implementación de iniciativas, sustentables y sostenibles, orientadas al desarrollo de la oferta turística, a la promoción del destino

y al mejoramiento del mercado de trabajo sectorial en la comuna acompañados de la asociatividad de la mesa publico privada”.

4) Metas y Desafíos

Las metas y desafíos de este plan de acción se encuentran alineados a los objetivos recientemente presentados.

5) Resultados y Avances

A diferencia de las otras políticas públicas descritas, este plan de acción si cuenta con información acerca del progreso que se ha ido realizando, por lo cual, este nuevo apartado presentará el “Estado de Avance Anual ZOIT” proporcionado por la Subsecretaria de Turismo.

En lo que refiere a la situación de la ZOIT dentro del período de ejecución (marzo 2023 a marzo 2024), se presenta una breve descripción de los principales logros, problemáticas y gestión desarrollada del Plan de Acción, exponiendo lo siguiente: “dentro de la ejecución 2023 y 2024 se trabajó fuertemente el eje de infraestructura y seguridad. Se realizaron dos mesas Publico-Privadas. Una de las problemáticas presentes es la desactualización del Plan de Acción que tiene pendiente acciones asociadas al periodo de Pandemia, por lo que se propondrá modificar dichas acciones. Aun así, se presenta un avance de 37,04% en todo el periodo”.

En vista de tener mayor detalle de las acciones realizadas por el plan estudiado se elaboró un ordenamiento de la tabla original a fin de conocer cuantitativamente la cantidad de acciones desarrolladas:

Tabla 5

Líneas de Acción para el Fomento de Turismo del Plan de Acción Actual.

*Formula (N° de acciones desarrolladas del Plan de Acción de la ZOIT/N° de acciones totales programadas en el Plan de Acción) *100*

Líneas	Total Acciones	Porcentaje
Equipamiento e Infraestructura	19	35%
Capital Humano	6	11%
Sustentabilidad	11	20%
Desarrollo de Productos y Experiencias	8	15%
Promoción	7	13%
Gobernanza para la Seguridad	3	6%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Subsecretaría de Turismo

Al visualizar la tabla, se puede apreciar que la mayor cantidad de acciones recae en equipamiento e infraestructura (35%), que es donde radica principalmente el enfoque del Plan de Acción, pese a eso, se han realizado acciones en las distintas categorías que aparecen en la tabla, que para resumir con mayor precisión, el plan resume su accionar de la siguiente manera: “lo más notable del año 2023 en materia de turismo fue la realización del Acuerdo por Valparaíso, con compromisos de más actores, influyendo en los avances del Plan de Acción ZOIT. Se han realizado mejoras en infraestructura pública, como el reacondicionamiento de las Avenidas Pedro Montt y Argentina, además del terminal Rodoviario, y se firmó el convenio de colaboración entre el Ministerio de Bienes Nacionales y la Municipalidad de Valparaíso para la renovación y difusión de las Rutas Patrimoniales”. Lo demás descrito en el documento, solo alude a la identificación de problemas e incentivo a combatir las problemáticas de seguridad, promoción y concientización turística.

Dicho lo anterior, Las políticas públicas recientemente señaladas, si bien identifican las distintas problemáticas que contiene la comuna en materia turística, solo terminan realizando diagnósticos que carecen de acciones concretas, dado que los avances que exhiben estos planes gubernamentales son mínimos, por lo que, la voluntad y atención del Estado hacia estas acciones es fundamental, ya que si estos planes no trascienden con el tiempo, terminan denominándose de carácter expositivo, es decir, solo terminan describiendo información sin generar cambios y aportes significativos para el área turística de una localidad como Valparaíso.

Capítulo V: Conclusiones y Propuestas

Respecto a este último capítulo de investigación, se presentarán las conclusiones obtenidas de acuerdo con la información proporcionada por los distintos análisis y resultados que se han ejecutado durante todo el estudio. Permitiendo resaltar los factores claves que repercuten en el desarrollo turístico y económico de la comuna, así como los distintos limitantes que impiden su potencial internacional. Por lo que, en base a los diferentes hallazgos detectados, se propondrán diversas propuestas y recomendaciones prácticas, enfocadas principalmente en potenciar el reconocimiento internacional y abordar de manera íntegra la actividad turística del territorio observado.

5.1.- Conclusiones

Es fundamental aludir desde un inicio a contestar la pregunta de investigación, dado que para abordar los factores que interfieren en el desarrollo turístico de Valparaíso en el marco internacional, es necesario e inminente una estrategia que incorpore en su contenido la integración de objetivos y acciones coordinadas entre el sector público, privado y la comunidad local, identificando tanto las particularidades únicas, así como los desafíos que limitan la ciudad. En referencia a las entrevistas y su correspondiente análisis, determinaron que se debe priorizar ciertos aspectos que son esenciales, que si bien son evidentes, no se han tratado con suficiencia, vale decir, incorporar políticas públicas dirigidas a la protección y recuperación del patrimonio cultural y arquitectónico que esta posee, asegurando su positiva conservación y su conexión con la sostenibilidad, ya que de esta manera se traduciría en un turismo de calidad, lo que implicaría invertir en mejoramiento de infraestructura, accesibilidad a los diferentes lugares y otorgar espacios adecuados que generen una experiencia satisfactoria a quienes visiten el destino. Sin embargo, estas políticas deben contar con un plan de Inversión de corto, mediano y largo plazo, que asegure una estabilidad en cuanto a los esfuerzos realizados, y no vayan decreciendo durante el transcurso del tiempo. Se resalta la necesidad de trabajar de manera colaborativa entre los diferentes actores, incluyendo a la comunidad

local, organismos internacionales, autoridades y las distintas entidades educativas, teniendo una mención especial a este último, pues, se necesita que se entregue un rol más activo en las decisiones y acciones relacionadas al turismo, ya que, mediante estos, pueden surgir nuevas ideas innovadoras y soluciones creativas a los problemas detectados. Estas estrategias deben impulsar la creación de alianzas público-privadas para crear y fomentar iniciativas que vayan de la mano a aumentar la posición y competitividad de Valparaíso, y junto a ello generar beneficios tangibles para ambos sectores, sin olvidar un aspecto fundamental, que es la necesidad de entablar un liderazgo político que promueva la gobernanza de la zona y revitalice el entusiasmo de los residentes hacia las virtudes y oportunidades que puede atraer el turismo. En palabras de Letilleul, Velut y Negrete (2005) “Un desarrollo turístico específico, distinto de otros destinos regionales. Definido y volcado hacia una clientela internacional, valorizando ciertos espacios, haciendo intervenir al sector privado, el turismo contribuye a cambiar la realidad y la imagen de la ciudad”.

En este sentido, es crucial abordar los problemas que con mayor frecuencia han sido mencionados por los distintos expertos en sus respectivas entrevistas, quienes han coincidido con lo revelado por los ciudadanos del sector, siendo el tema de la seguridad como la problemática predominante y principal área de preocupación, debido a la instaurada percepción de inseguridad que existe en sus propios habitantes y que de alguna manera se comunica a los turistas que la visitan, lo cual, es una situación bastante crítica para un territorio como Valparaíso donde su atractivo turístico se concentra en sus espacios patrimoniales, rincones llenos de grandes dibujos y actividades que conllevan movilizarse constantemente por sus particulares calles, lo que daña significativamente la experiencia por la ciudad y su propia internacionalización. Al igual que temas como la limpieza urbana y su correspondiente fumigación, son aspectos vitales para mantener espacios limpios y controlados, que no solo se asocia a una buena impresión para los visitantes de la comuna, sino que mejora la calidad de vida de sus propios residentes. A su vez, la falta de promoción internacional y el poco presupuesto destinado a campañas de marketing, que podrían ayudar en la proyección e imagen del destino, destacando sus elementos únicos y distintivos, se han visto muy desaprovechados.

Un tema que no se menciona muy a menudo y que fue descubierto gracias a los especialistas del turismo, que es acerca de la hospitalidad, es decir, a la actitud amigable, solidaria y receptiva que pueden tener los habitantes hacia los viajeros, como el respeto por el otro, la disposición de ayudar y la cordialidad hacia ellos, son parte de una cultura turística que los ciudadanos de Valparaíso pueden tener en cierta medida, pero que se necesita capacitar aún más para crear una consciencia de que su ciudad es un destino turístico, ya que como señala el Director Claudio Rojas “es diferente dejarse visitar, que recibir visitantes”.

Los aspectos mencionados, que están relacionados entre sí, son factores claves para la internacionalización de Valparaíso, puesto que, mediante ellos, se proyecta una imagen de la ciudad hacia el mundo donde cualquier lugar que aspire a establecerse como un destino de carácter mundial, debe ofrecer ciertos estándares de calidad, que al instaurarlos se refleje en la atracción de turistas, intercambios culturales y/o económicos, así como en un sinnúmero de cuestiones primordiales.

Es por todo lo anterior, que es posible decir, que los factores mencionados recientemente, así como todos los expuestos en el transcurso de la investigación, si pueden repercutir directamente en la actividad turística y económica local, dado que existe un consenso entre los expertos, que Valparaíso no es tan reconocido internacionalmente como debería serlo, lo que esa falta de visibilidad se refleja en falta de turistas con nacionalidades poco frecuentes, disminución de ingresos en sectores como la hotelería, la permanente percepción negativa de los vecinos que recae en problemas como el constante sentimiento de inseguridad y de limpieza insuficiente, afectando el desarrollo turístico y consiguiendo cerrar nuevas vías de negocios y oportunidades relacionadas a un ámbito primordial en el mundo, el cual es el turismo. Lo que el mal uso del reconocimiento hace que Valparaíso pierda competitividad frente a otros destinos turísticos, reduciendo su posibilidad de atraer inversiones y acciones internacionales, de tal forma, que puede estar impidiendo incrementar su economía local y desperdiciando el gran potencial turístico que contiene para ser un gran destino de nivel mundial.

Sin embargo, el trasfondo de esta investigación se centra en promover la necesidad de llevar a cabo la implementación de cambios y Políticas de Estado con el objetivo de posicionar a Valparaíso como el destino turístico internacional que se merece. Que a pesar de las problemáticas que enfrenta, la ciudad contiene la base con los elementos necesarios para destacarse y subsistir del ámbito turístico, ya que como se ha mencionado en reiteradas veces, su patrimonio cultural, su ubicación estratégica marítima como terrestre, su peculiar arquitectura y forma, así como un sinnúmero de actividades, deben aprovecharse con el fin de maximizar el potencial y consolidarlo como un destino a nivel global. Por tanto, si se ejecutaran los cambios a través de una cooperación e interacción eficiente entre los distintos actores y tratarán las problemáticas de manera íntegra y efectiva, existe un sólido consenso en que Valparaíso puede ser un referente turístico internacional.

“Me imagino como todo ese lugar habitado, mucha gente viniendo de otras ciudades a conocer Valparaíso, me imagino los cerros, si ahora hay mucha que los visita, mucho más y de noche, me imagino a la gente visitando la ciudad de noche sin ese miedo que algo pase”. (Daniela Candia, Directora Carrera de Ecoturismo del Instituto Profesional Duoc UC en su entrevista).

5.2.- Propuestas

En cuanto esta sección, se puede atribuir al último objetivo específico que se propuso realizar, acerca de las distintas propuestas en busca de una gestión eficiente de los factores que se han encontrado durante todo el estudio.

Llegado a este punto, como propuesta general, es necesario recomendar e insistir en la necesidad de recurrir a crear Políticas de Estado que trasciendan durante todos los gobiernos de turno, que no solo tenga su foco y prioridad en el instante de ejecutarlos, sino en todo momento, realizando constantemente diagnósticos e indicadores que respalden el progreso desde que inicia su operación hasta toda circunstancia, y que se mantengan los esfuerzos e inversiones necesarias para su pleno desarrollo. Esto, debe estar vinculado a un objetivo principal que es recuperar la ciudad, siendo el turismo el componente esencial, pero considerando otras aristas

que son fundamentales, como la sostenibilidad, el patrimonio cultural, la innovación, por solo mencionar algunas.

5.2.1.- Gestión de Oferta y Logística

En primer lugar, la oferta turística es un elemento esencial para el desarrollo turístico y cultural, sobre todo en una zona como Valparaíso donde contiene sus lugares patrimoniales, sus peculiares ascensores y sitios históricos para recorrer, lo que debe priorizar una buena oferta de sus actividades y servicios para entrometer a los turistas dentro de su identidad local. En segundo lugar, debe ir de la mano con una logística efectiva que garantice una experiencia satisfactoria a quienes la visiten, mediante facilidad en los accesos, señaléticas creativas, transporte y cualquier gestión relacionada al ordenamiento del turismo. Para ello, se exponen dos propuestas para mejorar ambas situaciones:

1) Utilización de Tecnología: Se propone crear aplicaciones móviles que sean interactivas con las personas que la visiten, con traducción a varios idiomas y que aprovechen los atractivos que tiene Valparaíso. Por ejemplo, una aplicación que involucre a los ascensores, en el que mediante este programa pueda guiar a los turistas hacia las distintas ubicaciones de la ciudad y donde cada ascensor se convierte en un punto de interés para el usuario, teniendo que completar acertijos relacionados a distintos conocimientos sobre la comuna, llevando de esta manera a fomentar la diversión y el conocimiento proveniente del destino.

2) Plan de Señaléticas: En puntos estratégicos del territorio, establecer señaléticas llamativas que puedan orientar a los turistas hacia sus miradores, cerros, ascensores o principales museos que inviten a los visitantes a conocer cada una de estas atracciones. Además, incorporar señaléticas en los principales monumentos que se encuentren en la urbe, pero conteniendo su debida información acerca de la historia de ese monumento y de su importancia para Valparaíso.

5.2.2.- Campaña de Internacionalización

Se sugiere el diseño e implementación de una campaña estratégica encabezada por ProChile²² y las distintas embajadas chilenas en el extranjero, teniendo como propósito internacionalizar a Valparaíso como un referente portuario de cruceros, en el que además destaque su atractivo turístico y patrimonial, y asimismo incentivando a conocer su gastronomía y su sello identitario. Para ello, es necesario establecer alianzas internacionales con distintas empresas turísticas y líneas de crucero, en busca de fortalecer y aumentar el reconocimiento internacional que tiene la comuna.

5.2.3.- Reordenamiento del Comercio Informal

Se propone la posibilidad de reordenar el comercio informal, de manera que permita integrar a las personas que efectúan este tipo de comercio hacia lugares y espacios permitidos, dado que la cantidad excesiva de este comercio se encuentra en calles principales, que obstruyen el paso de los transeúntes y genera problemáticas como riñas sociales o incremento de residuos de distinto tipo, teniendo como resultado, dañar significativamente la percepción turística que pueden tener los visitantes acerca de esta. Por lo cual, se debe trabajar en conjunto y crear soluciones alineadas a las aspiraciones de cada uno de los involucrados (comerciantes y gobierno) creando mercados o ferias formalizadas que ofrezca las condiciones óptimas para que los comerciantes puedan realizar su trabajo y puedan movilizarse desde sus puestos informales.

5.2.4.- Colaboración Institucional

Como última propuesta, se plantea la necesidad de potenciar la internacionalización del turismo en la ciudad, mediante una verdadera colaboración proactiva entre la Municipalidad, Gobierno Regional, MINREL²³ y las distintas universidades locales. Esto, mediante la creación de una mesa de trabajo con el objetivo principal de internacionalizar el turismo del destino, la que será conformada por las distintas autoridades de cada una de las instituciones mencionadas. Asimismo, a fin de

²² Dirección General de Promoción de Exportaciones de la Cancillería de Chile

²³ Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile

implementar estrategias e iniciativas que fortalezca el turismo sostenible en la zona, siendo necesario dotar aún más los departamentos vinculados a las relaciones internacionales, tanto municipales como regionales. Debido a esto, la acción de las universidades al interior del territorio será fundamental para esta estrategia, puesto que, en base a estas, se podrán encontrar estudios especializados de turismo y analizar ciudades con características similares a Valparaíso que han logrado una efectiva internacionalización, pudiéndose involucrarse aún más en las distintas materias (marketing, relaciones internacionales, sostenibilidad, etc.) que se podrían ver envueltas en esta colaboración. Por último, mediante el MINREL establecer alianzas estratégicas y nuevas redes internacionales que involucren a Valparaíso en distintas actividades internacionales.

Bibliografía

- Academia de las Ciencias y las Artes Militares. (s.f.). *10 DE FEBRERO DE 1763 Tratado de París de 1763*. Obtenido de <https://www.acami.es/efemerides/10-de-febrero-de-1763tratado-de-paris-de-1763/#:~:text=Este%20tratado%20reajustaba%20el%20reparto,por%20su%20aliada%20con%20Luisiana.>
- Álvares, M., & Fonseca, M. (2016).
- Arcos. (2024). *ARCOS Y VALPARAÍSO CREATIVO REPASAN AVANCES Y ALIANZAS PARA VALPARAÍSO CIUDAD MUSICAL UNESCO*. Obtenido de <https://www.arcos.cl/arcos-y-valparaiso-creativo-repasan-avances-y-alianzas-para-valparaiso-ciudad-musical-unesco/#:~:text=Desde%20el%202019%2C%20Valpara%C3%ADso%20es,identitario%20de%20ciertas%20comunidades%20geogr%C3%A1ficas>
- Astigarraga, E. (s.f.). Obtenido de http://ibcm.blog.unq.edu.ar/wp-content/uploads/sites/28/2014/03/Metodo_delphi.pdf
- Dante, S. y. (1994). *Decisiones Públicas*.
- Dye, T. R. (1972). *Understanding Public Policies*.
- Easton, D. (1965). *Elementos para el Análisis Sistemico de la Política*.
- Espinar, Á. (2018). *Patrimonio de la Humanidad: ¿qué es y cuándo se inventó?*
- Fundación Pablo Neruda. (s.f.). *Neruda y Valparaíso (1948 a 1958)*. Obtenido de <https://cultura.fundacionneruda.org/2020/10/neruda-y-valparaiso-1948-a-1958/>
- Gobierno de España: Ministerio de Cultura. (s.f.). *Congreso de Viena*. Obtenido de <https://www.cultura.gob.es/cultura/archivos/difusion/mc-difusion/bicentenarios/contexto-historico/las-independencias-iberoamericanas/independencias-esfera-internacional/congreso->

viena.html#:~:text=Tras%20la%20derrota%20de%20Napole%C3%B3n,relaciones%20entr

INE (Instituto Nacional de Estadística). (s.f.). Obtenido de <http://resultados.censo2017.cl/Region?R=R05>

Ingeniería Oceanica Universidad de Valparaíso. (2008). *Evaluación del impacto económico de la operación del puerto en la comuna de Valparaíso*.

Lahera, E. (2004). *Introducción a las Políticas Públicas*.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s.f.). *Metodología para la Elaboración de Planes de Desarrollo Comunal*. Obtenido de <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/mideplan/metod.pladeco1-20.pdf>

Ministerio de Obras Públicas. (2018). *Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030 - Valparaíso*. Obtenido de <https://repositoriodirplan.mop.gob.cl/biblioteca/items/f70e99bd-bf06-4ab3-ab73-c0a362798389>

Municipalidad de Valparaíso. (s.f.). *Valparaíso una síntesis de lo que somos*. Obtenido de https://www.munivalpo.cl/repositorio/valparaiso_sintesis.aspx#

MUY INTERESANTE. (s.f.). *¿Qué fue el Tratado de Utrecht?* Obtenido de <https://www.muyinteresante.com/historia/34564.html>

Naciones Unidas. (s.f.). Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/un-charter>

Negrete, J., Letilleul, L., & Sébastien, V. (2005). VALPARAÍSO (CHILE): LA IMPORTANCIA DE SU INSCRIPCIÓN AL PATRIMONIO MUNDIAL DE LA HUMANIDAD FRENTE A LAS LÓGICAS TURÍSTICAS LOCALES Y REGIONALES. *Revista Geográfica de Valparaíso*, 207-219.

Portal Cruceros. (2018). *Valparaíso gana categoría de “Mejor Puerto de Cruceros” en los World Travel Awards Sudamérica 2018*. Obtenido de

<https://portalcruceros.cl/valparaiso-gana-categoria-de-mejor-puerto-de-cruceros-en-los-world-travel-awards-2018/>

Republica de Chile Senado. (s.f.). *Capítulo XIV: Gobierno Y Administración Interior Del Estado*. Obtenido de <https://tramitacion.senado.cl/capitulo-xiv-gobierno-y-administracion-interior-del-estado>

Ri Junior, A. D., & Carnesella , G. (2017). *El reconocimiento de nuevos Estados como sujetos en la ciencia del derecho internacional a partir de la deflagración de la Segunda Guerra Mundial: abordajes doctrinarios de la Convención de Montevideo a la “Opinión Consultiva Kosovo” (1933-2010)*.

Rutas Patrimoniales. (s.f.). *Rutas Patrimoniales*. Obtenido de https://rutas.bienes.cl/ruta_patrimonial/valparaiso-popular/

Sampieri, R. H. (s.f.). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.).

SERNATUR. (2016). *Valparaíso es considerada entre las 50 ciudades más hermosas del mundo por revista internacional*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/valparaiso-es-considerada-entre-las-50-ciudades-mas-hermosas-del-mundo-por-revista-internacional/#:~:text=por%20revista%20internacional-,Valpara%C3%ADso%20es%20considerada%20entre%20las%2050%20ciudades,del%20mundo%20por%20revista%2>

Subsecretaría de Turismo. (2020). *Ficha de Plan de Acción Declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) “Destino Valparaíso”*. Obtenido de <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2023/03/plan-de-accion-zoit.pdf>

Subsecretaría de Turismo. (s.f.). *Estrategia Nacional Turismo Sostenible 2035*. Obtenido de <https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2024/07/estrategia-nacional-de-turismo-sostenible-2035-2.pdf>

UNESCO. (s.f.). *Barrio histórico de la ciudad portuaria de Valparaíso*. Obtenido de <https://whc.unesco.org/en/list/959>

UNESCO. (s.f.). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural*. Obtenido de <https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

Anexos

Anexo I: Entrevistas

Cuestionario acerca del Reconocimiento Internacional de Valparaíso y la situación turística actual de la comuna:

Claudio Rojas Larraín

Director de Escuela de Gestión en Turismo y Cultura

Universidad de Valparaíso

Publicista

1.- ¿Como percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

R: “A ver yo creo que la ciudad de Valparaíso ha tenido un reconocimiento mayor, mucho mayor internacionalmente más por su condición de puerto, de puerto importante de Valparaíso, estoy hablando de hasta unos 30 o 40 años atrás, yo tengo la impresión de que no ha aumentado su reconocimiento internacional por ser Patrimonio de la Humanidad, yo creo que esa declaratoria sigue siendo importante, no ha incidido salvo en el caso de algún tipo de turista, de turista de intereses especiales, de básicamente del turista cultural, si puede tener una percepción más clara de cuáles son las ciudades patrimoniales en el mundo, probablemente haya un tipo de esto, lo que se llama de nicho, si puede que si haya un turista de nicho que lo conozca y tenga la intención de conocer de distintas ciudades que sean patrimoniales, pero yo sinceramente, lo digo y no solamente como persona, y lo digo no solo en el caso de Valparaíso, sino que Viña del Mar tenemos una impresión un poco ilusa de que son destinos muy conocidos en el extranjero y la verdad es que no lo son tanto, creo que estamos muy lejos de destinos que son relevantes y donde tienen un carácter patrimonial en otras ciudades de Latinoamérica”.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

R: “Probablemente esta idea se puede repetir en otra pregunta que me hagas ,yo creo que aquí hay una cuestión que va más allá de las voluntades, podríamos pensar en que siempre el factor político es el que se repite en estas situaciones, el del factor político como quienes lideran las principales instituciones, en este caso de gobernanzas como los municipios de Valparaíso, tal vez, sería injusto cargarle toda la responsabilidad del municipio, porque hay muchas otras cuestiones que tienen que ver con políticas para el desarrollo del turismo que deben estar normalmente bien articuladas desde la política global, digamos, que se genera en el Estado, incluso más allá de los gobiernos de turno y creo que eso articula muchas más cuestiones que como se administra un nombre, una denominación, un fondo asociado, sino que tiene que ver cómo se cruzan distintos sectores para efectivamente transformarse en un motor propulsor del desarrollo, desarrollo económico y todo lo que ello conlleva, entonces hay una combinación que en este caso no es virtuosa, en este caso es nefasta, de interés o desinterés a ver si es evidente en articular cuestiones desde distintos sectores, o sea no se puede concebir una actividad turística en un sitio patrimonial solo por tener ciertas normativas municipales, ¿se entiende no?, eso tiene que estar articulado con políticas económicas que debieran ser globales y también apoyar a otros territorios con vocación turística del país, que los hay y muchos, entonces para poder sacarle el partido a una denominación de este tipo, tiene que haber una. A veces uno piensa que son solo voluntades, más que la voluntad tiene que haber una acción concreta, que permita aprovechar distintos otros elementos que tienen que ver con el urbanismo, que tiene que ver con la tributación, que tiene que ver con la articulación de servicios, si eso no conversan y no trabajan en función de un objetivo que en este caso es aprovechar la denominación patrimonial que obviamente tiene un

potencial turístico enorme, nunca se va conseguir nada más allá de los pequeños logros por esfuerzos específicos e iniciativas específicas”.

**¿Entonces un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?
(pregunta espontánea)**

R: *“Sí, sin duda, yo creo que ese buen uso, si tiene que tener una dirección, si tiene que tener un liderazgo, el problema es que tiene que estar solamente articulado pensando en un foco y no intereses específico de sectores”.*

3.- ¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?

R: *“Un poco en lo que he estado comentando, creo que en Valparaíso particularmente al ser un territorio, muy soñado, muy ambicionado, muy idealizado, pero también en permanente crisis, creo que hace que los sectores que deben articularse que de alguna manera ya los mencioné, los servicios turísticos y no solamente del mundo privado que es muy importante, sino que otras cuestiones que están relacionados con algún público como ciertas características urbanas de las que te decía, normativas de seguridad, etc. Aquí el tramado es tan complejo que lamentablemente al sentarse al conversar, los actores intentan solucionar ciertas mezquindades o rencillas del sector, cosas que son muy específicas que normalmente impiden el avance del objetivo mayor.*

¿Qué pasaría, si esos problemas de Valparaíso persisten? (pregunta espontánea)

R: *“Es complejo visualizarlo porque esto es una situación que abarca ya unas décadas, me preocupa pensar que, me da pena pensar, que el destino de la ciudad siempre va a ser sea precario, no es una ciudad que tenga un espíritu en todo caso, no es una ciudad que vaya a colapsar, las ciudades no colapsan, se deterioran, pero probablemente ese deterioro no sea mayor que el que ya tiene, siempre hay buena gente, buena iniciativa que permiten que desde una manera tal vez irregular hayan sectores que vayan de alguna manera sostenido, tal vez no desarrollando, pero sosteniendo, la ciudad en si misma tiene un espíritu en sus habitantes que hace que*

siga teniendo el atractivo, la magia que tiene y que la proyecta a quienes la visitan, lo que veo difícil, es que exista una instancia o momento en que esto realmente tenga un vuelo o se desarrolle poderosamente o cambios realmente importante en la gobernatura de lo que se hace en Valparaíso, pero no veo un colapso inminente, pero sí creo que algunas cosas se siguen deteriorando, no podría pasar más allá de eso, la ciudad siempre va existir, Valparaíso representa desde la precariedad, la resistencia también”.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

R: “No, no creo que hayan sido suficiente, en ningún caso, creo que de alguna manera las respuestas anteriores van un poco en esa línea de que precisamente no ha habido avance notable para la expectativa que ha tenido la ciudad, sus habitantes y las organizaciones, creo que no han sido suficientes”.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

R: “El más importante cambio que yo considero; es el de la cultura turística en la vital de Valparaíso, nosotros cultura turística, se puede entender de variadas maneras y de maneras muy amplias, pero particularmente siento que como muchos otros destinos, pero acá se hace demasiado evidente, creo que hay cosas que en Valparaíso todavía se mantienen desde su espíritu inicial, cuestiones que suceden espontáneamente, pero no en términos probablemente masivos y que uno pueda percibir que en la ciudad pena existe una consciencia de que somos un destino turístico y que cada cosa que sucede en la ciudad, desde la panadería hasta la gente que vende pescados en las caletas, desde los poco ascensores que quedan en funcionamiento hasta la gente que hace transporte público, que todos tengan consciencia de que el destino es turístico y que es diferente dejarse visitar, que recibir visitantes, y aquí hay una cosa que es super marcada en Valparaíso, existe

una suerte de desidia o de desinterés en el sentido bueno que si nos quieren visitar que nos visiten, pero esa no es la lógica de la cultura turística, la cultura turística requiere preparación, primero, requiere una mística, requiere un conocimiento del lugar donde viven, un conocimiento histórico, patrimonial, un orgullo, una identificación del habitante con lo que tienen y a pesar de eso que son la base para una cultura turística bien entendida y de ahí en adelante capacitaciones específicas. Es increíble que en Valparaíso no encuentra gente que pueda hablar idiomas, ni siquiera eso podría caracterizarnos, por lo diversa que fue Valparaíso en su momento, pero no existe una cultura de gente que hable idiomas fluidamente que pueda recibir a los visitantes más allá de los especialistas u operadores turísticos y empresas puntuales, pero eso creo y ese escenario cambiaría mucho las cosas, la vocación de Valparaíso es turística.

Yo creo que a Valparaíso le queda todavía un tiempo de sufrimiento y de ajuste, creo que a propósito el cambio de los tiempos, con eso entiéndase cambios de generaciones, de tecnología, estamos en una nueva revolución tecnológica, yo creo que Valparaíso tendría que esperar a ver qué pasa con eso, hay nuevas formas de entender las cosas, de entender la globalidad, de entender el conocimiento, y creo que eso podría de alguna manera darnos una esperanza de que Valparaíso alcance el sitio que ha soñado siempre”.

¿Si Valparaíso implementara, por ejemplo, los cambios que usted ha mencionado denotarían un verdadero cambio? (pregunta espontánea)

R: *“Valparaíso podría ser un destino de nivel internacional, que no lo es, y no te digo a nivel París, las pirámides de Egipto, te digo Cartagena de indias, perdón por ser específicos con los ejemplos, pero a eso me refiero, no me refiero a un mega destino, sino que a un destino que, en cuanto a capacidad de carga, en cuanto a cuestiones identitarias mantenga lo que es, pero que eleve su nivel y que sea una práctica permanente y que asegure la sustentabilidad también de la ciudad”.*

Cuestionario acerca del Reconocimiento Internacional de Valparaíso y la situación turística actual de la comuna:

Jimena Bazaes Ayala

Encargada de Marketing

Corporación Regional de Turismo de la Región de Valparaíso

Servicio Nacional de Turismo

1.- ¿Como percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

R: “Claro, si pensamos en la visibilidad de la Comuna de Valparaíso, bueno, si está super bien posicionada, hay un gran interés por el destino, a pesar de como uno lo ve desde acá, ya entonces, es algo que está quedando como muy interno, hay muchos comentarios de tener esta denominación que es internacional, que es un destino patrimonial, pero que tiene muchas falencias y estas falencias no se han visibilizado hacia el exterior hablando desde el mercado internacional, sigue habiendo un interés por las ciudades por destinos que son patrimoniales, hay mucho conocimiento, su conocimiento por sobre todos los valores que tiene la ciudad, pero no como estos temas más internos, que abordan tu tipo de preguntas. Nosotros estamos super conscientes de las falencias que tiene la ciudad, eso no ha logrado ser transmitida hacia esta vitrina de proporciones internacional, lo que no ocurre a nivel nacional, si pensamos en el mercado nacional ahí si hay, porque nosotros tenemos diarios de información, los medios de comunicación, gente que viene a Valparaíso, entonces hay que hacer ese viceversa entre los distintos mercados, entre el nacional como el internacional, su percepción es totalmente diferente”.

¿Entonces, usted piensa que existe una buena promoción de Valparaíso, un buen marketing de la ciudad? (pregunta espontánea)

R: “Es difícil responderte esa pregunta porque es justo mi área, entonces es como ser un poco crítica, nosotros vemos la promoción a nivel regional, entonces mi deber es poder hablar de las 38 comunas, quizás debería ser algo más potente, pensando en que es un destino reconocido internacionalmente, Valparaíso, que pueda participar de estas acciones de promoción, desde el punto de vista comunal están muy al debe, hay problemas administrativos, hay problemas presupuestarios de la comuna de Valparaíso que les limita la promoción, sin embargo, a través de nosotros que vemos toda la región, ellos podrían a través de solo gestión estar de forma más potente, lo que no ocurre, bajo ese escenario, uno a nivel regional trata de hacer lo mejor para posicionar todo, cada una de las comunas, inclusive Valparaíso”.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

R: “Si, yo creo que, para poder promocionar hay que tener gestión y también presupuesto, para poder tener un buen impacto, poder estar presente en distintas partes, poder hacer una medición de impacto de lo que existe, y la comuna lamentablemente no cuenta con mucho presupuesto para la promoción, entonces como que se dificultan un poco estos temas, ese tema de promoción, entonces no teniendo saneado eso, es super difícil que ellos puedan hacer su promoción de la mejor manera. Ha habido, así como un cierto visibilidad de Valparaíso que estuvo muy potente con mucha promoción, con mucha presencia, participaban en muchas acciones y ahora ha ido como en un decaimiento, no sé si es por un tema administrativo, de cambios de alcaldes, de cambios de equipo dentro del municipio de Valparaíso que ha afectado en eso, en la vitrina de la ciudad y que no debería ser porque hay una denominación de por medio hay un reconocimiento internacional, entonces nunca debería bajar esa intensidad de muestra.

de todas maneras, ya la ciudad de Valparaíso tiene un piso que es la denominación UNESCO, que como te decía internacionalmente hay un desconocimiento de problemas internos que hay acá, entonces ya hay una base. Y si ellos tuvieran una mayor potencia en su difusión, obviamente que de ahí hacia arriba. Ahora uno conversa por ejemplo con los hoteleros y todos ven el impacto negativo a nivel nacional de todas las noticias, de los accidentes que pasan, entonces si se logra una buena gestión todos esos números se podrían revertir como tuvo en los mejores tiempos Valparaíso”.

3.- ¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?

R: “Tema presupuestario, temas de como de limpieza, de seguridad, yo creo que son esos factores que más han afectado a Valparaíso”.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

R: “No, lo vemos en las situaciones que están en razón a la zona UNESCO, falta ahí inversión, falta una buena gestión, falta resolver los problemas que antes te mencionaba”.

¿Entonces consideraría que faltan más políticas efectivas hacia el turismo? (pregunta espontánea)

R: “Más exigentes, más tajantes también en un tema de cuidado de la zona”.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

R: “Si, solucionando los tres temas críticos que te mencioné anteriormente, que es presupuestario, seguridad de limpieza, el de ornamentación del lugar, mantenimiento de fachadas, eso es super importante, el tema de mantenimiento de toda la infraestructura que existe en la zona es difícil que pueda ir creciendo, poder posicionar y promocionar un destino. Si logran solucionar estos temas que te

mencionaba que eran como críticos, ahí sí, obviamente que va a incrementar la visita, va a ser un lugar seguro, un lugar más recomendado también para visitar. Uno que está a cargo de la promoción, hay veces que evita recomendar ciertos lugares, entonces si hay una oferta integrada que le dé la tranquilidad al visitante y que no haya después generar algún tipo de problema, ahí uno puede hablar más y no solo de la zona UNESCO, sino que de toda la comuna. Entonces, yo creo que sí, solucionando esos aspectos esto va a ir creciendo. Para ello, principalmente hacer un diagnóstico de la zona donde se puedan identificar cuáles son las problemáticas reales para desarrollar estas zonas como interés turístico y cuáles serían las mejoras, entonces por ejemplo, como te mencionaba antes, el tema de seguridad ver de qué forma poder abordarlo, a pesar de que hay trabajos realizados, pero ser más concretos, en el tema del cuidado de todas estas construcciones, poder buscar a lo mejor algún vínculo con privados que puedan apoyar en el tema de mejorar las pinturas, de típicas construcciones y junto con ello trabajar con el área de turismo, ósea con el sector privado, para ver formas de generar valorar tangibles que se puedan comercializar, que se puedan promocionar, con las distintas manos de obras de turismo local, eso va a generar obviamente mayores ingresos, va a reactivar la economía y esto tiene como una cadena de aspectos en el turismo”.

¿Implementando esos cambios, cree que Valparaíso puede ser muy reconocido internacionalmente? (pregunta espontánea)

R: *“Si, porque son problemáticas que tienen gran parte de los destinos que son turísticos y no por eso la gente deja de ir a Rio de Janeiro, entonces hay que tratar de aprender y mirar otros ejemplos de otros destinos de como abordan este tipo de problemáticas, para que no nos afecte”.*

Cuestionario acerca del Reconocimiento Internacional de Valparaíso y la situación turística actual de la comuna:

Daniela Candia Figueroa

Magister en Dirección Hotelera y Turismo - Universidad Isabel I

Bachelor Tourism Management – Victoria University of Wellington

Directora Carrera Ecoturismo - Duoc UC

Directora de Proyecto CORFO – BB. PP

1.- ¿Como percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

“Mira, como lo percibo yo, percibo que todavía Valparaíso no logra ser reconocido completamente por sus atractivos patrimoniales, naturales. Hago esa observación, porque lo podemos ver, puedo comparar a Chile, entonces si yo te hablo de Chile en general, puedo decir que Chile tiene destinos, por ejemplo, turismo aventura, y ha tenido premios y reconocimientos internacionales que lo destacan, pero no en si Valparaíso, siendo una ciudad que tiene un casco histórico patrimonial, que cuenta con la costa también, que todos esos atractivos llaman la atención y podría ser mucho más valorado. Ahora, pensando en el valor que tiene Valparaíso, también hay debilidades que ese mismo reconocimiento y belleza que tiene nuestra ciudad no sean bien reconocidos que tiene que ver con la seguridad principalmente”.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

R: “Un obstáculo que se ha ido como solucionando de a poco, es trabajar de manera colaborativa entre las instituciones de educación superior que tiene el turismo, la educación, las empresas, tanto públicas y privadas, entonces la idea es que todos trabajemos en conjunto los actores turísticos para hablarles, por ejemplo, nosotros desde la academia y decirles a los empresarios, oye sabes que, tenemos alumnos capacitados para que trabajen contigo. Por otro lado, la municipalidad, la dirección de turismo, nos diga, ¿saben qué? estamos creando circuitos turísticos y necesitamos alumnos de ustedes para que puedan trabar con nosotros, entonces profesionalizar el mundo del turismo es algo que nosotros hemos ido trabajando, pero desde un tiempo hasta ahora, si ha sido como un obstáculo el poder llegar acuerdo, el poder trabajar, el ser constante, el ser disciplinado en mesas de trabajo colaborativas para el turismo, ese es uno. Lo otro es la seguridad, que eso no tiene que ver también con nosotros con la academia y las propias empresas turísticas, sino que ya tiene que ver con políticas y un tema cultural también de nosotros como país, como ciudad, eso segundo. Y tercero que quiero mencionar es el tema de la hospitalidad; la hospitalidad es una característica que debiéramos tener todos los ciudadanos que vivimos en nuestro país, pero, si uno por ejemplo hace una observación de las personas que viven en el sur, a veces decimos son más cálidas, el pancito amasado, tienen una cordialidad distinta a veces a las personas de la zona centro, por ejemplo, en Santiago vemos características en las personas que son más de como de pensar de una manera más individual, a veces puede ser al ser una capital, el trabajo se concentra más, y en Valparaíso tenemos un dejo de eso, y eso porque lo menciono, porque hay estadísticas que avalan que nosotros no tenemos buena atención a los clientes y es cosa de ir a los restaurantes, uno dice, oye, nos atiende un extranjero y es genial como nos atienden, a uno le dan ganas de comerse todo y pedir y pedir, pero al chileno le cuesta tener esa hospitalidad, entonces eso es algo que también es un obstáculo y que parte de nuestra cultura que nosotros tenemos que ir cambiando y entender que debemos

fomentar eso para que el turista nos prefiera y podamos lo poco que tenemos, que no es poco, es mucho, hacerlo lucir”.

¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad? (pregunta espontánea)

R: “Totalmente, porque si nosotros somos reconocido como ciudad, eso también, tenemos el boca a boca que la gente va diciendo, oye, en Valparaíso, Valparaíso y podemos razonar, ahora, a pesar de toda la delincuencia que tenemos en Valparaíso, a pesar de todos los detractores, aun así llegan muchos extranjeros y aun así, tenemos turismo nacional, turismo doméstico, que también ha mejorado, ósea que ha aumentado en este último tiempo, y la cantidad de visita ha aumentado y eso también es super bueno, tanto del turismo nacional como el turismo extranjero en nuestra ciudad de Valparaíso, cuanto más si tuviésemos la seguridad”.

3.- ¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?

R: “En la seguridad, la ciudad se proyecta insegura, te voy a contar un ejemplo, hace un tiempo atrás tuve la oportunidad de conocer una persona como un tipo ministro del turismo de España de Valencia y el dio una charla acá, porque él se destaca por hacer festivales en relación al turismo, si bien su área es el turismo, él trabaja con la cultura, el departamento de cultura para hacer festivales y que través de la música llegue el turismo, entonces él se mete como camuflado para que resalte el turismo, pero él trabaja con la música, entonces él decía; yo llegue a Chile, adelante así, en el teatro Cousiño, había mucha gente de todas partes, mirenen cuando yo llegue, sin mentirle, más de seis personas en diferentes momentos del día me dijeron que cuidado con el celular, cuidado con tus pertenencias, tu bolso, trata de tener la billetera acá, etc. Entonces el tener, como nosotros como ciudadanos, tenemos presentes que estamos en una ciudad insegura, y eso lo transmitimos a los demás, y el final, él se fue con una idea, no le pasó nada, pero él se fue con una idea de que él estaba en una ciudad de lo peor en cuanto a la inseguridad. Entonces el transmitir como el que nosotros sepamos que estamos en

una ciudad muy insegura, eso quizá lo exageramos aún más como que estamos tan asustados”.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

R: “Yo creo que se han hecho hartos esfuerzos, sobre todo que salió la ley SBAP, se han hecho intentos, pero aún faltan muchas áreas, que sean reconocidas como espacios de conservación, santuarios de la naturaleza; Uno, por ejemplo, uno de ellos es placilla, entre otros, que se espera que algún día puedan ser protegidos y reconocidos como áreas que deben ser cuidadas y no intervenidas por el ser humano, tampoco puedo decir que no se ha hecho nada, porque si se han hecho hartas mejoras, se ha pensado harto, pero nos falta mucho, porque nuestro país tiene mucha riqueza natural, por lo tanto, nosotros debiésemos pensar desde la conservación desde el resguardo de nuestro patrimonio, ese tiene que ser nuestra manera de pensar y así proteger todo el ecosistema, la flora, la fauna, etc. Y así tendríamos más parques para visitar, se podría fomentar una cultura de paseos en la naturaleza, entonces, hay muchas que podrían hacer las políticas públicas. Es un país maravilloso”.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

R: “Hartas cosas, lo primero, Valparaíso es la seguridad, ósea si nosotros logramos mejorar la seguridad, logramos avanzar muchísimo, porque eso le da más tranquilidad en las personas, y si las personas están tranquilas, van a poder hablar de nuestra ciudad como algo bueno, el boca a boca ya cambia a ser positivo, eso es lo primero, pienso también que, como lo dije anteriormente, la cultura de la hospitalidad, ser afectivo, ser alegre, ser una persona que recomiende, ser todo, imagínate si nosotros como ciudadanos de Valparaíso tuviésemos la cordialidad y la preocupación de si alguien necesita algo uno proponerle algo, o ser proactivo en

eso, por ejemplo, si alguien se le cae un papel ser yo el que lo recoja, tener esa familiaridad que a veces en las ciudades como esta no se da mucho, pero en el sur se da mucho, yo soy del sur y veo todo eso, que uno conoce a toda la gente, que puede compartir y acá también en el interior, nosotros en la carrera tenemos hartos terrenos y les toca a los profes y alumnos a diferentes localidades que son más pequeñas algunas y se da eso, de la señora que nos invita a comer pan, que nos invita a tomar once, entonces esa afectividad de que uno siente que es bienvenido a un lugar, lo tenemos que tener y eso es como lo que me encantaría que nosotros tuviéramos, que nos capacitáramos todos, no solamente los de turismo, quizás los de turismo capacitemos a la gente de los hospitales por ejemplo para que sea una grata experiencia, ir al banco para que sea una grata experiencia, en la micro que el chofer no esté enojado porque el escolar le pago escolar, como tener más alegría. Todo también parte desde arriba, entonces creo que tener un ministerio encargado exclusivamente en el turismo también a nosotros nos ayudaría mucho, porque ahora nosotros somos ministerio de economía, fomento y turismo, somos una tercera parte de un gran ministerio, que por lo menos está considerado, entonces está bien, y nosotros trabajamos en la figura con la subsecretaria de turismo, este departamento que es parte del ministerio de economía, fomento y turismo, es como nuestro ministerio de turismo, entonces si desde ahí se cambiara eso y se consideraran a las personas que han estudiado turismo para tomar cargos en el área, eso es muy bueno, incluir personas que tengan estudios de turismo para trabajar en turismo”.

¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna si implementara estos cambios? (Pregunta espontánea)

R: *“Total, me imagino una ciudad llena de turistas, me imagino todo el puerto acá en Valparaíso, en el muelle Barón, por ejemplo, que está Puerto Deportivo, hay diferentes empresas que ofrecen servicios de kayak. En las torpederas y todo allá para Viña y Concón etc. Me imagino como todo, como ese lugar habitado, mucha gente, viniendo de otras ciudades a conocer Valparaíso, me imagino los cerros, si ahora hay mucha gente que los visita, mucho más y de noche, me imagino a la gente, visitando la ciudad de noche sin ese miedo que algo pase, como ir a cenar*

con amigos, ir a compartir, estar en los miradores del paseo Atkinson, el paseo 21 de Mayo por ejemplo, etc. Mirando Valparaíso de noche sin tener miedo, me imagino mucho arte, familias, todo eso. Las calles limpias, me faltó hablar de la limpieza, cuando hablo de la seguridad en mi mente está la limpieza incluida”.

**Cuestionario acerca del Reconocimiento Internacional de Valparaíso y la
situación turística actual de la comuna:**

Jorge Negrete Sepúlveda

Magister en estudios Regionales – Universidad de Quebec, Canadá

Doctorado en Geografía – París, Francia

Ex Director de Turismo SERNATUR - Región de Valparaíso

Ex SEREMI de Planificación – Región de Valparaíso

Ex Presidente Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile

Ex Director de CONSETUR

Ex Presidente y miembro de SOCIETUR

1.- ¿Como percibe el reconocimiento internacional de Valparaíso considerando su condición de Patrimonio de la Humanidad y como se refleja en la visibilidad global de la ciudad?

R: “En la Revista Geográfica de Valparaíso, publicamos con dos investigadores franceses Valérie Lavaud-Letilleul, Sébastien Velut y yo, el artículo Valparaíso (Chile): La Importancia de su Inscripción al Patrimonio Mundial de la Humanidad Frente a las Lógicas Locales y Regionales. En él destacamos la importancia de entrar a una red de sitios turísticos de relevancia internacional y la oportunidad de Valparaíso y del país, de convertirse en un destino de turismo de calidad mundial”.

2.- ¿Qué obstáculos y factores impiden utilizar el reconocimiento de Valparaíso para el desarrollo turístico y económico de la comuna? ¿Un buen uso del reconocimiento podría beneficiar a la ciudad?

R: “Luego de la denominación de UNESCO de Valparaíso, como Patrimonio Mundial de la Humanidad, se inició con apoyo de instituciones nacionales como SERNATUR, SUBDERE, CORFO, SERCOTEC, MOP, MINVU, y regionales como el GORE, un proceso de importantes acciones e inversiones para recuperar el Patrimonio Cultural de la ciudad, y definir e implementar productos turísticos y hacer posible la concreción de un destino turístico de calidad mundial. Este proceso

entusiasmo a los ciudadanos de Valparaíso que vieron en el Turismo una nueva oportunidad de empleo y se sumaron a innovar y ofrecer nuevos servicios turísticos de hospedaje patrimonial, servicios de alimentación, de transporte, artesanías, entre otros.

Al aumentar la inversión y mejorar la calidad de los servicios turísticos permitió un buen uso del reconocimiento de UNESCO, aumentado considerablemente la demanda turística nacional e internacional, incorporándose un creciente turismo de cruceros, que se reflejaba en un desarrollo turístico y económico importante de la ciudad. Este proceso fue perdiendo fuerza por una disminución de inversión directa del estado nacional, regional y local y la inversión indirecta por la vía de subsidios e incentivos a la inversión privada en turismo. La revuelta social de 2019, que para Valparaíso se tradujo en saqueos y destrucción de importantes áreas declaradas como Patrimonio de la Humanidad y luego la pandemia, trajeron consecuencias muy negativas para las pymes que caracterizan el turismo de Valparaíso”.

3.- *¿En qué áreas específicas se inscriben estos factores que impiden la prognosis de Valparaíso, según lo respondido en la pregunta anterior?*

R: “Uno, Falta de Políticas públicas de Recuperación de la ciudad. Dos, Falta de liderazgo político que promueva una gobernanza de la ciudad. Tres, falta de un Plan de Inversión de corto, mediano y largo plazo, con foco en el Patrimonio y Turismo. Cuatro, el Estado está superado en su capacidad de un resguardo adecuado del orden público en la ciudad y asegurar una vida digna de su población residente y de la población visitante, que se ve asediada permanentemente por actores indeseables, vandálicos y criminales. Cinco, pérdida del entusiasmo de la población por las oportunidades que podría traer la virtuosidad del binomio patrimonio-turismo”.

4.- ¿Cree que las políticas públicas vinculadas al fomento del turismo, economía y conservación del patrimonio han sido suficientes o realmente efectivas para la comuna de Valparaíso?

R: “Han sido Insuficientes para asegurar el desarrollo de la ciudad, Valparaíso por su relevancia en el proceso histórico de Chile, requiere de una Política de Estado que fundamente la ejecución de un Plan Especial de Recuperación, que trascienda los distintos gobiernos. El Plan de Recuperación de Valparaíso debe tener como objetivo un Desarrollo Integral y Sostenible, en donde el Turismo debe ser un componente importante, pero no el único. La ciudad patrimonial debe ser acogedora y un orgullo para sus ciudadanos y no sólo atractiva para los turistas”.

5.- ¿Qué transformaciones o cambios se debieran implementar para mejorar el escenario turístico internacional de Valparaíso? ¿Cuál sería su proyección del futuro de la comuna en estos aspectos mencionados anteriormente?

R: “Uno, formular políticas públicas que fomenten la recuperación de Valparaíso como ciudad patrimonial y promuevan el turismo nacional e internacional. Dos, se requiere un liderazgo político que promueva una gobernanza efectiva para formular una planificación y gestión efectiva para el desarrollo de la ciudad. Esto supone un líder que sea capaz de articularse con el sector público desconcentrado y descentralizado de la región de Valparaíso y del nivel nacional. De la misma forma con el sector privado local, regional nacional e internacional y con las Universidades de la región y la Sociedad Civil Organizada. Tres, formular un plan de Inversión de corto, mediano y largo plazo, con foco en el patrimonio y Turismo. Cuatro, gestionar la implementación del Plan de Inversión en Valparaíso, de una manera integral, para al mismo tiempo resguardar el orden público en la ciudad y asegurar una mejor calidad de vida de su población residente y de la población visitante, que se ha deteriorado en los últimos años. Se debe realizar un análisis comparado de otras ciudades patrimoniales de la humanidad, con características comunes a Valparaíso”.

Anexo 2: Encuesta Aplicada a Residentes de Valparaíso

Fecha: Septiembre 2024

Lugar: Comuna de Valparaíso

N° de encuestados: 50

Título: Encuesta acerca del Reconocimiento Internacional de Valparaíso y la condición turística actual de la comuna.

Introducción: El objetivo de esta encuesta, es conocer la opinión de los residentes de la ciudad de Valparaíso acerca de las condiciones que posee actualmente la comuna en materia turística, por lo que, se abordarán temáticas asociadas al Reconocimiento Internacional, conocimiento general de la comuna y percepción de ella en sus diferentes dimensiones.

Preguntas:

Sección 1: Datos personales

Edad:

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 56 o más

Género:

- Masculino
- Femenino

Nacionalidad:

- Respuesta

¿Vives en Valparaíso?

- Sí
- No

Sección 2: Conocimiento general de la comuna de Valparaíso

¿Sabías que Valparaíso contiene sitios reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad?

- Sí
- No

Si la respuesta ha sido “Sí”, ¿Cómo te enteraste?

- Medios de comunicación (televisión, radio, entrevista=
- Redes sociales
- Turismo (Agencia de viajes, guías turísticos, etc.)
- Internet
- No recuerdo

¿Sabías que Valparaíso ha sido elegido dos veces por los “World Travel Awards” como el “Mejor Puerto de Cruceros” en 2016 y 2018?

- Sí
- No

Si la respuesta ha sido “Sí”, ¿Cómo te enteraste?

- Medios de comunicación (televisión, radio, entrevista=
- Redes sociales
- Turismo (Agencia de viajes, guías turísticos, etc.)

- Internet
- No recuerdo

¿Sabías que Valparaíso ha sido ubicado por la revista “Condé Nast Traveler” entre las 50 ciudades más hermosas del mundo?

- Sí
- No

Si la respuesta ha sido “Sí”, ¿Cómo te enteraste?

- Medios de comunicación (televisión, radio, entrevista=
- Redes sociales
- Turismo (Agencia de viajes, guías turísticos, etc.)
- Internet
- No recuerdo

¿Sabías que Valparaíso ha sido denominada como “Ciudad Creativa de la Música” por la UNESCO?

- Sí
- No

Si la respuesta ha sido “Sí”, ¿Cómo te enteraste?

- Medios de comunicación (televisión, radio, entrevista=
- Redes sociales
- Turismo (Agencia de viajes, guías turísticos, etc.)
- Internet
- No recuerdo

¿Cuáles aspectos de Valparaíso consideras que son más reconocidos a nivel internacional?

- Su puerto y sus actividades
- Sus sitios reconocidos como Patrimonio de la Humanidad
- Arte y murales callejeros
- Su importancia histórica

¿Conoces algunos de estos lugares?

- Cerro Concepción
- Plaza Sotomayor
- Ascensores funiculares
- El puerto

¿Qué factores consideras que pueden contribuir al Reconocimiento Internacional de Valparaíso? (Selecciona las tres más importantes)

- Atractivos turísticos
- Patrimonio cultural y arquitectónico
- Promoción en medios internacionales
- Historia y tradiciones locales
- Colaboración con otras ciudades o países

Sección 3: Percepción actual de la condición turística de la ciudad de Valparaíso

¿Cómo categorizas a la situación actual del turismo en Valparaíso?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

¿Qué aspectos positivos para el turismo destacarías de Valparaíso? (Sin límite de respuestas)

- Amabilidad
- Diversidad de atractivos turísticos
- Accesibilidad a lugares de interés
- Infraestructura turística (hoteles, restaurantes, carreteras, etc.)
- Servicios turísticos
- Otra

¿Qué obstáculos o factores consideras que enfrenta Valparaíso en aspectos turísticos? (Sin límite de respuestas)

- Problemas de seguridad
- Problemas de limpieza
- Falta de promoción internacional
- Competencias con otros destinos turísticos
- Dificultad en la atracción de turismo extranjero
- Otra

En una escala del 1 al 10, ¿Cuánto crees que afecta al Reconocimiento Internacional y al turismo de Valparaíso, las problemáticas seleccionadas en la pregunta anterior?

- **(Muy poco) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (Muy alto)**

¿En qué aspectos crees que puede beneficiar el turismo internacional a los habitantes de la comuna? (Sin límite de respuestas)

- Fuente de empleo
- Ingresos para negocios locales
- Mejora de infraestructura para la comuna
- Intercambio cultural
- Emprendimientos
- Otra

¿Cuánto consideras que el turismo puede beneficiar a la calidad de vida de sus habitantes?

- Mucho
- Poco
- Nada

En una escala del 1 al 10, ¿Cómo calificarías el aprovechamiento del turismo en la comuna de Valparaíso?

- **(Muy mal aprovechado) 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (Muy bien aprovechado)**

Si tu respuesta anterior ha sido igual o menor a 5, ¿Cuánto potencial consideras que podría tener Valparaíso como un destino turístico destacado, si existiera mejoras importantes en aprovechamiento del turismo?

- Muy alto potencial
- Alto potencial
- Potencial moderado
- Bajo potencial
- Muy bajo potencial