

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



TURISMO MAPUCHE EN LA ARAUCANÍA. UN ANÁLISIS DE
CASO SOBRE EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO RURAL EN
LA COMUNA DE MELIPEUCO.

Tesis para optar al Grado de Magister en
Gerencia Social

Autora:

Eliana Huitraqueo Mena

TEMUCO, Marzo de 2012

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



TURISMO MAPUCHE EN LA ARAUCANÍA. UN ANÁLISIS DE
CASO SOBRE EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO RURAL EN
LA COMUNA DE MELIPEUCO.

Tesis para optar al Grado de Magister en
Gerencia Social

Autora:

Eliana Huitraqueo Mena

Profesor Guía:

Dr. Julio Tereucán Angulo

Universidad de La Frontera

Tesis realizada en el marco del Proyecto FONDEF N°
D09R1004 sobre Turismo de Intereses Especiales.

TEMUCO, Marzo de 2012

RESUMEN

La formulación de políticas públicas relacionadas con la superación de la pobreza, contempla acciones ligadas al fomento de la economía de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad. Entre las acciones implementadas se encuentra el apoyo e implementación de iniciativas de micro emprendimientos económicos, tales como los relacionados a micro y pequeñas empresas ligadas al turismo en la región de La Araucanía.

Históricamente el diseño de las políticas públicas relacionadas con la población mapuche y el turismo ha sido abordado sectorialmente, es de reciente data la asociación entre Turismo y Cultura Mapuche, lo cual ha impulsado la creación de micro emprendimientos, cuyo énfasis es el fomento de la diversidad cultural indígena, presente en la Región de La Araucanía, como una forma de aportar a la superación de la pobreza generando empleo e ingresos.

A través de esta investigación se pretende conocer el proceso de implementación de esta Política Pública, a partir del análisis de una iniciativa de micro emprendimiento turístico ubicada en el sector rural de la comuna de Melipeuco, perteneciente a un matrimonio mapuche; se analizará preferentemente los efectos de esta iniciativa en su vida familiar y comunitaria, desde la perspectiva de la Gerencia Social.

Esta investigación permitirá contar con un cúmulo de información y análisis del ciclo de la Política Pública, desde la perspectiva de la Gerencia Social, en este sentido se recurrirá al método narrativo, con estudio de casos instrumentales, según la metodología propuesta por el INDES (Instituto Interamericano para el Desarrollo Social).

PALABRAS CLAVES

Turismo cultural, Política Pública, Gerencia Social.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

| | |
|--|---------|
| Introducción | Pág. 06 |
| 1.1.- Exposición general del tema de investigación | Pág. 06 |
| 1.2.- Planteamiento del problema de investigación | Pág. 07 |
| 1.3.- Fundamentación del estudio | Pág. 09 |
| 1.4.- Objetivos de Investigación | Pág. 10 |
| 1.5.- Preguntas de Investigación | Pág. 10 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

| | |
|---|---------|
| 2.1.- Turismo y turismo cultural | Pág. 11 |
| 2.2.- Microemprendimiento y Pobreza | Pág. 29 |
| 2.3.- Gerencia Social | Pág. 38 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

| | |
|--|---------|
| 3.1.- Diseño de investigación | Pág. 48 |
| a) Fundamentación de la opción metodológica | Pág. 48 |
| b) Exposición del proceso de trabajo de campo | Pág. 50 |
| c) Fundamentación de las técnicas e instrumentos utilizados | Pág. 50 |
| 3.2.- Sujetos participantes del estudio | Pág. 51 |
| 3.3.- Sistema categorial | Pág. 51 |
| 3.4.- Supuestos de investigación | Pág. 53 |
| 3.5.- Criterios de validez cualitativa | Pág. 54 |
| 3.6.- Plan de análisis | Pág. 56 |

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DEL CASO DE ESTUDIO

4.1.- Localización y caracterización del emprendimiento turístico.. Pág.57

4.2.- Proceso descriptivo de las etapas desarrolladas por la

Iniciativa de acuerdo al proceso gerencial..... Pág. 61

4.3.- Análisis Gerencial de la Iniciativa..... Pág. 82

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES..... Pág.93

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA..... Pág.97

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1.- Exposición general del tema de investigación.

El análisis de las políticas públicas, en general, y de políticas sociales, en particular, es considerado indispensable en la formación en gerencia social, tanto para los académicos como para los gerentes. Para los primeros, “porque se considera que la indagación en contexto, la discusión y la reflexión en torno de políticas y programas específicos contribuyen a formar analistas educativos capaces de considerar diferentes procesos con originalidad, capacidad explicativa y sentido crítico, así como de realizar aportes sustantivos al desarrollo de la región en este campo. Para los segundos, porque encontrarán en el análisis de políticas específicas un espacio para desarrollar capacidades diagnósticas y prospectivas, y particularmente para tomar distancia de los procesos en los que se encuentran involucrados, estableciendo puntos de continuidad y ruptura con sus propias prácticas profesionales” (Pitman, 2004:7 citado por Barzelay y Cortázar, 2004).

Por esta razón, se plantea esta investigación a objeto de generar nuevos conocimientos en relación al Turismo como actividad económica de la población mapuche de la región de La Araucanía, que permita aportar orientaciones prácticas a partir de la reflexión crítica sobre esta determinada acción. Como señala Barzelay y Cortázar (2004) se trata de producir un tipo de información que permita sino resolver, al menos repensar, los problemas que emerjan en la gestión y en la evaluación y que sea insumo para el desarrollo de otras políticas y otros programas.

El Turismo como actividad económica conlleva un diseño y gestión del producto que el visitante está dispuesto a conocer; tanto las potencialidades del entorno medioambiental como cultural, deben ser analizados para discriminar que es lo que se puede promocionar a turistas nacionales o extranjeros, la frontera entre lo

culturalmente permitido y lo que no es posible compartir con otros no pertenecientes a la cultura, es el gran dilema que enfrentan los pueblos indígenas.

Por otro lado, la implementación de la iniciativa microempresarial involucra una serie de adecuaciones que las personas y comunidades indígenas deben realizar: el relacionamiento con Instituciones que prestan apoyo financiero, los programas existentes, los requerimientos técnicos y legales son aspectos que se deben tener en cuenta, es imprescindible por tanto, conocer si la oferta pública existente como los requerimientos adicionales (permisos, patentes, entre otros) responden a las demandas de apoyo, si facilitan u obstaculizan la generación y sostenibilidad de estas iniciativas, en definitiva que se conviertan en una fuente de empleo e ingresos que permitan Superar la Pobreza.

1.2.- Planteamiento del problema de Investigación.

Las políticas públicas, especialmente aquellas vinculadas a procesos de desarrollo y de pobreza tienen como propósito el fomento de las iniciativas de emprendimientos. En este ámbito, la CONADI dentro de sus líneas de fomento de los procesos de desarrollo en comunidades mapuche ha generado diferentes iniciativas orientadas al fomento de los procesos económicos, sociales y culturales, una de ellas está relacionada con la temática del turismo en comunidades mapuche, las cuales van adquiriendo diferentes conceptualizaciones como turismo mapuche, etnoturismo, turismo rural, entre otras.

La relevancia y los efectos que han tenido estos proyectos de micro-emprendimientos en la economía de las familias beneficiarias directa e indirectamente, cómo se articulan o se insertan dentro de los ámbitos de funcionamiento de la comunidad, cuáles son las dificultades y elementos que posibilitan el buen funcionamiento de las iniciativas, cuáles son los ámbitos de la cultura que se priorizan como productos turísticos, cuáles son los públicos a los que se destinan estos servicios turísticos, cómo se desarrollan estos procesos en las comunidades desde una perspectiva gerencial, quiénes son los principales emprendedores de estas iniciativas; son algunos de los ámbitos que actualmente

no tienen un correlato que permita retroalimentar los programas de fomento implementados desde las Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.

En tal sentido, la gestión e implementación de programas sociales y económicos enmarcados en las políticas públicas, especialmente indígenas, requieren el constante flujo de información que permita analizar no solamente cómo se gerencia de mejor forma los programas y proyectos tendientes a favorecer procesos de desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de familias y comunidades mapuche, sino también conocer desde las perspectivas de los actores cómo se implementan dichos procesos en espacios urbanos y rurales. La información específica resultante del análisis de casos en profundidad permitirían analizar las complejidades de la puesta en marcha de iniciativas como las vinculadas al turismo, los componentes estructurales y relacionales que ello involucra, las redes involucradas en su puesta en marcha, los procesos endógenos de gestión con relación a los contextos de implementación, entre otros aspectos.

Es por ello, que la tesis se vincula directamente a la relación entre Turismo cultural en áreas rurales y políticas públicas existentes, de tal forma que permita la generación de conocimiento relevante para la comprensión de los procesos de gestión de emprendimientos turísticos y el análisis de la implementación de programas de fomento desde la perspectiva de la gerencia social.

Se analizará una experiencia, desarrollada en el ámbito rural, los procesos desarrollados desde la implementación de la iniciativa y la retroalimentación desde la ejecución de un proyecto y sus efectos en la vida personal, familiar y comunitaria, considerando que corresponde a iniciativas ligadas a la cultura mapuche.

1.3.- Fundamentación del estudio

Entre las consideraciones que se han tenido en vista para elegir esta temática se encuentran:

1. La inexistencia de un análisis y evaluación en la implementación de los programas ejecutados, sus efectos en los ingresos familiares y las adecuaciones que requieren las mujeres y hombres mapuche para acceder y operar recursos de inversión o como administrar las iniciativas turísticas.
2. Escasa sistematización de las experiencias de proyectos implementados, los cambios culturales que se producen en las familias, los efectos positivos y negativos de las iniciativas, y las proyecciones de las mismas como fuentes de emprendimiento en la región.
3. Necesidad de indagar acerca de la oferta y demanda por destinos turísticos, con relación al turismo cultural mapuche.

La sistematización de los hallazgos de esta investigación contribuirá a la evaluación de la Política Pública relacionada con el Turismo cultural en población mapuche, que retroalimentará el proceso de diseño, selección de opciones, implementación y evaluación, al identificar los elementos facilitadores y obstaculizadores, los efectos en la familia y la comunidad, desde el análisis de caso de una iniciativa turística desarrollada por una familia mapuche, por tanto, desde la perspectiva de los usuarios involucrados, lo cual dará luces sobre los ajustes necesarios o mantención de las mismas prácticas, si son evaluadas positivamente, del ciclo de la política pública, es decir, contribuirá a la toma de decisiones pertinentes en la adecuación o mantención de Programas, para obtener mejores resultados con pertinencia al contexto sociocultural analizado.

1.4.- Objetivos de investigación.

- a) Describir el proceso de gestión e implementación de la iniciativa de emprendimiento de turismo cultural “Ruka Melilef” en la comuna de Melipeuco desde la perspectiva de la Gerencia Social.
- b) Analizar los elementos que potenciaron u obstaculizaron la puesta en marcha y desarrollo del emprendimiento turístico.
- c) Analizar los efectos de la iniciativa de emprendimiento turístico en los ámbitos familiar y comunitario.
- d) Identificar y analizar los componentes culturales factibles de incorporarse a iniciativas de emprendimiento cultural mapuche.
- e) Analizar elementos que permitan la potenciación de los programas públicos de emprendimiento turísticos culturales desde el enfoque de Gerencia Social.

1.5.- Preguntas de Investigación.

- ¿Cómo se gestó e implementó la iniciativa de turismo cultural “Ruka Melilef” en la comuna de Melipeuco?
- ¿Cuáles son los elementos potenciadores y obstaculizadores en el desarrollo de la iniciativa turística?
- ¿Cuáles son los efectos de la iniciativa a nivel familiar y comunitario?
- ¿Qué elementos son factibles de incorporar en programas públicos de emprendimiento turístico cultural mapuche en la región de la Araucanía?

CAPITULO II

MARCO TEORICO – REFERENCIAL.

2.1. Turismo y Turismo Cultural.

El turismo presupone la existencia de acuerdo a Barretto (2005), de turistas por un lado, que son personas que llegan a un lugar como visitantes con una enorme diversidad de motivaciones, que pueden ir de los deportes radicales a la contemplación de una obra de arte, pasando por la simple evasión de lo cotidiano.

Presupone, igualmente, la existencia de lo que se llama un producto turístico que se constituye de una materia prima, que puede ser un recurso de la naturaleza o de la cultura, a lo que se agrega una infraestructura turística que comprende una serie de equipamientos y servicios (medios de hospedaje, red de alimentación, de diversión, de transporte) infraestructura de acceso (carreteras, aeropuertos) e infraestructura básica urbana (saneamiento, luz, comunicaciones).

Por ende, la prestación de servicios turísticos constituye el negocio del turismo y atraer turistas (consumidores) transformándose en una preocupación constante de aquellos que están en este negocio, entendiendo que la definición tradicional del turismo, según la Organización Mundial del Turismo (1994), en adelante OMT; está basada en el concepto de demanda y se refiere a todas aquellas actividades que realizan las personas que viajan a algún lugar fuera de su entorno habitual por un tiempo menor de un año y con motivos de ocio, diversión, negocios u otros.

En las últimas décadas, “el turista” demanda ciertas exigencias y preferencias que tienen relación al momento de la elección y definición del lugar o actividad a realizar, indicándose nuevas opciones que son particularmente exclusivas para quienes las demandan desde la inquietud de vivir nuevas experiencias y sensaciones, relativas a los intereses personales los cuales son obtenidos mediante información provenientes de otros que promueven dicho destino turístico.

Entendiendo el turismo como actividad económica, la OMT (1999) ha adoptado el enfoque sostenible para el turismo y lo ha definido de la siguiente manera: "El desarrollo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida".

El ILPES (2003), en su "Guía Conceptual y Metodológica para el desarrollo y la Planificación del sector turismo" señala en base a este enfoque que se ha planteado la necesidad de involucrar a las comunidades locales como la clave del éxito del desarrollo. Para lograr la participación activa de los pobladores receptores, se considera necesaria una difusión de la investigación y de la información integral acerca del tipo de turismo que se pretende lograr para así crear una vinculación entre los que desarrollan y buscan su implantación, ya sean públicos o privados y las zonas de destino turístico.

Los tres principios en los que se basa el desarrollo sostenible radican en la sostenibilidad ecológica, cultural, social y económica. En realidad, la OMT plantea el turismo sostenible como un modelo de desarrollo económico que mejora permanentemente la calidad de vida de la comunidad, facilita al visitante una experiencia de alto nivel y protege el medio ambiente. Más específicamente Miranda y Matos (2002), mencionan que el concepto de sostenibilidad se apoya en tres ejes estrechamente vinculados:

- a) El crecimiento y la eficiencia económicos, que representan una condición necesaria pero no suficiente del desarrollo sostenible, se constituyen en requisitos fundamentales, sin los cuales no es posible elevar la calidad de vida con equidad.
- b) El mejoramiento de la calidad de vida y de la equidad social se constituyen, ambos, en el propósito final de todo esfuerzo de desarrollo, en el corto, mediano o largo plazo. El concepto de equidad social, en su dimensión ampliada, supone,

además de una sociedad más igualitaria, la oportunidad de acceder al mercado, a las fuentes de renta y de trabajo, a los servicios públicos y a una efectiva participación política.

c) La preservación ambiental es una condición indispensable para la sostenibilidad del desarrollo y su mantención en el largo plazo. Sin ella no es posible asegurar calidad de vida para las generaciones futuras ni equidad social sostenible y continuidad en el tiempo y en el espacio.

Sin embargo, el turismo tiene tanto efectos positivos como negativos. Positivos señala el ILPES la creación de empleo, el incremento de los ingresos económicos, el permitir mayores inversiones en la conservación de espacios naturales, el evitar la emigración de la población local, la mejora del nivel económico y sociocultural de la población local, la comercialización de productos locales, el intercambio de ideas, costumbres y estilos de vida.

En tanto los efectos negativos, tan importantes como los positivos, está el incremento del consumo de suelo, agua y energía, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el aumento de la producción de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, el inducir flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución (turismo sexual), el tráfico de drogas y las mafias, más incendios forestales y el aumento de los precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, comercios y servicios.

En efecto, puede aportar grandes beneficios económicos y sociales a un país, una región o una localidad, dinamizando intercambios entre múltiples ramas de actividad y favoreciendo el encuentro entre personas de diferentes características sociales, culturales y económicas; implica la generación de nuevas fuentes de empleo, de competencias técnicas del recurso humano y bienestar para las familias que lo desarrollan.

Pese a lo anterior, Maldonado (2005), señala además que el turismo abre vastas perspectivas para la innovación y para poner en juego el acervo del capital social comunitario, es decir, el conjunto de conocimientos colectivos, prácticas, técnicas productivas y formas de cooperación ancestrales que generan eficiencia económica y que han asegurado la supervivencia secular de un grupo social.

Definido de esta manera, el capital social es un factor de desarrollo, una fuente de crecimiento económico y un medio de valorizar el patrimonio comunitario.

Según Drumm (2002) citado por Mariaca de Oliveira (2006), el papel de las comunidades locales en esta actividad es vital, ya que emplean como medios de subsistencia los mismos recursos naturales que el turismo promueve. Por esta razón, considera que pueden contribuir a la conservación de los recursos que constituyen los atractivos de la zona, mediante la planificación y el manejo conjunto.

Retomando a Miranda y Matos (2002) señalan que esta idea parte de una base ética, demanda un alto grado de solidaridad, y supone la subordinación de la dinámica económica a los intereses de la sociedad y el medio ambiente.

Así también, Maldonado (2005), señala que el enfoque sectorial sobre turismo comunitario surgió a raíz del programa de actividades de la OIT en los países andinos en el año 2000, con el propósito de promover los derechos económicos y laborales de los pueblos indígenas. Las solicitudes de asistencia técnica que formularon las organizaciones indígenas en el marco de ese programa tenían relación con el conocimiento de los efectos inducidos por la actividad turística en las condiciones de vida y trabajo de las comunidades concernidas. Se convino entonces realizar una serie de estudios exploratorios encaminados a analizar con las comunidades interesadas el carácter sostenible de sus iniciativas turísticas. Las preocupaciones de las organizaciones indígenas abordaban, desde una perspectiva holística, las dimensiones esenciales del desarrollo sostenible del turismo, concibiendo lo económico, social, cultural y ambiental como parte de un todo complejo, coherente y dinámico.

La OMT (2004) señalaba que es relevante potenciar la participación local, estrategia esencial para brindar la oportunidad a los residentes para decidir sobre la planificación y desarrollo del turismo en su lugar de residencia, ya que en las relaciones establecidas en el sistema turístico, se da una transferencia de elementos culturales que afectará, en mayor o menor medida, a turistas y pobladores locales; este intercambio podrá ser beneficioso o perjudicial, dependiendo en gran parte de la planificación turística, pero también del grado de identificación de los implicados.

Por tanto, y de acuerdo a lo anterior, la institucionalización del turismo a nivel mundial, reconoce la importancia y por sobretodo la necesidad manifiesta por las personas de la búsqueda permanente de nuevos lugares y nuevas experiencias que establezcan aquellos parámetros impensados y que durante el transcurso de las décadas ha desarrollado y enfatizado en otras y determinadas áreas del turismo, entre las que se destaca el Turismo Cultural.

En la actualidad cuando hablamos de turismo cultural nos estamos refiriendo a algo más específico, a los intereses concretos que determinados turistas tienen al visitar ciertos lugares. Se incluye dentro del turismo alternativo, en el que se ofrecen otras posibilidades al margen del descanso en un lugar más o menos hermoso con un clima atractivo.

En este mismo sentido y de acuerdo a Santana (2003) un concepto que engloba al conjunto de combinaciones de productos es el que Smith y Eadington (1994) definen como turismo alternativo, entendiéndolo como “las formas de turismo que son consecuentes con los valores naturales, sociales y comunitarios, que permiten disfrutar positivamente tanto a anfitriones como a invitados y hace que merezca la pena compartir experiencias”. En conjunto, en la promoción – y análisis – de estos turismos destacan el uso de conceptos como “cultura”, “experiencia”, “responsabilidad”, “exotismo”, “primitivismo”, “autenticidad” y “sostenibilidad”. Todos de carácter altamente relativo y cuyas definiciones – y aplicaciones – en sí mismas constituyen verdaderos problemas para el análisis del turismo. Pero son tales conceptos, o más bien la amplia retórica elaborada sobre los mismos, los

que van a caracterizar los productos ofertados, en principio, como turismo étnico, ecoturismo y turismo cultural.

El Turismo cultural consiste, según G. Ortiz (2000), en viajar para conocer y relacionarse con una cultura de una etnia o pueblo indígena determinado: su gente, su visión de mundo, costumbres, tecnología, manifestaciones de arte, fiestas, religión, gastronomía, organización social y política, etc. Todos estos servicios presentados se enmarcan en iniciaciones ya sea a nivel de pequeña y mediana escala, siendo muchas veces concluyentes los recursos económicos provenientes de servicios externos, micro emprendimientos mantenidos en la idea de sostenibilidad que está directamente relacionada con la idea de continuidad, es decir, con la permanencia de la calidad de vida y de las oportunidades a que puede tener acceso la sociedad a lo largo del tiempo.

En tal sentido, Richards (1996) realiza una doble definición de turismo cultural distinguiendo el interés conceptual del técnico. Así, desde un punto de vista conceptual, el autor lo refiere como el movimiento de personas hacia atracciones culturales fuera de su lugar de residencia, con la intención de obtener nueva información y experiencias que satisfagan sus necesidades culturales. Mientras que la definición técnica, obviando el factor experiencia, se ajusta al contenido un listado básico de atracciones específicas para este tipo de turista, remarcándose que turista no incluye a los consumidores locales de los eventos ofertados a los foráneos.

Al respecto André (2003) menciona que los estudios realizados al respecto, señalan también que el turismo cultural tiene un mercado propio, a pesar de que la tendencia apunta hacia una generalización del mismo. En este sentido, es esencial conocer cuáles son en la actualidad las características de la demanda de turismo cultural, más aún teniendo en cuenta que ésta goza de una gran diversidad de tipologías, características e incluso pautas de comportamiento y preferencias. De todos modos, todos ellos tienen un rasgo común, su afán por conocer nuevas culturas, su curiosidad por descubrir señas de identidad propias de colectivos determinados, ajenas a sus propias costumbres.

En consecuencia, cabría plantear el papel de la cultura como argumento de las visitas, o la cultura como complemento, con modelos generadores de visitas de día, que bien gestionados, pueden ser una opción muy interesante para toda un área territorial. En la misma línea se pronuncia Clavé (1996) afirmando que el turismo cultural puede promover la aparición de nuevos productos así como ofrecer posibilidades reales de desarrollo de nuevos destinos, así como consumos complementarios en los destinos tradicionales.

Dentro del concepto de Turismo de Intereses Especiales de Trauer (2006), la cultura constituye uno de los elementos referenciales que como menciona Lebrum (2007) permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y educativas, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual. Cuando relacionamos el turismo con la cultura o el patrimonio cultural, estamos expresando las manifestaciones de la cultura en un determinado espacio o territorio y que identifica a determinados grupos humanos.

Ciertamente el hecho de una mayor consideración del componente cultural en estrategias de desarrollo turístico, conlleva a resguardar ciertos elementos o amenazas que pudiesen afectar a los grupos humanos que participan de estas actividades, como asimismo a conciliar conceptos que guíen el desarrollo de estas actividades desde el sector privado como del público. Así, *El turismo cultural está definido por La Organización Mundial del Trabajo (2004) como la posibilidad que las personas tienen de adentrarse en la historia natural, el patrimonio humano y cultural, las artes y la filosofía, y las instituciones de otros países o regiones.*

El turismo cultural tiene la facultad de revelar y de valorizar uno de los componentes esenciales de la cultura viva: la identidad de un territorio (Cluzeau, 2000: 122). Por tanto, aquellos que se dedican a practicar el turismo cultural consumen aspectos del patrimonio de un determinado emplazamiento con la intención, es de suponer, de comprender tanto el lugar como a quienes viven o vivieron en él. Y esto debería lograrse a través de las imágenes que visualizan en el sitio y de las informaciones complementarias que obtienen mediante folletos y

guías escritas, guías humanos, documentales, etc.; pero también mediante el contacto con los anfitriones.

Desde una perspectiva dinámica podemos representar el turismo como un sistema que pone en relación tres elementos: el subsistema de la acción turística, el subsistema de los actores y el subsistema de los productos turísticos (Velasco, 2009) y considerar que el turismo son las múltiples relaciones que pueden darse entre todas las piezas que componen dicho sistema. Por su parte, también podemos entender que los bienes de patrimonio cultural forman parte de un sistema en el que están representados diferentes actores, con intereses diversos, que realizan actividades vinculadas con cualquiera de las facetas de gestión de patrimonio cultural que componen el conjunto.

Sin embargo, debemos también considerar que el turismo se desarrolla en un escenario protagonizado, básicamente, por el sector privado, cuyo fin principal es la obtención de beneficios económicos. El patrimonio cultural, por el contrario, se desarrolla en un escenario cuyo protagonista principal es el sector público cuyo fin es el de obtener beneficios sociales. En consecuencia, el liderazgo en ambos sistemas es ejercido por distintos actores que persiguen fines diferentes. Los destinatarios tradicionales de ambos sistemas respondían a perfiles diferenciados con motivaciones también distintas: el turista, por un lado, y el visitante o consumidor cultural, por otro.

Los bienes de patrimonio representan, para ambos grupos, valores diferentes. Para el turismo los bienes de patrimonio tienen, principalmente, un valor de uso: son valiosos por completar el interés de un destino. Mientras que para patrimonio tienen un valor simbólico: representan lo que la comunidad concreta ha aportado al conjunto de la cultura. Por ello, mientras que para el turismo la posibilidad de su consumo es el interés central, para el sector del patrimonio lo principal es su existencia y, por tanto, la tarea básica es su conservación (Velasco, 2009)

La relación entre turismo con el patrimonio cultural denota la importancia, de manera irrefutable, que lo cultural es una de las esencias de la actividad turística;

pero como señala Lebrum (2007) en algunos casos, este legado histórico-cultural es visto como simple materia prima, aunque el valor intrínseco que éste conlleva es más valioso que cualquier valor tangible, no siendo un bien vendible. De ahí la importancia de contar con sistemas de gestión que permitan potenciar el turismo con la inclusión del componente cultural, pero que al mismo tiempo permita el resguardo patrimonial, lo que conlleva inevitablemente a la idea de sustentabilidad en la acción, que debiera ser una variable siempre presente en la gestión de productos turísticos, como así también la inclusión de los grupos humanos en la determinación y gestión de las iniciativas.

Específicamente cuando relacionamos el turismo con la cultura o el patrimonio cultural, estamos expresando las manifestaciones de la cultura en un determinado espacio o territorio y que identifica a determinados grupos humanos considerando en ello aspectos múltiples como ser: la arquitectura, las leyendas, los textos históricos o los que nos hablan de tecnología actual; la historia, las manifestaciones rituales, la música, su gastronomía, entre otros ámbitos.

No obstante, como señala Velasco (2009:239) el verdadero valor del patrimonio es que sea reconocido como valioso por los miembros de la sociedad en la que está inserto. Esta conexión permite que los bienes mantengan capacidad simbólica y transmitan los valores de las gentes a las que representan. En este contexto, del turismo y la diversificación en las actividades de los turistas se convierten en oportunidad para bienes diseminados por un territorio que empieza a ser percibido destino turístico. La gestión turística del patrimonio cultural podría definirse como la aplicación de conocimientos específicos para la conversión de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos.

Sobre esta base el turismo cultural está relacionado actualmente con la atracción que ejerce “lo que las personas hacen” (Singh, 1994, citado por Santana 2003) sobre los turistas potenciales, incluyendo la cultura popular, el arte y las galerías, la arquitectura, los eventos festivos individuales, los museos y los lugares patrimoniales e históricos, con el propósito de experimentar la “cultura” en el sentido de una forma distintiva de vida y participar en nuevas y profundas

experiencias culturales, tanto en lo estético como en lo intelectual, emocional o psicológico (Stebbins, 1996 citado por Santana 2003). Las actividades llevadas a cabo para satisfacer tal “curiosidad” podrán consistir en la participación en eventos locales, en el encuentro cara a cara con gentes exóticas, con culturas distantes o distintas a la propia.

La cultura de un pueblo, señala Oyarzún (1998) desde el momento en que genera atractivo turístico como ya se ha señalado, debe ser entendida como un rasgo o atributo diferenciador que la hace única frente a otra, lo que contribuye a conferirle el carácter de atractivo turístico. En este sentido, las comunidades receptoras, que apuestan por el turismo como la actividad económica en la que sustentan su desarrollo, deben tomar conciencia de la importancia de su cultura y hacerla menos permeable, cuidando que ésta no sea entendida como un mero entretenimiento de turistas.

Este es uno de los riesgos que en la literatura se indica como uno de los principales desafíos del turismo cultural. Lee y Yang (2008) mencionan que algunos estudios se relacionan con las consecuencias negativas tales como la destrucción cultural y medioambiental o la explotación económica, pero también a otros que le dan la bienvenida al turismo ya que permitiría fortalecer la identidad étnica a través de la promoción de la cultura, el arte, las festividades, entre otros aspectos, por lo que el turismo podría contribuir directamente a la revitalización de la cultura aparte de los beneficios económicos que ello conllevaría.

No obstante, como indica Tosseli (2006) si partimos desde la visión de turismo cultural como una actividad enmarcada dentro de los principios del desarrollo sustentable, encontraremos que se le adjudican más aspectos positivos que negativos, pero su no cumplimiento generaría consecuencias negativas, por ello es que la gestión turística del patrimonio cultural, entendida como la aplicación de conocimientos específicos para la conservación de este campo, debe ser un referente permanente en la gestión turística, ya sea en espacios con culturas indígenas o cualquier espacio de reproducción de la cultura de un determinado lugar.

Las nuevas formas de turismo, lo que algunos concibieron como “el turismo del futuro” (Poon, 1994: 91), se caracterizan básicamente por su flexibilidad, segmentación del mercado y el énfasis puesto en la experiencia satisfactoria y siempre placentera para sus clientes. En este ámbito se integran e introducen, desde finales de la década de los ochenta, nuevos términos que, utilizados con carácter comercial y siempre referidos como ‘una forma diferente de practicar el turismo’, utilizan los entornos no urbanos como eje. Pero también plantean nuevos retos a los estudiosos y analistas del sistema turístico.

En general, se empiezan a nombrar “turismos” por la actividad específica que se lleva a cabo (bici-tour, piragüismo, canotaje o rafting, descenso de barrancos, escalada, paseos en la naturaleza, etc.) o por la caracterización espacial, cierta o supuesta, en que se llevan a cabo aquellas actividades (turismo verde, ecoturismo, agroturismo, turismo rural, etc.). Experiencia auténtica prometida a sus clientes, ya sea ésta en la naturaleza, la cultura, la gente o una combinación de las tres. Desarrollándose además en áreas no congestionadas poblacionalmente (parajes deshabitados o con muy bajo nivel de ocupación humana, entornos rurales no urbanos o pequeñas poblaciones concentradas). Sobre la pléyade de denominaciones comerciales, destacan sobre manera las conocidas como ecoturismo, turismo étnico y turismo rural, aunque en los últimos años se impone también una ‘variante’ (de aplicación más amplia) que refieren como turismo cultural.

En términos de análisis, existe cierta confusión sobre la definición de cada una de estas ‘nuevas’ formas de turismo, y aunque son múltiples los textos que siguen arrojando luz sobre las mismas y sus consecuencias (Cater y Lowman, 1994; Smith y Eadington, 1994; Chambers, 1997, entre muchos otros), el ritmo del mercado y las innovaciones, variaciones y combinaciones que de los productos realizan los destinos vuelven a dejar en evidencia una realidad socioeconómica y sociocultural más dinámica que las teorías y sus pretensiones. Y, a pesar de ello, tanto para el avance en la aplicación del turismo como elemento de desarrollo como para la posible predicción de efectos no deseados de la actividad turística,

sigue siendo necesario el esfuerzo por deslindar de la forma más clara posible a qué nos referimos, y se refiere el mercado, con cada uno de los productos ofertados.

- Turismo étnico: comercializado en términos de costumbres ‘típicas’ y exóticas de pueblos indígenas.
- Turismo cultural: abarca lo ‘pintoresco’ y el ‘color local’, los vestigios de una vida en proceso de extinción. Así, el turismo étnico es referido como “el viaje con el propósito de observar las expresiones culturales y los estilos de vida de pueblos realmente exóticos (...) Las actividades típicas en el destino pueden incluir visitas a hogares nativos, asistencia a danzas y ceremonias y la posibilidad de participar en rituales religiosos” (McIntosh y Goeldner, 1986) o, como lo refirió van der Berghe, una búsqueda de lo étnicamente exótico en un ambiente no tocado, primitivo y auténtico, que implica la “experiencia de primera mano con los practicantes de otras culturas” (Harron y Weiler, 1992 cf. (Moscardo y Pearce, 1999: 417).

La Secretaría de Turismo en México, manifiesta que el Turismo Cultural juega un papel muy importante para dar a conocer, preservar y disfrutar el patrimonio cultural y turístico de nuestro país. Los efectos que genera el tratamiento adecuado del turismo cultural, desde una perspectiva de mercados, trae como consecuencia, la satisfacción del cliente, la conservación del patrimonio de uso turístico y el desarrollo económico y social de las comunidades a partir de la generación de nuevos empleos.

El ILPES en su Guía Conceptual y Metodológica para el desarrollo y Planificación del sector Turismo (2003), señala para que el sistema turístico funcione debe establecerse un marco político, legal e institucional a nivel nacional, regional y local, que brinde un ambiente apropiado y las condiciones para que se pueda desarrollar y gestionar la industria turística en general y la planificación e implementación de planes de desarrollo.

Por ende, refiere que el turismo es una economía integral, que envuelve las actividades de una gran serie de elementos e instituciones del Estado. En general se requiere tanto de información cuantitativa como cualitativa de estas instituciones, así como de labores de control y fiscalización y todo tipo de gestiones de fomento en materias de atracción de inversión y ejecución de proyectos. Por lo anterior se requiere de un ente público, en el mejor de los casos un ministerio, que cuente con suficiente poder político para coordinar las actividades turísticas para que los demás entes involucrados cumplan con su rol concerniente al marco de desarrollo turístico del país.

El sector público, a través de este ente especializado está a cargo elaborar e implementar una política de turismo, la planificación, desarrollo y la regulación del desarrollo turístico en las respectivas escalas nacionales, regionales y locales.

Por otro lado, el sector privado, además de generar negocios de acuerdo a su naturaleza, también debería involucrarse y trabajar en conjunto con el sector público y otras instituciones a nivel nacional internacional para fomentar su negocio.

En el caso del turismo étnico por ejemplo, Santana (2005), manifiesta que el Estado tiene que actuar como regulador de las relaciones entre las esferas pública y privada y los asesores técnico-científicos tienen que equilibrar los diferentes intereses de los diferentes segmentos de la comunidad anfitriona y de su relación con los turistas.

Al ayudar en la planificación del turismo étnico, deben tomar como principio, inherente a los derechos humanos que, en primer lugar, son los miembros de esa comunidad que deben decidir si quieren o no una economía basada en el turismo. También son ellos que deben delimitar qué parte de la cultura será mostrada y qué parte permanecerá en el ámbito privado (o sagrado).

Consecuencia obvia de lo anterior es que los miembros de esa comunidad deben decidir si quieren ser, ellos mismos, el atractivo.

No obstante, de acuerdo a la política institucional en Chile propuesta por el SERNATUR (1997) y como sugerencia para éxito que el turismo cultural se desarrolle y se mantenga en el tiempo es necesario que la municipalidad, junto con todos los actores locales involucrados directa e indirectamente en la actividad, valoricen los atractivos turísticos de este tipo, por medio de publicidad y señalización que informen a los visitantes potenciales de su existencia y principales características.

El énfasis en desarrollar turismo cultural como actividad generadora de ingresos económicos, favorece y fortalece la identidad y cultura locales, pues el interés mostrado por los visitantes por ciertas manifestaciones culturales locales puede provocar en la población residente un sentimiento de orgullo y deseo de preservarlas.

Esto es muy positivo, especialmente en culturas tradicionales que corren el riesgo de ser absorbidas o reemplazadas por prácticas tomadas de otras culturas más dinámicas pero no necesariamente mejores.

A la vez, esta actividad turística permite el Intercambio cultural entre los turistas y la población residente, lo que permite un mejor conocimiento y respeto mutuo, empoderando la identificación del sector o localidad.

En este contexto, Maldonado (2005), indica que los temores de muchas comunidades sobre los impactos nocivos que puede causar la actividad turística en sus territorios son bien fundados. En efecto, estas nuevas intervenciones pueden significar un aumento de su dependencia, una aceleración de la pérdida de sus territorios y su identidad cultural o un debilitamiento de sus instituciones y de la cohesión social que éstas persiguen. Las reticencias pesan más que las promesas de improbables beneficios.

No obstante, cabe advertir que no todas las comunidades están animadas del mismo espíritu escéptico y reticente. Muchas de ellas han adoptado una postura relativamente receptiva o claramente favorable a la implantación de actividades turísticas en sus territorios, a condición de que las estrategias de fomento que se

adopten y apliquen respeten determinadas exigencias básicas. Éstas contemplan la preservación de sus instituciones y valores tradicionales, el respeto de su cultura y el derecho a decidir sus propias prioridades de desarrollo.

En fin, se puede observar la existencia de un cierto número de comunidades convencidas de que el turismo puede significar, o representa ya, para sus miembros, una fuente de beneficios reales, como condiciones materiales de vidas mejoradas, bienestar social, expresiones culturales renovadas y lazos comunitarios fortalecidos.

A pesar de los efectos positivos antes mencionados que pueden alcanzar estas iniciativas turísticas, también denotan ciertos problemas socio-culturales generados por éste que pueden poner en cuestión el futuro de la actividad turística donde se esté desarrollando, especialmente cuando dicho desarrollo ha sido espontáneo (no planificado).

Algunos de estos impactos negativos, identificados por en el estudio realizado por SERNATUR (1997) junto con la Asociación Chilena de Municipalidades, indican los siguientes impactos:

a) Rechazo a “la invasión”

En las primeras etapas del desarrollo de la actividad, cuando aún el número de visitantes es pequeño, su presencia generalmente es bien aceptada por la población local; pero cuando la población flotante supera en una o más veces a la población local, surge, principalmente en las personas que no se benefician directamente con el turismo, sentimientos de rechazo hacia los visitantes de los cuales se dice que “invaden” “su” ciudad o pueblo y privan a los residentes –o al menos les dificultan – del acceso a los servicios, calles, comercio, restaurantes, etc.

b) Comercialización de valores culturales

Aunque en algunos casos el interés demostrado por los turistas sirve para rescatar o fortalecer antiguas tradiciones culturales, existe el riesgo de que con el fin comercial de “explotar al turista”, se pierda la autenticidad de la música, ceremonias, artesanías, etc., aprovechando el desconocimiento que éste tiene de las reales características de estas manifestaciones culturales. Es así como muchas tradiciones se transforman en meros espectáculos para los turistas.

Adicionalmente, el uso turístico intensivo no controlado de algunos atractivos culturales puede ser causa de graves alteraciones o deterioros.

c) Pérdida o deterioro de la identidad cultural

El rico intercambio cultural que puede darse cuando los visitantes no superan en número a los habitantes locales, frecuentemente se transforma en confrontaciones culturales cuando la presencia de visitantes es masiva. Peor aún si ella ocurre en localidades rurales pobres, en las que los visitantes mayoritariamente urbanos y relativamente más ricos, imponen algunas de sus prácticas culturales y provocan, por una parte, un sentimiento de rechazo o resentimiento de parte de la población local, pero al mismo pueden generar un “efecto demostrativo”, especialmente entre los jóvenes, que los impulsa a adoptar algunos de los comportamientos y/o hábitos de los visitantes, lo que atenta contra la riqueza de la diversidad cultural local.

d) Agravamiento de problemas sociales

El turismo, con sus flujos masivos de personas, puede profundizar en las comunas o localidades de destino problemas sociales tales como: la drogadicción, la prostitución, el alcoholismo, el vandalismo, la delincuencia, etc.

Basta leer los diarios o ver los noticieros de televisión para darse cuenta que en período de vacaciones en los balnearios este tipo problemas sociales aumenta considerablemente.

Es sabido que los delincuentes, traficantes, comerciantes sexuales, etc. “siguen” el desplazamiento de los consumidores.

Si bien hoy en Chile el turismo representa para muchas familias mapuches una innegable fuente de trabajo, cuyos aportes se han vuelto a veces imprescindibles en el transcurso del tiempo, dicha actividad cobra, sin embargo, un sentido mucho más profundo, por desenvolverse en el particular contexto de las reivindicaciones territoriales contemporáneas. Pues, aunque responda en forma evidente a un proceso de globalización, que tiende a convertir el territorio mapuche en un espacio destinado al ocio de un público ansioso por descubrir y disfrutar de bellezas del entorno natural, la recepción de turistas es también para los mapuche, aunque a menudo no en forma abierta, un momento privilegiado para dar a conocer y compartir su cultura, y desde luego revalorizarse como pueblo. Es entonces una forma distinta de leer el paisaje y concebir el medio ambiente que se intercambia a través de la actividad turística, con un visitante que muchas veces desconoce por completo el valor de la tierra desde la perspectiva religioso-cultural de sus anfitriones. Así, el turista va descubriendo paulatinamente un medio ambiente que desde ya dista de ser meramente « natural », y adquiere por lo tanto una fuerte connotación patrimonial (Sepúlveda, 2007)

Esto se hace más dramático cuando analizamos casos de pequeñas comunidades a quienes se les debe ayudar a definir qué desarrollo quieren y se les deben facilitar los mecanismos para verificar y asegurar el cumplimiento de estos objetivos.

Por esto es que Molinari (2006) manifiesta la importancia del desarrollo local indicando el rol fundamental del ente regulador local (municipio) siendo central definir actividades sectoriales económicas que generen cadenas de valor en las localidades, el Turismo es una de ellas, teniendo en cuenta su efecto multiplicador sobre los otros sectores, generando empleo genuino e indirecto, rompiendo así el doble aislamiento del emprendimiento con el resto de la actividad productiva y de las localidades entre sí.

El Desarrollo Local es capacidad de articulación de los actores y las actividades, por eso el mayor desafío con los emprendimientos es que se armen cadenas productivas. El principal rol del Municipio es el *de Facilitador* de un entorno favorable para el desarrollo de los negocios, promotor de ideas generadores de proyectos sostenibles y responsable de su seguimiento, fortalecer las cadenas de proveedores de Pymes y micro emprendimientos. Esto es más sencillo en las localidades pequeñas, en las localidades más grandes, podría subdividírselas por zonas formando clusters.

Desde lo estratégico a través de la implementación de políticas y objetivos institucionales que guarden coherencia con los planes regionales y nacionales, debe ser una gestión estratégica orientada hacia la competitividad territorial y empresarial que incorpore objetivos de lucha contra la marginación y pobreza.

Desde lo operativo asumir el rol de facilitador, a los efectos de establecer políticas y planes que den curso al objetivo estratégico y por último desde la gestión participativa, incorporar a todos los actores locales involucrados en el proceso, comercializadores, productores, sociedad civil, organizada y no organizada, etc., potenciando así el desarrollo del capital social y humano con sentido de pertenencia, aún cuando cambien los gobiernos y las administraciones. La inscripción del micro emprendimiento en una perspectiva estratégica de Diseño, articulado al Desarrollo Local y cadenas de valor, con capacitación en redes asociativas y aportes de administración y gestión, mejora la supervivencia y crecimiento de los mismos.

2.2.- Micro-emprendimiento y pobreza.

Según los autores Carlos H. Acuña y Fabián Repetto (2006) de acuerdo a la definición de pobreza (incluyendo sus causas) que adopten los gobiernos, se derivarán ciertas lógicas de intervención y ciertos diseños institucionales. La definición “oficial” acerca de la pobreza implica aspectos conceptuales, pero también ideológicos y de relaciones de poder.

Los mismos autores señalan, además de que “la pobreza” como problema de política pública implica una construcción ideológica y política, se debe atender también a otros aspectos del fenómeno:

- Presencia o ausencia de aspectos culturales.
- Presencia o ausencia de cortes étnicos, raciales y/o religiosos.
- Presencia o ausencia de cortes regionales y/o geográficos.
- Presencia o ausencia de condiciones “estacionales” (por ejemplo, “nuevos” pobres vs pobres “históricos”).
- Impacto diferencial de la pobreza sobre diversos subgrupos vulnerables, inclusive en grupos pobres que no muestren ninguno de los cortes arriba mencionados (la pobreza y la exclusión golpean diferencialmente a mujeres, niños, adolescentes, hombres o discapacitados).

Para esta investigación se asumirá el concepto de Pobreza desarrollado por el Programa de Estudios Multidisciplinarios de Pobreza de la Sede FLACSO Guatemala (2004), cuya definición es: “La condición de privación que experimentan los individuos, las familias y comunidades, la cual está asociada con carencias de los principales satisfactores de las necesidades humanas. Hay pobreza económica cuando las carencias están relacionadas principalmente con el ingreso y el consumo. También hay carencias y privaciones que se derivan de procesos y relaciones sociales como la exclusión social, la desigualdad y la marginalidad, aspectos que condicionan violaciones a derechos o ausencia de

libertades. También puede haber carencias de condiciones materiales de vida de uso comunitaria que afectan la calidad de vida de las poblaciones. Esta última se conoce como pobreza de necesidades básicas. Por tanto una persona puede ser pobre cuando carece de recursos y medios económicos, cuando no puede desarrollar sus capacidades por falta de oportunidades y en tales circunstancias no se le permite tomar decisiones sobre su vida ni ejercer su ciudadanía”.

Uno de los enfoques contemporáneos acerca de la Pobreza es el desarrollado por el economista Amartya Sen, que plantea que todos los seres humanos somos diversos, por tanto es imposible aplicar una Línea de la Pobreza, sin considerar las diferencias. Charo Quesada (2010) citando a Sen menciona que: “existen factores geográficos, biológicos y sociales que multiplican o disminuyen el impacto de los ingresos en cada individuo. Entre los más desfavorecidos hay elementos generalmente ausentes, como educación, acceso a la tierra, salud y longevidad, justicia, apoyo familiar y comunitario, créditos y otros recursos productivos, voz en las instituciones y acceso a las oportunidades. Ser pobre, según Sen, no significa vivir por debajo de una línea imaginaria de pobreza, por ejemplo, un ingreso de \$2 por día o menos. Ser pobre es tener un nivel de ingresos insuficiente para poder desarrollar determinadas funciones básicas, tomando en cuenta las circunstancias y requerimientos sociales del entorno, esto sin olvidar la interconexión de muchos factores”.

En Chile, la Política Social y de Superación de la Pobreza, ha evolucionado en la implementación de Programas Universales y específicos (Mideplan, 2003):

- Universales: en políticas sectoriales que aseguren niveles mínimos de acceso a servicios básicos de la población: educación, salud, vivienda, trabajo, seguridad social, justicia, seguridad ciudadana.
- Específicos: en relación a grupos prioritarios y en situación de pobreza.
 - Situación de Pobreza: Sistema de Protección Social Chile Solidario, dirigido a 225.000 familias indigentes.

- Grupos prioritarios: infancia y adolescencia, jóvenes, mujeres, Pueblos originarios, adultos mayores y personas con discapacidad.

Según Dagmar Raczynski (año 2009) en Chile y América Latina, la pobreza se ha asociado y medido por indicadores que reflejan una situación de carencias en una o varias necesidades identificadas como básicas: un ingreso suficiente para la alimentación del grupo familiar, una vivienda adecuada y acceso a servicios de agua, luz y alcantarillado, y a un nivel básico de educación.

La medición arroja como resultado una tipología de familias bajo la Línea de la Pobreza o indigentes, los pobres y los no pobres, los que se determinan por la posibilidad de los hogares, de acuerdo a su ingreso autónomo y sin subsidios del Estado, puedan adquirir una canasta de alimentos básicos (Pobres indigentes); entre 1 y 2 canastas básicas para el caso de los pobres y los no pobres aquellos cuyos ingresos superan el costo de 2 canastas básicas de alimentos.

En Chile la aplicación de la Encuesta CASEN ha entregado información acerca de la magnitud del problema de la Pobreza y ha permitido analizar sus variaciones de acuerdo a la aplicación o impactos de los Programas Sociales, en relación a la variación de los ingresos, acceso a bienes y servicios de la población en un período determinado.

Según la CASEN 2009, un 15,1% de la población se encontraba en situación de pobreza, lo que equivale a 2.564.032 personas. Estas cifras se comparan negativamente con las observadas el año 2006 en que la pobreza afectaba al 13,7% de la población del país. Ello significa un incremento de 1,4 puntos porcentuales y que hay 355.095 pobres más que en 2006.

Similar comportamiento experimentó la indigencia o extrema pobreza. Mientras en 2006, el 3,2% de la población se encontraba en esta situación, lo que equivale a 516.738 personas, en 2009 la indigencia se elevó hasta el 3,7%, lo que representa 634.328 personas.

Respecto a la situación por regiones es la región de La Araucanía, particularmente en su ruralidad, la que presenta los índices más altos, a saber (27,1%) y siendo las mujeres (15,7%) las más afectadas (hombres (14,5%). Estos índices de pobreza regionales son una alerta constante a la necesidad de una gestión acorde a las necesidades de un sector humano que ve cada vez más difícil para sus familias encontrar las formas de acceder a un mercado laboral formal que les permita sustentarse con proyección de futuro.

Los datos de la Encuesta CASEN han determinado que la pobreza sea asumida por la Agenda Política de sucesivos gobiernos, que han planteado su superación como un estado a alcanzar para lograr mayores niveles de bienestar de la población. Los enfoques para abordarla han pasado por diferentes modalidades, desde pasar de una visión de la población como beneficiario/a y receptoras de programas a una en la cual la población es sujeto y ciudadano con derechos, deberes y responsabilidades personales o colectivas.

Para los autores Lara y Lavados (2010), las políticas económicas destinadas a estimular el crecimiento económico, es decir aumentar en forma sostenida la producción de bienes y servicios, la ocupación de mano de obra en empleos estables y productivos (generadores de ingresos) es una condición indispensable para avanzar en el camino a derrotar la pobreza, pero no es suficiente.

Según estos mismos autores la intervención de las Políticas Sociales permitirá la generación de oportunidades y capacidades para desarrollar habilidades, por esto las políticas sociales basadas en el mejoramiento de la cobertura y calidad de la educación, en la formación de competencias para el trabajo, en el acceso a salud y vivienda, además de la creación de un sistema de protección y seguridad social, y la entrega directa de subsidios adecuadamente focalizados, denominados ingresos no autónomos y subsidios no monetarios, permiten el acceso a servicios que de otra forma no estarían disponibles para las personas de menores ingresos.

Por otro lado, además de estos dos elementos, se hace necesario considerar un tercer pilar, la necesidad de aumentar la cohesión social, de facilitar los procesos

organizativos de las personas pobres en sus comunidades, de estimular la formación de redes, con derechos y obligaciones.

Los Programas Sociales dirigidos a la población de menores recursos, tienen por objeto dotarles de ingresos que les permita hacer frente a sus necesidades básicas, principalmente a través de la aplicación de la denominada Red Social del Gobierno, focalización de Subsidios directos como así mismo programas de inserción de mano de obra o Programas de Empleo, que incluye el impulso a la creación de microemprendimientos económicos. Éstos han sido implementados mediante programas de entrega de subsidios no retornables (prestación económica focalizada) aplicadas por diversas instituciones públicas (Fosis, Conadi, Sercotec, por nombrar algunas), como también han sido asumidas por instituciones financieras (Bancos) en calidad de microcréditos, siguiendo la experiencia del Banco de los Pobres de Mohammad Yunus.

Estas microempresas son, en general, unidades de producción a muy pequeña escala, que se presentan como una alternativa de innovación local, casi familiar en algunos contextos en respuesta a las necesidades de cubrir la falta de un empleo formal para el cual no se han desarrollado las capacidades requeridas. Este tipo de micro-emprendimiento, sin embargo, no exige más “parámetros para esa colocación que las habilidades poseídas en un momento determinado por el individuo, independientemente de su sexo, edad y otro tipo de criterio” (Cardozo 2006: 28)

Visto en la práctica, las iniciativas de micro-emprendimiento, entonces, toman formas alternativas encontrándose entre ellas opciones distintas a las que se encontrarían en el mercado tradicional ofertando productos naturales, ecológicos y servicios alternativos, entre otros. Así mismo el desarrollo de estas unidades de producción de pequeña escala constituye, para las comunidades rurales, una importante estrategia de sobrevivencia que le asegura al grupo familiar una manera de sustento y sostenibilidad (Cardozo 2006: 28).

Para la autora Hege Gulli (1999: 4), las microfinanzas (ahorro, crédito y seguro) consiste en ayudar a la gente a superar limitaciones financieras y facilitar la administración de su dinero. El uso de estos servicios puede o no cambiar la situación económica de base de una familia o empresa. Plantea que las microfinanzas pueden ayudar a los pobres en tanto se promuevan inversiones en activos, en el sentido que dicho financiamiento da más poder adquisitivo, permitiendo a las personas superar las limitaciones de su situación económica; facilita las actividades para ganarse la vida dado que permite a los pobres administrar sus actividades económicas de forma más eficiente (por ej.: la adquisición de insumos a precios más bajos); además de proteger contra choques en los ingresos, es decir, el acceso a servicios financieros puede reducir la vulnerabilidad de las familias al proporcionarles medios para resolver necesidades urgentes y reducir la variabilidad del consumo. El acceso a préstamos para el consumo puede evitar la venta de activos productivos en épocas de poco flujo de fondos, aumentando así la seguridad económica de la familia. Junto con esto las microfinanzas ayudan a formar capital social y mejora la calidad de vida, además de la participación en grupos solidarios (formando redes) y adquisición de antecedentes de crédito y confiabilidad. Además, las oportunidades proporcionadas por el acceso a servicios financieros pueden aumentar la autoestima, la dignidad y el poder de decisión de los integrantes de la familia.

En Chile la experiencia del FOSIS en la aplicación de Programas de Micro emprendimiento en población pobre, ha sido pionera en la entrega de subsidios asociados a microcréditos; según el Estudio “Evaluación del Programa de Empleo, Modalidad Creación de autoempleo” realizado por Verdugo (2002) a iniciativas financiadas por el FOSIS en cinco regiones: Atacama, O’Higgins, Maule, Metropolitana y Bío-Bío, los rubros en los cuales se concentró la creación de iniciativas fueron: el comercio de alimentos, la confección de prendas de vestir, la carpintería y los servicios de mantención y reparación del hogar. En las regiones agrícolas se incorporó fuertemente el cultivo de flores y servicios relacionados con el sector agrícola y silvoagropecuario.

Entre las principales conclusiones del estudio se menciona:

- Los problemas de mercado son la principal causa de cierre de las iniciativas, alcanzando a un 40% del total que no continúan funcionando.
- La falta de experiencia en el negocio que se está iniciando, es otra de las causas que explican el cierre de iniciativas, llegando el porcentaje de cierre a un 30% en este grupo específico.
- El aporte al desarrollo de los beneficiarios, medido como los cambios declarados en la situación y condición de ellos, mostró que además del impacto en la condición económica, mejoró su autoestima y postura frente a las dificultades.

Otra de las instituciones públicas que ha desarrollado Programas de Micro emprendimientos es la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, a través del Fondo de Desarrollo Indígena, el cual tiene por objetivo el financiamiento de programas especiales dirigidos al desarrollo de las personas y comunidades; el cual puede desarrollar planes especiales de crédito, sistemas de capitalización y otorgamiento de subsidios en beneficio de las comunidades indígenas e indígenas individuales.

El Fondo de Desarrollo responde a las políticas públicas que el Ministerio de Planificación y la CONADI impulsen para el desarrollo integral de las comunidades y personas indígenas, además de considerar la aprobación del Consejo Nacional de la institución.

En la implementación de los Programas de este Fondo, la CONADI ha definido en sus lineamientos estratégicos que se trata de un “Desarrollo con Identidad”, el cual se enfoca hacia la visión holística de la reducción de las condiciones de desigualdad, marginalización, bajos ingresos y hacia un aumento en el acceso, con igualdad de género, a las oportunidades de desarrollo económico y social, así como fortalecer su identidad, cultura, territorialidad, recursos naturales y organización social, bajo la premisa de que un desarrollo sostenible requiere del protagonismo de los beneficiarios y del respeto de sus derechos individuales y

colectivos, en el entendido de que el desarrollo de los pueblos indígenas beneficia en forma importante a la sociedad como un todo.

Entre los lineamientos estratégicos relacionados al tema, se pueden mencionar:

Cuadro N° 1: Lineamientos estratégicos del Fondo de Desarrollo Indígena de CONADI

| Lineamientos | Ámbitos de acción | Objetivos |
|--|---|---|
| Fomento de iniciativas económicas y sociales | Emprendimientos y microempresa indígena | Fomentar la creación y consolidación de microempresas indígenas urbanas y rurales que respetan, rescatan, promueven o desarrollan las culturas indígenas. |
| | | Generar y fortalecer emprendimientos indígenas urbanos y rurales en generales en otros ámbitos de interés. |
| | | Generar instrumentos para el fomento de los emprendimientos indígenas. |
| | Turismo Indígena | Incentivar y potenciar iniciativas turísticas indígenas urbanas y rurales que rescatan, respetan y/o fomentan las culturas indígenas |
| Generar un instrumento de fomento de iniciativas turísticas indígenas urbanas y rurales. | | |

Fuente: CONADI, Lineamientos estratégicos Fondo de Desarrollo, año 2010.

Estos lineamientos se plasman en el Programa Fomento a la Economía Indígena Urbana y Rural, el cual está diseñado a través de la metodología de Marco Lógico, tiene por propósito fomentar y/o fortalecer el desarrollo de actividades económicas de la población indígena urbana y rural para generación de ingresos. Su población objetivo corresponde a personas, familias, comunidades,

organizaciones y microempresas indígenas urbanas y rurales, pertenecientes a los diferentes pueblos originarios del país de distintos territorios indígenas, de Áreas de Desarrollo Indígena (ADI's) decretadas, usuarios del Fondo de Tierras y Aguas de la CONADI y pertenecientes a grupos de población indígena rural y urbana en condiciones de indigencia y pobreza.

A través de este Programa se ejecutan Concursos de Microemprendimientos en donde las personas, familias o comunidades postulan a recursos (subsidios no retornables), que les permiten generar negocios, regularizar su situación tributaria y permisos de funcionamiento, apoyo a implementación de talleres, espacios de producción cooperativa, capacitación en distintos ámbitos productivos, infraestructura productiva, adquisición de insumos, equipos y/o herramientas de beneficio familiar o comunitario.

Entre las áreas financiadas por CONADI en distintas zonas geográficas del país, se encuentra el Turismo Indígena, mediante este apoyo financiero se pretende potenciar el acervo cultural de la población indígena desde una perspectiva intercultural, además de mejorar los ingresos de las familias ligadas al rubro, que permitan, a su vez, la difusión, fomento y respeto de las culturas indígenas presentes en Chile.

2.3. Gerencia Social

Desde el Campo de la Gerencia Social

La superación de la pobreza en el contexto latinoamericano es uno de los principales retos en las problemáticas sociales y un imperativo para 200 millones de personas que hoy se estiman desprovistos de las condiciones básicas para llevar una vida digna (Kliksberg 1992:33). En este sentido, el Estado y la concertación de actores institucionales, civiles y privados juegan un rol trascendente en la propuesta e implementación de reformas y políticas eficientes, que no solo promuevan, sino también faciliten el desarrollo humano y sus resultantes de una sociedad más justa, democrática y equitativa (Gaetani 2002:25).

Los conceptos de administración, como las propuestas de políticas y programas de equidad y superación de la pobreza implica una concepción de la cuestión social en general y de la política social en particular (Grynspan 2002: 3) A través del tiempo se han desarrollado diversos paradigmas como el de la Gerencia Pública, Nueva Gerencia Pública, Gobierno Público y Gerencia Social entre otros. El estrés en cada uno de estos modelos evidencia diferencias sustanciales en sus definiciones, alcances y resultados. Entendidos como paradigmas, implicando que para esto “una teoría debe parecer mejor que sus competidoras; pero no necesita explicar y, en efecto, nunca lo hace, todos los hechos que se puedan confrontar con ella” (Kuhn 1971:44), cada una de estas teorías de administración han sido reemplazados por otra cuando mostraron acumular suficientes problemas no resueltos en el alcance de los resultados esperados.

A finales del siglo XIX en Estados Unidos surge el estudio consciente de la administración pública en respuesta a deficiencias expresadas en incompetencia, ineficiencia y corrupción el resultado es una teoría organizacional complementada con un concepto de administración (Gruening 1998: 6).

Los principios presentados en este modelo fueron (Gruening 1998: 6 citando a Gulick 1937; Urwick 1937; Mooney 1937; Graicunas 1937):

- El principio de división del trabajo y especialización.
- El principio de homogeneidad.
- El principio de unidad de mando.
- El principio escalar respectivo al principio de delegación.
- El principio de rendición de cuentas.
- El principio de control de tramos.
- El principio de personal.

Estos principios aplicados en las estructuras organizacionales acentuaron la Planificación, Organización, Personal, Dirección, Coordinación, Informes y Presupuesto, conceptos conocidos en Inglés como POSDCORB (Gruening, citando a Gulick 1937, S. 13), y que fueron igualmente aplicables a todas las formas de organización independiente del tipo, contexto y tamaño.

La administración continuó evolucionando en la teoría y práctica entre los que se cuentan modelos de Administración Pública Neoclásica, Teoría de la Elección, y Burocracia, entre otros incluyendo la influencia ejercida por la Teoría de Sistemas posterior a la II Guerra Mundial. En los años '60 Dwight Waldo, a través de la organización de una conferencia sobre el futuro de la administración pública, revolucionó y desafió las teorías existentes al centrar la administración en las relaciones humanas lo que dio origen a un movimiento llamado la Nueva Gerencia Pública (NGP) que era en esencia una crítica a los paradigmas anteriores al considerar que la dicotomía política-administración servía a un status quo de represión, injusticia e desigualdades (Gruening 1998:12). En los años 80, los principales exponentes de este paradigma fueron Reino Unido, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, países en los que la NGP se define básicamente como “la adopción de modelos organizativos flexibles, la descentralización de actividades, y la introducción de mecanismos de mercados” (Licha 1999:2).

Licha, en “*El Enfoque de Gerencia Social*”, resume los componentes de la Nueva Gerencia Pública de la siguiente forma:

| Prédica | Significado |
|---|---|
| Gerencia profesional. | La <i>accountability</i> exige clara asignación de responsabilidades por las acciones, y para ello las organizaciones deben contar con gerentes activos, visibles y con poder discrecional en sus cúspides. |
| Estándares explícitos y medición del desempeño. | La <i>accountability</i> exige clara fijación de metas y objetivos, junto con indicadores de logro, expresados en términos cuantitativos. |
| Énfasis en control de resultados. | La asignación de los recursos y recompensas debe estar vinculada a la medición del desempeño, y el esfuerzo debe estar centrado en resultados. |
| Cambios hacia la desagregación de unidades. | Se tiende a crear unidades "gerenciables", que separen los intereses de provisión de los de producción, para lo cual se establecen contratos dentro y fuera del sector público, asegurando de esta forma el logro de la eficiencia. |
| Cambios hacia una mayor competencia en el sector público. | Para mejorar estándares y bajar costos se promueve la competencia mediante contratos y ofertas. |
| Énfasis en mayor disciplina y frugalidad en el uso de los recursos. | Se insiste en "hacer más con menos", reduciendo costos directos, aumentando la disciplina en el trabajo, resistiendo a las demandas de los gremios y sindicatos, etc. |
| Énfasis en adoptar estilos gerenciales propios del sector privado. | Se introduce mayor flexibilidad en el empleo y remuneración, y se usan las herramientas gerenciales del sector privado. |

Si bien es cierto el paradigma de la NGP trajo nuevos aciertos a la administración, su evolución muestra que más bien tiene que ser comprendido y utilizado como un conjunto de principios que pueden suministrar las bases para la solución de algunos problemas específicos en ciertos sectores de la administración pública si son implementados con propiedad (Ormond y Löffler 1999:15).

Algunas corrientes consideran que la NGP enfatiza un tipo de eficiencia con “valores y criterios de políticas muy circunscritos a los imperativos de reducción de costos [...] que no promueve otros valores como equidad, sostenibilidad, ética y democracia participativa” (Licha 1999:3). Por ser este un modelo Anglo-Americano también es cuestionable su aplicación fuera de este contexto (Barzelai 2001: 160). Esta apreciación es considerada relevante por su énfasis en los contextos y su importancia en la implementación de modelos organizacionales. Sin embargo, en su contraparte se mencionan, entre otros aspectos, los resultados de la NGP en países como Sud África, Hong Kong, Australia, Nueva Zelanda, Dinamarca, Holanda y Francia (Hood 1995: 99-100).

En un nuevo paradigma que pretendía resolver aspectos deficientes en la NGP surge la denominada Gobernación Pública (GP) que se enfoca en desarrollar las capacidades de gobierno, esto “junto con una importante participación de los actores involucrados en la formación e implementación de las políticas públicas, la promoción de la organización de redes y una armonización de la gestión con el contexto económico y social” (Licha 2002:4) es así como la Gobernación pública se propone además incorporar en la formulación y coordinación de políticas, mecanismos más asertivos en la toma de decisiones a través de medios más participativos de las partes. La GP buscará también mejorar los sistemas de prestación de servicios tanto en su eficiencia y eficacia como en un sistema de función pública que ponga atención en sus funcionarios, contrataciones y mística de trabajo (Licha 1999:4).

De acuerdo a la Gobernación pública la eficiencia y eficacia se lograrán a través del fortalecimiento de las instituciones y del acercamiento de las mismas a la sociedad, proponiendo una mayor participación ciudadana tanto en el diseño como en la provisión de bienes y servicios, lo que a su vez garantizaría un entorno estable y 'despolitizado' para la gestión de las políticas públicas" (Licha 2002:6).

Si bien es cierto la GP es un avance con respecto a la NGP en la búsqueda de una visión más integrada de la dicotomía que surge entre política y administración, Licha menciona como una de las debilidades de la primera el que la participación ciudadana no sea más que un instrumento despolitizado en el fin último de democratizar la función pública, lo que "no logra poner los límites requeridos al predominio de la lógica de la eficiencia para asegurar la formación de políticas públicas más equitativas y democráticas" (Licha 2002: 7).

Ahora bien, a pesar de los énfasis en el desarrollo de capacidades de gobierno, el diseño e implementación de políticas sociales y la reunión de voluntades políticas, aspectos positivos de los modelos de la Nueva Gerencia Pública, y la Gobernación Pública, la conclusión final es que la pobreza y los problemas que trae consigo tales como las desigualdades y las inequidades distributivas, se mantuvieron en América Latina, salvo contadas excepciones (Hardy 2002:72).

El análisis de los resultados de estos años lleva consecuentemente entonces a revisar los diversos factores internos de cada uno de estos paradigmas así como también examina los grandes cambios mundiales, la nueva globalidad, las dinámicas sociales y contextos nacionales y mundiales a los cuales las políticas deben ajustarse constantemente (Hardy 2002 :72). En el caso particular de América Latina es necesario considerar que la pobreza es uno de los principales desafíos de los problemas sociales. A esta se suman cuestiones asociadas a la desigualdad, a la exclusión y a otros fenómenos sustantivos, e interpelan de diversos modos a las políticas públicas que llevan adelante los diversos países del área (Repetto 2005:18).

Se instala entonces, una renovación de paradigmas a través de un replanteamiento teórico y práctico proponiendo a la Gerencia Social como el nuevo enfoque para la gestión de políticas sociales.

La Gerencia Social(GS) se comienza a definir como una propuesta de gestión de las políticas sociales con un enfoque articulador de lo económico, social e institucional que se va consolidando a medida que añade conocimientos teóricos y prácticos de diferentes disciplinas y, otros que se van generando del estudio sistemático de la práctica de las intervenciones sociales (Licha 1999:7 Moro 2005: 104 INDES 2006:12) La GS facilita a través de sus prácticas, la participación de todos los actores involucrados en las intervenciones sociales para lo cual se orienta una reflexión y análisis centrados en el desarrollo de los procesos y procedimientos implementados para llevar a cabo un determinado programa social, promoviendo a su vez, una constante revisión de las políticas públicas y sociales, participación ciudadana y rendición de cuentas ante la sociedad civil (Mokate 2006:2). Como lo expresa Mokate:

“La gerencia social surge ante la necesidad de enfrentar esta demanda, ya que propone asegurar que las políticas y programas sociales respondan de manera valiosa, pertinente, eficaz y eficiente a problemas importantes de la ciudadanía, promoviendo así el logro del desarrollo social de manera equitativa y sostenible” (Mokate 2006:2)

Se consideran parte de la especificidad de la GS el “gerenciar metas y sistemas, combinar múltiples instituciones, establecer redes, conformar modelos organizacionales no burocráticos, flexibles, abrir todos los mecanismos a la participación comunitaria, monitorear sobre la marcha los programas, desarrollar una ‘contraloría social’ de los mismos, procurar la auto-sustentación de las poblaciones asistidas como meta”. Kliksberg 1995 citado en Licha 1996:166).

El Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) define la Gerencia Social:

“como un campo de conocimientos y prácticas – acotado por la intersección de las áreas de desarrollo social, de las políticas públicas y de la gerencia pública - cuyo fin es promover que las políticas y los programas sociales contribuyan de forma significativa a la reducción de la desigualdad y de la pobreza, y al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía a través de procesos participativos de formación de políticas que generan valor público” (INDES 2006:1)

Como especifica la definición anterior, la Gerencia Social toma conocimiento, y se encuentra, en la intersección de tres áreas como lo son el desarrollo social, las políticas públicas y la gerencia pública, lo que la hace permeable a los elementos de cada uno de los campos que la integran (Mokate 2006:4 INDES 2006:3 Moro 2005:104). Cada uno de estos campos reciben a su vez influencia de diversas disciplinas, lo que más allá de dificultar una delimitación más específica de la Gerencia Social (GS), ha facilitado la colaboración interdisciplinaria a través de la “fusión de distintos saberes y de los aprendizajes desde las mismas experiencias” (Moro 2005:104).

Figura 1: El Campo de la Gerencia Social de acuerdo a definición INDES.



Como campo marco para el análisis de resultados, el desarrollo social, aporta una visión del mundo “compenetrada por la comprensión de los grandes desafíos históricos, culturales, sociales y económicos” (Mokate 2006:4) Esto, en consideración de las diferentes realidades del entorno local, nacional y mundial, y a su vez atento a los procesos sociales dinámicos que desafían hoy la institucionalidad y su eficiencia en la implementación de políticas innovadoras que promuevan la participación y equidad.

Desde el campo de la gerencia pública la GS hace suya la centralidad de los actores gerenciales en su rol de coordinadores de políticas y programas de intervención social y por ende, ejecutores de funciones concertacionistas y motivadoras en la búsqueda de participación ciudadana e institucional en el diálogo, asignación, manejo de recursos e implementación. (Mokate 2006 :8), así también se consideran los distintos enfoques de organización, definición de objetivos y logro de resultados que desde la GS se considerarán en sus procesos de acuerdo a las prácticas gerenciales que promueven el desarrollo social.

Las políticas públicas, desde su campo, informan de los procesos de diseño e implementación de las políticas, su desarrollo en el rol que cumplen los diferentes actores involucrados, juego de intereses y las relaciones que les caracterizan. Así también incluye diversas perspectivas, teóricas y prácticas, de la administración pública que se sintetizan en propuestas analíticas para entender el proceso de toma de decisiones, y prácticas para mejorar la efectividad de las políticas públicas (INDES 2006: 3 citando a Lane, 1995).

Estos tres campos se conjugan en este nuevo enfoque de gestión de las políticas sociales (INDES 2002:7) superando así a modelos anteriores que demostraron en la práctica una serie de limitaciones frente a la especificidad de los programas sociales cuyos objetivos implican conectarse con un contexto y una población que tiene un diagnóstico propio de sus necesidades y que por otra parte quiere ser

parte activa del programa y no un mero objeto pasivo. Respetar estos principios es uno de los aspectos profundamente necesarios para lograr los niveles de eficiencia y el impacto esperado. (Kliksberg). Los fines orientadores de la GS han sido definidos por el INDES (Mokate 2006:2) como:

- Reducción de la desigualdad
- Reducción de la Pobreza
- Fortalecimiento de estados democráticos
- Fortalecimiento de la ciudadanía

Estas son áreas de alta complejidad y especificidad que la GS propone sean intervenidas a través de procesos integradores, flexibles, participativos y heurísticos, entendiendo que se construye conocimiento a través de las mismas experiencias, para lo cual se debe “explorar la realidad, prestar máxima atención a sus particularidades, tener muy en cuenta las experiencias comparadas, construir conocimiento a través del ensayo y error, reajustar continuamente los marcos de referencia en función de los hechos” (Kliksberg 2004:3) En este nuevo paradigma gerencial, Kliksberg pregunta: “Se hacen necesarias amplias inversiones sociales operadas con eficiencia. Allí aparece un tema crucial: ¿Cómo hacer gerencia de excelencia en el campo social?”

Valor público en la Gerencia Social

Por consiguiente, la gerencia social permite desde una mirada holística que el estudio de casos que desarrollen el turismo cultural en la región de la Araucanía y los procedimientos e instancias para que estas políticas y programas se implementen y lleguen a las bases. Esta resulta ser una estrategia de investigación adecuada para analizar el despliegue de las prácticas gerenciales, pues permite investigar fenómenos contemporáneos dentro de su contexto natural y considerar sus múltiples dimensiones y características (Yin,1994:13, citado por Barzelay y Cortázar, 2004). Se podrán ofrecer argumentos propositivos respecto a

que pueden hacer los gerentes sociales para lograr que una práctica gerencial específica funcione de manera efectiva en su contexto de trabajo, siendo estos de carácter explicativos como la mejor manera de aprender a través de las experiencias de otros, extrapolando como señala Barzelay y Cortázar, nuevas enseñanzas en otros contextos distintos evitando así la simple (y usualmente ineficaz) réplica de aquellas prácticas gerenciales consideradas “exitosas” o “buenas.”

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO DEL ESTUDIO

3.1.- Diseño de investigación.

a) Fundamentación de la opción metodológica:

Para la realización de esta sistematización se aplicarán los aspectos contenidos en la Guía de Estudios de Casos para la Gerencia Social (Barzelay y Cortázar, 2004), metodología desarrollada por el Instituto de Desarrollo Social (INDES) del Banco Interamericano de Desarrollo, que mediante el estudio de casos promueve las buenas prácticas en Gerencia Social.

La utilidad de esta metodología es que permite analizar las prácticas de la Gerencia Social, entendidas como “métodos específicos que utilizan los gerentes sociales para interactuar con situaciones problemáticas referidas al campo del desarrollo social y/o al desempeño de las organizaciones y programas sociales, de las cuales se esperan determinados resultados valiosos” (Barzelay y Cortázar, 2004).

Por ello se recurre al análisis de Programas específicos, para generar conocimiento sistemático, identificando distintos tipos de prácticas gerenciales y extraer lecciones sobre su aplicabilidad en diferentes contextos. Se utiliza el método narrativo para el análisis de procesos o secuencia de acciones que se desarrollan en un tiempo y contexto dado (Pettigrew citado por Barzelay y Cortázar, 2004).

El Método Narrativo tiene su foco de estudio en los “Eventos” definidos como el conjunto de acciones encadenadas coherentemente en función a su significado al interior de una experiencia global; el procedimiento a utilizar para explicar los hechos es el encadenamiento narrativo de los eventos o acciones, considerando

el contexto, pues sólo así es posible reconstruir el sentido global de las acciones al interior de una experiencia situada en tiempo y lugar.

La metodología considera como primer paso: Identificar aquellos eventos que están directamente referidos al proceso o práctica gerencial bajo estudio, lo que se denomina EPISODIO; el segundo paso a realizar es identificar los eventos que tuvieron una influencia en el episodio, es decir, los Eventos Anteriores que ocurrieron antes del episodio y que ejercieron influencia sobre él, los Eventos Contemporáneos que ocurrieron temporalmente en forma paralela al episodio, los Eventos Relacionados que fueron influidos por el episodio y ocurrieron al mismo tiempo y los Eventos Posteriores que son aquellos que fueron influidos por el episodio, y ocurrieron después de éste.

Un segundo paso es identificar las relaciones entre los eventos, lo que permitirá elaborar preguntas relevantes sobre la experiencia que permitirán guiar la investigación y dar una explicación de la trayectoria u operación de la práctica, que a su vez permitirá “arribar a conclusiones que ofrecen una comprensión sobre la manera como una práctica singular desempeña una o varias funciones gerenciales, es decir, la ruta de progreso, consolidación, crisis, estancamiento o recuperación que la práctica ha seguido, o; los procesos que explican la operatoria de la práctica, el funcionamiento que le ha permitido o impedido desempeñar de manera adecuada las funciones para las cuáles fue diseñada”. (Barzelay y Cortázar, 2004).

En síntesis, si la Política Pública que se estudia contribuye a la reducción de la desigualdad y la pobreza, como así mismo al fortalecimiento de los estados democráticos y la ciudadanía, es decir, si incluye procesos participativos de retroalimentación.

b) Exposición del proceso de trabajo de campo.

El proceso de trabajo de campo se inició con el contacto con los propietarios de la iniciativa “Ruka Melilef” de la comuna de Melipeuco, el matrimonio formado por el Sr. Carlos Melillán y la Sra. Marta Lefimil (sujetos de estudio), a objeto de obtener su consentimiento para la realización del estudio, posteriormente se trabajó la pauta de entrevista en relación a los objetivos de la investigación, en primer lugar se identifica y describe la iniciativa turística y su relación con el resto de la familia extendida, de esa información se determinó las autoridades y personas relevantes de la comunidad indígena y del territorio, que pudieron aportar opiniones sobre el Proyecto.

c) Fundamentación de las técnicas e instrumentos utilizados:

Se consideró la aplicación las Técnicas de Observación y Entrevista en profundidad para el análisis de Caso, puesto que a través de estas se pretende obtener el mayor cúmulo de información que permita, describir, analizar, explicar y relacionar los eventos que se identifiquen en el proceso de instalación del microemprendimiento, su gestión y desarrollo.

La Entrevista por cuanto permite la construcción de acciones pasadas y la interacción del sujeto de estudio con su realidad familiar, comunitaria y las redes que ha establecido, como también con las instituciones públicas y/o privadas de apoyo a la instalación, consolidación y mantención de la iniciativa turística.

La observación que permitirá acercarse al tema de investigación desde fuera, utilizando medios como grabadora, cámara fotográfica y /o de video para describir el proyecto y sus participantes.

Se contará con Pautas de observación, registro, pautas de entrevistas y fuentes secundarias de información (registro de proyecto financiado por CONADI, material publicado en páginas web y otros que se tengan acceso).

3.2.- Sujetos participantes del estudio.

Para esta investigación se procedió a la selección de un caso de forma intencional, se analizó listado de proyectos financiados por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, se eligió una iniciativa considerada exitosa, perteneciente al matrimonio formado por la Sra. Marta Lefimil y el Sr. Carlos Melillán de la comuna de Melipeuco, Proyecto Turístico Mapuche “Ruka Melilef”, ubicado en el sector de Palihuepillán, localidad de Santa María de LLaima.

Se considera participantes del estudio al matrimonio Melillán-Lefimil y la Comunidad Indígena “Mariano Melillán”, lof de pertenencia del esposo, en este sentido se considera a la autoridad tradicional de la organización (especialmente al lonko de la comunidad) en donde se ubica la iniciativa de microemprendimiento turístico cultural, así mismo se analizarán las Instituciones que participaron del diseño e implementación del Proyecto, de acuerdo a los hallazgos de las sesiones de entrevistas, considerándose a lo menos a un profesional del nivel local (municipalidad).

3.3. Sistema Categorial

La investigación consideró el siguiente Sistema Categorial en relación a los objetivos planteados:

| OBJETIVOS | CATEGORÍA |
|---|---|
| Describir el proceso de gestión e implementación de la iniciativa de emprendimiento de turismo cultural “Ruka Melilef” de la comuna de Melipeuco desde la perspectiva de la Gerencia Social | <ul style="list-style-type: none">• Proceso de gestión emprendimiento turístico cultural• Proceso de implementación emprendimiento turístico cultural. |
| Analizar los elementos que potenciaron u obstaculizaron la puesta en marcha y desarrollo del | <ul style="list-style-type: none">• Elementos potenciadores de la puesta en marcha y desarrollo |

| | |
|---|---|
| <p>emprendimiento turístico.</p> | <p>de la iniciativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos obstaculizadores de la puesta en marcha y desarrollo de la iniciativa. |
| <p>Analizar los efectos de la iniciativa de emprendimiento turístico en los ámbitos familiar y comunitario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Efectos positivos y negativos de la iniciativa en el ámbito familiar (ingreso, empleo, distribución de roles al interior de la familia). • Efectos positivos y negativos de la iniciativa en el ámbito comunitario (ingreso, empleo, relaciones con terceros, roles comunitarios). |
| <p>Identificar y analizar los componentes culturales factibles de incorporarse a iniciativas de emprendimiento cultural mapuche.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas culturales existentes en su territorio • Factibilidad de incorporar elementos culturales presentes en el territorio. • Elementos culturales posibles de incorporar en la iniciativa. |
| <p>Analizar elementos que permitan la potenciación de los programas públicos de emprendimiento turísticos culturales desde el enfoque de Gerencia Social.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Programas existentes, evaluación de los programas, proceso de implementación de programas. |

3.4. Supuestos de investigación.

En este estudio de caso, vivienda mapuche, se pretende dar a conocer e identificar las etapas técnicas que la Gerencia Social valida y establece como necesarias para analizar adecuadamente una política pública, mediante el proceso de aplicación de un programa social y/o proyecto social, cuyo objetivo entre otros es reducir las brechas de desigualdad económica y mejorar el acceso a recursos destinados a potenciar iniciativas y/o micro emprendimientos para la superación de la pobreza.

Por ende, esta iniciativa se transformará en acciones y/o resultados concretos a través de la utilización de todos los recursos disponibles que a su favor se han presentado en cada una de las etapas de este proceso desde la iniciación hasta la consolidación, cuya evaluación final generará la identificación de cada acción dentro de cada etapa técnica para la creación del valor público desde la mirada integral del Enfoque de la gestión de políticas y programas sociales planteado por Mokate y Saavedra (2006).

Como acción final y evaluación de resultados desde los protagonistas, se intenta dar a conocer los impactos positivos que esta política ha llevado consigo, promoviendo el acceso de oportunidades, asignación de recursos disponibles y continuidad de la práctica, como medio de sustento para la satisfacción de las necesidades y por ende, disminución de la pobreza.

3.5. Criterios validez cualitativa

| CRITERIOS | PROCEDIMIENTOS |
|--------------------|---|
| a) Valor de verdad | <p>Se realizó una observación persistente en cada una de las 5 entrevistas efectuadas en terreno, específicamente en la localidad de Paihuepillán, comuna de Melipeuco; Municipalidad de Melipeuco y Temuco, con presencia de algunos integrantes del grupo familiar como el cónyuge y hermano. Así mismo en la Municipalidad de Melipeuco con el funcionario a cargo de la Unidad de Desarrollo Económico Local y en la localidad con el lonko de la comunidad y su cónyuge.</p> <p>El registro se realizó mediante la aplicación de una grabadora de voz, un cuaderno de campo y registro fotográfico.</p> <p>La información obtenida fue corroborada mediante la Triangulación con entrevistas con el hermano, lonko y funcionario municipal, como a la vez, recopilación de antecedentes y datos en oficinas del municipio.</p> |
| b) Aplicabilidad | <p>Entendiendo las características del caso de estudio, este criterio resulta ser efectivo o similar en ciertas etapas del proceso y desarrollo del emprendimiento, considerando características personales peculiares que en ciertas ocasiones son favorables y determinantes para la obtención de recursos.</p> <p>No obstante, en el caso particular de la ruka mapuche, el acceso, la postulación, la adjudicación, evaluación y seguimiento de los recursos de alguna entidad pública patrocinante, es igual para otros casos, pues la relación usuario/organización la que se repite constantemente, sin embargo, el desarrollo posterior</p> |

| | |
|-----------------|---|
| | puede ser diferente. |
| c) Consistencia | El estudio de caso se realizó en varias oportunidades en terreno, en la localidad de Palihuepillán, el pueblo de Melipeuco y en Temuco con el hermano de Carlos. Estas entrevistas fueron en distintos horarios y días. Se entrevistó también a informantes claves, en especial a funcionario municipal que proporcionó información inicial y general de la iniciativa mapuche, así mismo el lonko de la comunidad. Esta metodología permite que ante cualquier investigación con los mismos sujetos y contexto del caso de estudio, los resultados y/o conclusiones permanezcan iguales. |
| d) Neutralidad | Para la investigadora resulta interesante trabajar una iniciativa desarrollada por matrimonio mapuche con una temática turística que genera intercambio de culturas, en este caso mapuche, considerando las características especiales del microemprendimiento. Por ende, el desarrollo de la investigación surge a partir de la factibilidad de acceso a la información, y el consentimiento de los involucrados para acceder a su experiencia. |

3.6. Plan de Análisis

La metodología de análisis de los datos e información obtenida en esta investigación serán presentados mediante la metodología del INDES, aludiendo a un orden cronológico de episodios del desarrollo de la iniciativa, y la descripción y relato de eventos anteriores, contemporáneos, relacionados y posteriores que han influenciado significativamente en el desarrollo de la iniciativa turística “Ruka Melilef”.

A la vez, la información proporcionada y los datos recopilados fueron debidamente contrastados mediante un análisis relacional, es decir, que junto al marco teórico y la información obtenida se plantea a través de relatos coherentes y determinantes para los resultados y conclusiones del estudio, como a la vez, categorías de análisis de la política pública implementada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DEL CASO DE ESTUDIO

4.1.- Localización y caracterización del emprendimiento turístico

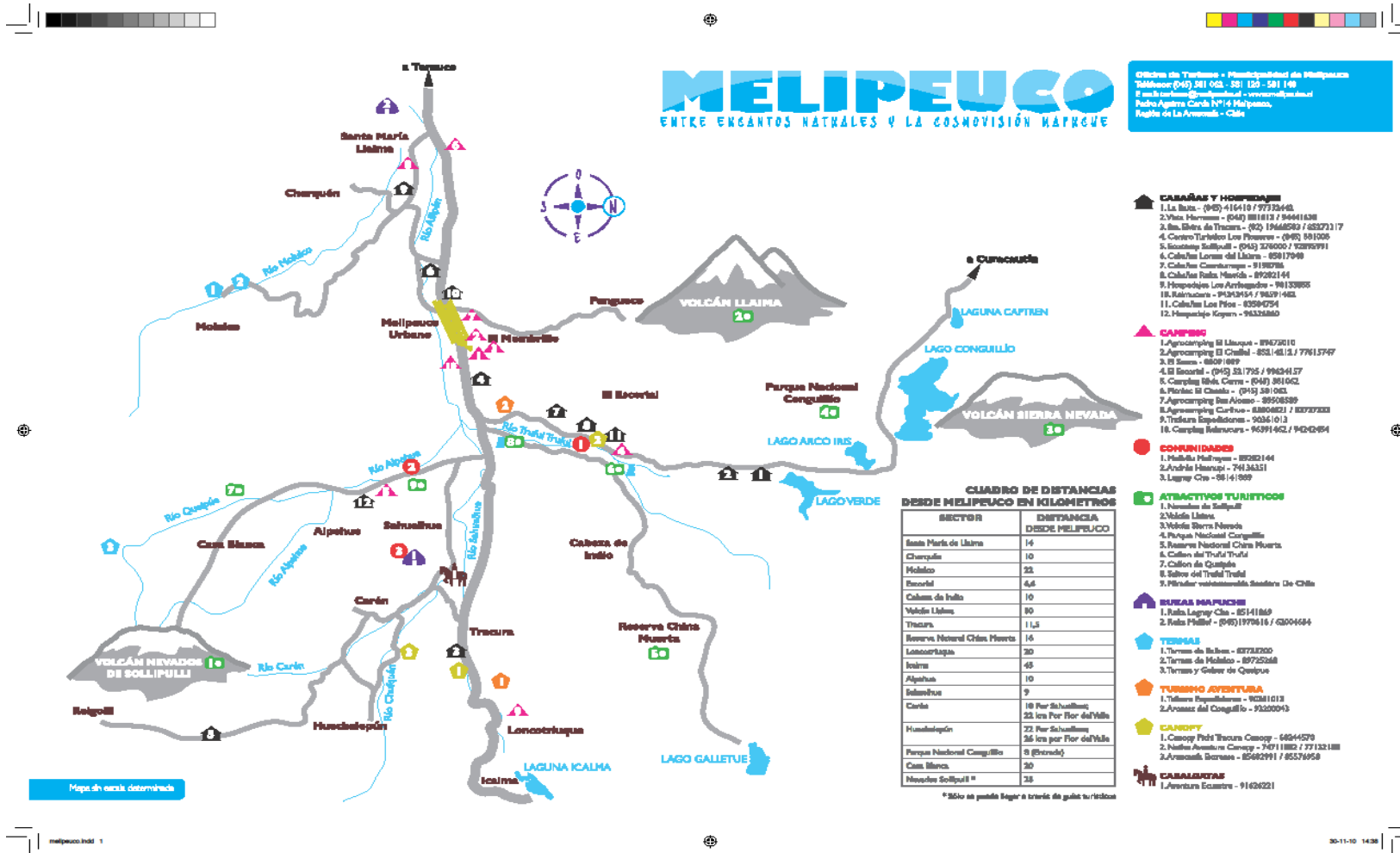
La iniciativa seleccionada se ubica en la comuna de Melipeuco distante 90 kms. de Temuco, provincia de Cautín, región De La Araucanía. La comuna de Melipeuco cuenta con una población total, según proyección INE 2009 de 5.451 habitantes, y de acuerdo a la Casen 2009 posee una Tasa de Pobreza de 23,9 %.

Del total de población, 2.096 personas se declaran pertenecer a una etnia indígena, lo que equivale a un 38,4% del total, mayoritariamente mapuche; a su vez cuenta con un registro de 18 comunidades indígenas legalmente constituidas por la ley indígena, según consta en los registros de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.

Con respecto a la principal actividad económica de la comuna esta es la silvoagropecuaria que representa un 35,58%, lo cual se asocia al mercado carácter rural de su población, seguida esta del comercio con un 12,3 % (Censo 2002).

Según los registros de la Municipalidad de Melipeuco, al año 2010 se registra un total de 45 iniciativas turísticas financiadas por distintas fuentes.

Gráfico N° 1 Distribución de Iniciativas turísticas de la comuna de Melipeuco.



Fuente: Municipalidad de Melipeuco, año 2010.

El caso de estudio elegido es la iniciativa de turismo cultural mapuche “Ruka Melilef”, ubicada en el sector Palihuepillán – Santa María de Llaima, considerada en el listado Gráfico N°1. Este caso fue elegido porque fue uno de los primeros en instalarse en la comuna de Melipeuco, además de ser conocido por la investigadora en el trabajo de implementación de programas de fomento a la economía indígena en el área turística de parte de la CONADI.

El emprendimiento consiste en una Ruka como eje central del emprendimiento, sobre el cual se desarrollan un conjunto de actividades enmarcadas en el turismo experiencial. El simbolismo de la Ruka se utiliza ya que esta es la vivienda tradicional mapuche, espacio de socialización de los niños/as, de reproducción de la cultura, por lo que constituye el mejor espacio para el desarrollo de la idea de turismo emprendida. Cabe señalar que además de su importancia como elemento material de la cultura mapuche, este tipo de vivienda ha ido perdiendo vigencia como espacio de residencia y de reproducción de procesos de endoculturación de la familia mapuche, siendo reemplazada cada vez más por la vivienda urbana, tipo subsidio rural; por lo tanto tiene un doble significado: resignificación y revitalización cultural.

Es importante destacar algunas de las características de la vivienda del pueblo mapuche (ruka), la cual tiene como característica su forma concéntrica, respondiendo su diseño a su cosmovisión, la ubicación está determinada por los cuatro puntos cardinales y su entrada siempre está orientada hacia el Este, es decir, hacia la salida del sol, pues de allí proviene lo bueno para la vida del individuo, la familia y la comunidad.

Los materiales utilizados son de origen vegetal: maderas de raulí, pellín, laurel o lingue, además de materiales más livianos, como paja, varas, tallos y juncos, utilizados de relleno, revestimiento o amarre de uniones.

En este espacio se desarrolla la vida de las familias, las relaciones que ocurren allí se articulan a partir del fuego (kütخال). Junto al fogón, los mayores entregan el

conocimiento ancestral (kimün) a través de los relatos (epew). Hay que mencionar que el fuego representa el poder y organiza la vida comunitaria.

El proyecto turístico de la familia Melillán- Lefimil, pretende rescatar el uso de la vivienda mapuche como espacio de socialización e intercambio cultural, una experiencia que revive el proceso de desarrollo y socialización de la familia y de los hijos, de aquí la importancia que ellos vivan en el mismo lugar, lo cual hace más relevante la experiencia, ya que el turismo experiencial no es algo que está producido exclusivamente para el turista, sino que incluye la cotidianidad de las personas que desarrollan la propuesta de desarrollo turístico cultural en la comuna de Melipeuco.

La estructura arquitectónica corresponde a una réplica de una ruka, está construida en madera y piedras, aprovechando los conocimientos de construcción adquiridos en Francia y la disponibilidad de material volcánico de la comuna de Melipeuco, presenta una forma concéntrica y es a su vez la vivienda del matrimonio compuesto por el Sr. Carlos Melillán Montiel y la Sra. Marta Lefimil Curilen, ambos de origen mapuche, y de aproximadamente 50 años. La ruka cuenta con dormitorios, cocina, sector de baño y duchas, además de una dependencia adyacente (quincho) adosado a la vivienda, que contempla el uso de un fogón. En la construcción reciben visitantes extranjeros y nacionales, donde ofrecen hospedaje, conocimiento de la cultura y lengua mapuche y paseos por algunas rutas paisajísticas de los alrededores de la comuna.

La microempresa se inserta en la Comunidad Indígena “Mariano Melillán” que está formada por 33 familias, con una población de 128 personas, la población es mayoritariamente joven, tal como se muestra en el Gráfico N°2.

Gráfico N°2

Distribución de población de la Comunidad Indígena “Mariano Melillán”. Comuna de Melipeuco

| GRUPOS ETAREOS | POBLACION | SEXO | | | |
|----------------|------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | | HOMBRES | % | MUJERES | % |
| 0 – 17 | 38 | 14 | 36,84 | 24 | 63,16 |
| 18 – 24 | 18 | 12 | 66,67 | 6 | 33,33 |
| 25 – 59 | 51 | 18 | 35,29 | 33 | 64,71 |
| 60 y más | 21 | 10 | 47,62 | 11 | 52,38 |
| TOTALES | 128 | 54 | 42,19 | 74 | 57,81 |

Fuente: Ficha Protección Social Municipalidad de Melipeuco. Al 10.01.2012

4.2 Proceso descriptivo de las etapas desarrolladas por la iniciativa de acuerdo al proceso gerencial.

4.2.1.- Surgimiento de la iniciativa de emprendimiento

El micro emprendimiento turístico “Ruka Melilef” surge de la necesidad de generar una fuente laboral para el matrimonio Melillán-Lefimil, una vez que vuelven de su exilio en Francia. Sin embargo, fue una idea que se fue gestando de a poco, dado que en un comienzo sólo aspiraban a volver a la Comunidad de origen del marido, para dedicarse a labores agrícolas y definir en terreno la actividad que les permitiera generar recursos.

Regresan al lof (lugar- territorio) del padre del Carlos quien les entrega terrenos para iniciar su vida de regreso al país. Ellos ya tenían decidido que construirían su casa con la estructura de una ruka debido a la nostalgia por la vida que tuvieron cuando niños y al proceso de auto identificación con su cultura que se generó en su estadía en el extranjero. La lejanía de su lugar de origen (él proveniente de Melipeuco y ella de Pitrufuquén) generó en ellos la idealización de la vida en el campo, y la nostalgia por la vida en comunidad, si bien ambos fueron perdiendo gradualmente las costumbres y la lengua mapuche, anhelaban volver y recuperar su identidad.

En primera instancia son las amistades que poseen en Francia los que les ofrecen recursos económicos para volver a Chile, con la condición de que reciban a aquéllos que aportaron a su retorno para conocer Chile y en especial la cultura mapuche.

De allí se decide la construcción de una casa lo bastante amplia que permita recibir a las amistades, sin cobrar. Forman una agrupación en su apoyo, resignificando el concepto Mingako (ayuda mutua) de la cultura mapuche, haciendo partícipes a sus redes de amistad para ayudarles al retorno y a la construcción de su vivienda definitiva en Chile, a cambio ellos se comprometen a recibir paulatinamente a sus amistades por el período que ellos determinen hasta cumplir con todos los que les ayudaron.

Inician su regreso paulatinamente, viajan esporádicamente desde Francia en distintos años 1998-1999, permaneciendo por períodos cortos en la localidad, para preparar los materiales para la construcción de la ruka y conseguir el apoyo familiar para el regreso definitivo.

De regreso en Chile y en su comunidad, viven un período de adaptación y conflicto en su afán por recobrar su identidad, inician un proceso de recuperación de la cultura después de 25 años en Francia, esto se ve reflejado en el diseño de la ruka que mezcla materiales de construcción típicos de la cultura mapuche (madera, coligües y paja), asociado al uso de materiales comunes en Francia en la construcción de *inmuebles históricos*, (*construcción con piedras*).

Para la construcción de la Ruka se recurrió a expertos locales, el primer inconveniente fue encontrar los especialistas indígenas en este tipo de oficio, que conocieran la forma de construir una Ruka, y por otro lado, hacer frente a las críticas respecto de la elección de construir una vivienda tradicional en un sector donde ya no era común este tipo de inmuebles. Según lo relatado por ellos, los vecinos criticaban que hicieran una ruka, porque es una vivienda que es considerada de menor valor económico que las otras construcciones de madera con diseño occidental y porque creían que se estaban burlando de ellos, en el

fondo consideraban que si venían del extranjero, debían traer costumbres y formas de vida distintas, “más desarrolladas que la de ellos” (Marta).

Es así que mediante el apoyo de redes de relaciones en Francia, empieza el flujo de visitantes, que gatilla la idea de implementar una iniciativa turística con objetivos más amplios.

Con la colaboración de una amiga francesa que es a su vez experta en turismo, dan cuerpo a la idea de dedicarse al turismo, es ella quien les colabora en el diseño del producto, y los relaciona con entidades de Francia; este apoyo es de relevancia para el desarrollo de la idea y la concreción del microemprendimiento, en especial en la información de precios, potencialidades del entorno y reconocer las ventajas comparativas de instalar una iniciativa de estas características en la comunidad.

De esta asesoría inicial identifican productos turísticos tales como las cabalgatas, los paseos a distintos sectores de la comuna de Melipeuco, las comidas típicas, música, conocimiento de la cultura y lengua mapuche.

Utilizando los conocimientos de la sociedad y lengua francesa, inician la difusión a través de un canal de promoción y contacto de una red de turismo establecida denominada “Acogida Campesina Francesa”, ingresan al catálogo oficial y elaboran una página web de contacto.

Posteriormente inician la difusión a nivel de la comuna y la región, mediante la creación de folletería, con información de contacto. A partir de esta difusión empiezan a recibir a los primeros visitantes y se ven enfrentados a las demandas del público, que van delimitando la oferta real del producto turístico, en especial lo referente a la entrega de contenidos de índole cultural.

Por otro lado observan las primeras necesidades de mobiliario adecuado e infraestructura para ofrecer comodidad al lugar, y la necesidad de contar con enseres que les permitiera albergar a un número determinado de visitantes, para lo cual requieren de apoyo en recursos económicos que deben gestionar.

En paralelo al diseño de la iniciativa, recurren a otras familias y personas de origen mapuche dedicados al rubro turístico, para conocer de primera fuente las dificultades y los pasos a seguir en la instalación:

... “cuando la experta francesa llegó, salimos a visitar otras iniciativas que ya tenían su tiempo en la región... turismo mapuche, relacionado con lo que nosotros queríamos hacer, agroturismo, ecoturismo, turismo rural, entonces una de las iniciativas que nosotros visitamos nos pareció que era interesante... era la Irene Hueche, la Hueche Ruka, entonces partimos a conversar con ella nos dimos tiempo para conversar... Irene también había tenido bastantes problemas... Porque nosotros no queríamos que esta cuestión se folclorizara,..(Queríamos) tener mucho cuidado de los impactos que iba a producir”... Carlos

Este contacto es de vital importancia para delimitar hasta dónde es posible entregar información de la cultura mapuche a personas no indígenas, sobretodo porque se reconoce que no todo es posible de compartir, por ciertos tabús culturales, y el control social que ejercen las demás familias de la comunidad, opinión que es muy importante a la hora de determinar qué se comparte y qué no.

En primera instancia no recurren a instituciones de apoyo (sean públicas o privadas) por desconocimiento de la oferta relacionada con el tema, sólo una vez que conocen de otras iniciativas, acceden a información de la oferta pública a la que han recurrido otros microempresarios turísticos, y surge otra área en donde tendrán que aprender, la formulación de proyectos y el proceso que sigue cada Institución para la obtención de recursos y asesoría.

4.2.2.- Consolidación de la iniciativa turística

Una vez ya generada la iniciativa de emprendimiento, lo cual permitió tener una idea clara de lo que Carlos y Marta proyectaban como idea turística, comenzaron a desarrollar el proceso de consolidación o más bien la puesta en marcha de la iniciativa lo cual implicaba otro conjunto de etapas que necesariamente debían enfrentar.

Uno de los aspectos más relevantes era el tema del financiamiento, si bien se contaba con recursos iniciales al momento de pensar en la gestación de la idea de turismo, eran necesarios nuevos recursos económicos para su puesta en marcha, por lo que la primera tarea emprendida por Carlos y Marta fue acceder a información sobre financiamiento de proyectos, para lo cual pensaron en dos fuentes inmediatas, una era el municipio de Melipeuco y otra la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI).

Precisamente en la CONADI al año 2002 se había iniciado el financiamiento de este tipo de iniciativas vía proyecto, por lo que en la recolección de la información también vino un proceso de comenzar a pensar en la lógica de los proyectos y los diversos requerimientos que estaban ahí contenidos. Carlos fue quien principalmente se ocupó de los aspectos técnicos de la postulación, en redactar los objetivos y metas que perseguían y cuidar que estuviera bien para no tener inconvenientes; Marta no estuvo ajena a este proceso ya que ella participó en todo momento en la gestación de las ideas y metas propuestas en el documento, apoyando con información necesaria para la postulación y la obtención de documentos requeridos.

Los resultados fueron positivos, ya que en ese mismo año la CONADI los apoyó con dos millones de pesos que permitieron la adquisición de los enseres mínimos para funcionamiento de la ruka. Marta me señaló en una de las entrevistas "... ahí efectivamente teníamos la seguridad de que podíamos hacer realidad nuestra idea, ya que con el dinero que nos dio CONADI pudimos comprar todas las cosas necesarias para comenzar a trabajar, faltaba más, pero con el tiempo todo sería factible de conseguir..."

Este hito, es considerado relevante para ellos, pues es un desafío para el cual consideran que no estaban preparados, les fue difícil entender la lógica de los proyectos, y por otro lado la ejecución del mismo coincidió con la temporada de inicio de las actividades turísticas, por lo que tuvieron que repartirse las tareas consideradas en el proyecto, principalmente las adquisiciones de implementos en la ciudad de Temuco, por otro lado Marta menciona en una de las entrevistas que

por la demora de la adjudicación del proyecto, algunos enseres subieron de precio, por lo que tuvieron que realizar gestiones para hacer pequeñas modificaciones a las partidas iniciales, retrasando el plazo inicial.

Utilizando los conocimientos en formulación de proyectos de esta primera experiencia, deciden postular a recursos de INDAP para la instalación de un quincho, planteado como el complemento de la ruka, puesto que, como Carlos menciona “necesitábamos el fogón para completar la ruka, puesto que allí realizaríamos el intercambio de conocimientos de nuestra cultura y recibiríamos un número mayor de personas por el día”. En este caso obtienen \$1.600.000.- del PDI Indap.

Por otro lado a través de gestiones con el Municipio, acceden a recursos de SERCOTEC para capacitación en administración del rubro turístico y adquisición de otros equipos por un monto de \$800.000. Del mismo modo, acceden a cursos de capacitación, financiados por CORFO a los emprendimientos turísticos identificados por el Municipio y financiados en años anteriores por instituciones como la CONADI.

Todos estos recursos dieron el sustento para la consolidación de la iniciativa y la seguridad tanto de Carlos como Marta, en que serían capaces de salir adelante con la empresa, según ellos “era el piso mínimo que toda iniciativa turística debe tener.”

La característica del microemprendimiento “Ruka Melilef” es que promueve el Turismo Cultural Mapuche, para delimitar qué aspectos de la cultura mapuche podían ofrecer como producto turístico, realizaron visitas técnicas a otros emprendimientos existentes en la región, sin embargo, al interior de la comunidad y de la propia familia extendida esto causó cierto desconcierto por los alcances de la iniciativa, “... Carlos y Marta llegaron planteando la posibilidad de trabajar en la parte turística. Tuvo un rechazo por el hecho de que nuestras familias, (algunos), veían que se estaba comercializando la cultura.”(Juan, hermano de Carlos).

De esta dificultad surge la necesidad de formar redes con otros emprendimientos de turismo mapuche (en especial la iniciativa “Hueche Ruka” de la comuna de Padre Las Casas), de acuerdo a lo manifestado por ellos conocieron a Irene Hueche a través de la información otorgada por CONADI, ambos acuden a conocer su experiencia, en la entrevista realizada manifiestan que Irene fue particularmente generosa para comentarles sus dificultades y sus aciertos. Marta me contó que compartieron con su familia y la Machi del lugar, quienes se habían integrado a la iniciativa turística, esto porque Irene les hizo partícipes de la idea, entregó toda la información del proyecto y les explicó sus alcances aparte de los beneficios económicos; para Carlos el hecho de que participara la Machi era suficiente respaldo para desarrollar el proyecto sin temor a traicionar los cánones culturales de la comunidad.

Carlos relata que ahí se dieron cuenta de los contenidos culturales que no son de exclusividad, como aquellos vedados para los no mapuches, entre éstos los relacionados a la salud y el aspecto ceremonial-religioso; a opinión de Marta los pasos a seguir estaban relacionados con darse tiempo para explicar el proyecto, los compromisos de resguardar los aspectos religiosos, compartir los beneficios del proyecto generando empleo o demanda de productos de la zona, inician este diálogo, en primera instancia, con los miembros de la familia y las autoridades tradicionales de la comunidad, lonkos exclusivamente, porque no existen otras autoridades tradicionales en el sector, se reúnen con ellos, como así mismo con los hermanos de Carlos (10).

Coinciden que pusieron especial cuidado en no llevar sus visitantes a las casas del resto de la Comunidad como a la vivienda de los padres de Carlos sin avisar y solicitar autorización.

Tanto Carlos como Marta relatan que hablaron especialmente con el lonko José Melillán, primo de Carlos, con el que fue fácil llegar a un acuerdo respecto de los aspectos que no se podían mostrar a los turistas, Carlos menciona que particularmente don José fue el que le dio mayores facilidades para llevar a sus visitas a su ruka, en donde su cónyuge les comparte algunas comidas, no fue lo

mismo con el resto de la familia del lonko, en especial una de sus hermanas que consideró que estaba transgrediendo las normas culturales y si bien en algunas oportunidades vendió tejidos (calcetines de lana), y otros productos, paulatinamente fue restando su apoyo al matrimonio.

En la entrevista realizada al lonko José Melillán, él me manifestó que el turismo cultural mapuche “es un poquito complicado porque en la cultura mapuche casi nadie le gusta presentarse delante de los gringos... Yo quisiera, pero como lonko me criticarían porque nadie está de acuerdo en mostrarse”. Esto aludiendo a que le molesta que lo estén observando en todo lo que hace y le pregunten por su comportamiento, los significados que tiene la forma de vivir del mapuche.

Entiende que el proyecto de Carlos y Marta es una forma de “ganarse la vida”, y que debe cuidar ciertos aspectos que no son posibles de compartir a personas que no sean mapuche, entre éstos la oración, una ceremonia, tocar el kultrun, que “son cosas sagradas”.

Al preguntarle si es posible trabajar en un proyecto de este tipo, me manifiesta que es posible siempre y cuando todos los miembros de la comunidad estén de acuerdo, y participen de las ganancias económicas, indica que algunos pueden vender comidas típicas, artesanías y otros productos, como así mismo se podría compartir la sabiduría del pueblo mapuche, sin embargo también me comenta que las prácticas culturales han sido abandonadas por parte de los miembros de la Comunidad; paulatinamente ya son menos los que conocen y hablan el mapuzugun (lengua mapuche), como tampoco participan de ceremonias como el nguillatun, por lo que un proyecto de este tipo también permitiría relevar y rescatar la cultura y enseñarla a los niños y jóvenes. Me señala que para eso tendrían que prepararse “como lo hizo Mauricio Paineñil en la costa” (Mauricio es un reconocido microempresario turístico de la comuna de Teodoro Schmidt).

Alude a la construcción de rukas amplias (“con hartas camas”) para recibir visitantes que se quedan en la Comunidad, en especial menciona que una ruka turística debe conjugar lo tradicional con lo moderno-occidental, en el sentido de

contar con luz eléctrica, agua y sistema de evacuación de aguas servidas a través de “caseta sanitaria”, según él debe ser “una ruka tradicional, con piso de tierra como ésta” (refiriéndose a la vivienda que ocupa en la temporada de verano, porque en realidad él y su familia permanece el resto del tiempo en la ciudad de Temuco, en donde trabaja junto a su cónyuge, también porque sus hijos prosiguen estudios medios y superiores en esa ciudad).

Una de sus reflexiones al respecto es que trabajar en turismo es lo mismo que recibir visitas, de hecho en la entrevista me contó que él y su cónyuge han compartido con Carlos, “porque el primo recorre con sus visitas y pasa aquí les servimos unos mates, y quedan encantados con la ruka, y eso que ésta es una ruka pequeña”, agrega que también le gustaría cobrar por ese servicio, sólo si se muestra la ruka, los alrededores y se prepara comida. Insiste que para trabajar en esto se debe estar preparado, con conocimientos de la cultura, pero además ser lo más cuidadoso posible con las ceremonias, manifiesta que Carlos antes mostraba el baile del choike, “pero ahora no, seguro que no tiene apoyo, y eso entra en la oración y no podría hacerlo, a lo mejor no les pagó a los que bailaron, no sé. Al parecer fue criticado por hacer eso frente a los turistas.”

Sin perjuicio de todos los aspectos que se deben cuidar, él está de acuerdo en que si existen personas mapuche de la comunidad interesadas en trabajar en turismo es una buena alternativa de generación de recursos, e incentiva la permanencia de las familias en su lugar de origen, impidiendo la migración a la ciudad, me manifiesta que “la cultura se comercializaría, aunque por otro lado se potenciaría porque ganarían dinero, sólo que habría que revisar que se puede compartir a lo mejor mostrar los instrumentos pero no tocarlos, porque eso no se puede. La Comunidad tendría que colocarse de acuerdo para trabajar, yo creo que es una buena alternativa de trabajo”.

Por otro lado los hermanos de Carlos (nueve hombres y una mujer), en su mayoría residentes en Temuco, también se mostraron en un primer momento reacios respecto de la iniciativa de turismo cultural mapuche, en particular les molestaba que Carlos llevara a sus visitantes a la casa paterna, puesto que los padres son

personas de edad avanzada con problemas de salud, que viven con la única hermana de Carlos.

Para Juan (hermano mayor de Carlos) el problema de los hermanos era que ellos entregaban el conocimiento cultural en forma gratuita a quienes se interesaban, entonces no era lo mismo que pretendía realizar Carlos, cuyo objetivo era compartir con otros su vida cotidiana y su entorno sociocultural, como una forma de generar recursos económicos.

Para él, en un principio fue bastante complicado entender las ideas de Carlos, “muchas veces tuvimos conflictos, porque no nos podía hacer cambiar la mentalidad a nosotros, pero nosotros si podíamos recibirlo a él y aprender de él de lo que existía afuera, contactos, por ejemplo, que podríamos tener para cualquier proyecto”.

Sin embargo, y a pesar de la oposición inicial de los hermanos, Carlos y Marta inician su proyecto de turismo cultural, al respecto Juan me comentó que sus padres les decían que la cultura no se vende, “y resulta que él (Carlos) estaba financiándose con eso, por los turistas, les tocaban el kultrun, la trutruca, le enseñaba todo. Entonces esa parte es contradictoria, tenían que buscar la forma de mostrar de mejor forma su cultura, y a la vez fue aprendiendo de las cuestiones culturales, para su sobrevivencia.”

Con todo hacen un esfuerzo por entender, al respecto Juan me comentó que “a medida que fuimos conversando, fuimos viendo que era posible trabajar en ello, y poder fomentar la cultura de la mejor forma posible. Entonces, ahí fuimos nosotros introduciendo nuestra experiencia dentro de las comunidades, entonces, compartimos un poco, como Carlos y Marta querían. De primera, las familias no lo entienden mucho, porque nunca se había trabajado de esa forma.” Es así que empiezan a ser parte del proyecto, porque ven que es posible rescatar los conocimientos culturales, dándole valor a lo propio como un bien que es posible de compartir con otros, obviamente con restricciones “mostrar pero no en su totalidad, podemos compartir el palín, pero no el nguillatun y menos que saquen

fotos o filmen que derechamente prohibimos, tampoco realizar ceremonias para que ellos vean, esas son cosas sagradas”, así mismo los hermanos que cuentan con casas de veraneo han podido recibir ganancias por el arriendo de sus cabañas cuando la demanda de albergue excede los cupos con que cuenta la ruka de Carlos.

Juan me comentó que Carlos le ha pedido ser parte del emprendimiento en especial para construir otras rukas que amplíen los cupos de hospedaje, así mismo él considera que pueden servir de ejemplo para otras familias del sector que no tienen acceso recursos económicos suficientes, para que puedan replicar la experiencia o en algunos casos para que trabajen con ellos.

Paulatinamente algunos miembros de la Comunidad Indígena “Mariano Melillán” fueron interviniendo indirectamente en la iniciativa, tanto Carlos como Marta fueron adquiriendo productos, puesto que si bien ellos realizan cultivos de hortalizas y crían ovinos, requieren de cantidades que no pueden asegurar durante todo el año, por lo mismo y preferentemente compran a miembros de la Comunidad, salvo aquellos insumos no perecibles que adquieren en el pueblo de Melipeuco, por otro lado y a modo de potenciar un circuito turístico de la Comunidad, diseñaron de común acuerdo con comuneros otras ofertas para los turistas que llegan a la Ruka Melilef, tal como dice Juan “ los contactos los tiene Carlos, organiza con otras familias que saben y que puedan recibir turistas, de otras comunidades y de la nuestra también”.

El hecho de que el matrimonio adquiriera los insumos alimenticios a sus vecinos, generó la valorización de la iniciativa, dado que los comuneros podían vender sus productos sin tener que viajar al pueblo, siendo un canal seguro de comercialización, por otro lado al requerir de otras alternativas turísticas incentivó la creación de nuevos emprendimientos (camping, comidas tradicionales, artesanía) incrementando la participación del resto de los miembros de la comunidad. Según la opinión de Marta esta participación se debió a un proceso de sensibilización realizada por ellos tanto con la familia y la Comunidad, ella menciona “hay que hacer un trabajo así lento y cuidadoso para que la gente, ojalá

vaya entendiendo lo que tú quieres hacer y eso incluso permitiría ir desarrollando, es muy difícil, pero ir logrando pasitos para que esto fuera más comunitario, cuando hablamos de desarrollo local es lo que habría que hacer, ir introduciendo la idea del por qué y cómo iríamos teniendo todas las posibilidades y abrir algo, porque en el turismo yo encuentro que es uno de los rubros que te permitiría desarrollar la solidaridad, la conciencia del cuidado, del manejo de tu entorno, del manejo de las relaciones humanas al interior de la comunidad, de las familias, de la comuna, con las autoridades locales incluso...”

El proceso de diálogo con la familia y la comunidad generó la revalorización de los conocimientos tradicionales, porque lograron entender que había personas que estaban dispuestas a venir a conocerlos, cancelar por su estadía y se mostraban interesadas en la Cultura Mapuche, esto incentivó la recuperación de los aspectos culturales que estaban olvidados, en especial el uso de la lengua, para ello recurrieron a redes sociales con otros territorios para la recuperación del mapuzugun.

Un aspecto relevante para la consolidación del microemprendimiento fue el reconocimiento e ingreso al catastro de iniciativas turísticas del Municipio de Melipeuco, que significa la difusión local, provincial y regional. Por este medio se ingresa a las ofertas reconocidas por Servicio Nacional de Turismo, que promociona a nivel regional los atractivos turísticos de la zona, así mismo CONADI los reconoce como una experiencia exitosa a nivel regional, lo cual los hace participar en Mesas de Trabajo en materia turística, tanto regionales como nacionales, este reconocimiento se basa en el aumento del flujo de turistas de la iniciativa, y la evaluación ex post del proyecto financiado, principalmente en la óptima utilización de los recursos asignados y la posibilidad de generar un flujo constante de visitantes a la Ruka Melilef, así mismo en opinión del Municipio es una de las iniciativas más visitadas de la comuna por turistas extranjeros que llegan al territorio.

Esta gestión le correspondió a Carlos quien en primera instancia se relaciona con el Programa de Desarrollo Rural de la Municipalidad, mediante esa oficina es

catastrado su emprendimiento dado el volumen de recursos y proyectos adjudicados como así mismo el flujo de turistas que reciben. Optan por ser reconocidos por el municipio, a objeto de acceder a información y recibir difusión de su iniciativa en distintos niveles, principalmente porque durante los meses de verano el municipio genera información turística promocionando todas las alternativas existentes en el territorio, esto en coordinación con el SERNATUR regional.

Carlos menciona que Conadi también los contacta para verificar los resultados del proyecto ejecutado, en especial porque dado el volumen de iniciativas de turismo de personas mapuche en la región, la institución planificaba la posibilidad de diseñar y potenciar circuitos turísticos de acuerdo a las similitudes de cada iniciativa, como así mismo investigar las potencialidades económicas de estos microemprendimientos. Marta menciona que si bien era a Carlos a quien invitaban, ella siempre lo acompañaba a las reuniones porque “la visión de la mujer, es diferente a lo que puede opinar mi marido”, por tanto a cada Mesa de trabajo creada, sea en el municipio, CONADI u otra institución participan ambos.

Para Carlos el interés en participar de estas instancias aparte de servir de intercambio de información sobre fuentes de financiamiento y difusión de su iniciativa, permitía plantear las dificultades en el funcionamiento del proyecto a instancias que podían ayudarles, sobretodo en el cumplimiento de las normativas legales (permisos), sin embargo a pesar de asistir a innumerables reuniones les quedaba la percepción que las instituciones participantes no podían realizar las adecuaciones necesarias porque los cambios debían ser adoptados en instancias superiores, y en algunos casos ser materia de ley, en especial los reglamentos de salud y tributario.

4.2.3.- Perspectiva municipal del emprendimiento analizado y estrategias locales existentes.

A opinión de ellos la institucionalidad no estaba preparada para esta nueva línea de trabajo, el denominado Turismo de intereses especiales, o como ellos definen Turismo Cultural Mapuche, puesto que comparten su casa, la cotidianidad de sus vidas.

Oscar Trecamán, Jefe Unidad de Desarrollo Local de la Municipalidad de Melipeuco, coincide con Carlos al señalar que “uno de los reclamos de la gente es cómo poder sensibilizar a la autoridad sanitaria y que puedan haber otras formas de poder apoyar en este tema a las iniciativas mapuches en el tema de las rukas”.

Para él la iniciativa de Carlos y Marta es una de las buenas iniciativas de la región, “porque él entrega una visión de la cosmovisión mapuche al visitante, en lo que respecta a gastronomía, en la visión del hombre y la tierra, la naturaleza, también les explica el sentido de las ceremonias, cual es el significado, la fuerza de la naturaleza. Entonces es una buena iniciativa, el tiene mucha demanda de turistas extranjeros.”

Para este funcionario el rol del municipio es el de articulador de la oferta pública para difundir adecuadamente los instrumentos de fomento del sector turístico a la población comunal, junto con elaborar una estrategia comunal organizando los micro emprendimientos de acuerdo a su tipología, mediante la instalación de una Mesa Comunal de Turismo.

Esta estrategia es replicada en la mayoría de las comunas de la región de la Araucanía, en estas mesas de trabajo se reúnen todas las iniciativas existentes en cada territorio, los acuerdos asumidos son insumos para el Plan de Desarrollo Comunal, como así mismo de instancias de coordinación regional en donde participan los Municipios.

Hasta el año 2010 la Municipalidad de Melipeuco generó una línea de trabajo en relación al Turismo agrupando personas que poseen iniciativas turísticas, tanto

urbanas como rurales; esta línea de trabajo se implementó dada la existencia de una estrategia regional territorial (público-privada), de apoyo en el territorio que hasta hace poco se denominaba “Araucanía Andina”; el objetivo de esta estrategia es apoyar y potenciar estos micro emprendimientos en sectores de la pre cordillera, aprovechando las ventajas comparativas respecto de los recursos turísticos existentes: volcanes, ríos y lagos. Es por esta razón que el territorio agrupó a algunas comunas que tenían esas similitudes; Melipeuco, Cunco, Lonquimay, Vilcún, Curacautín, Victoria.

Esta estrategia fue elaborada asociativamente por estos municipios frente a los graves problemas de cesantía y de caída de la rentabilidad de los productos silvoagropecuarios, en el año 2002 se establece que el Turismo es un área de actividad económica de aplicación en el territorio, “para esto se buscó realizar acciones concertadas de inversión, capacitación, promoción, investigación y trabajo conjunto entre públicos y privados, de tal forma de privilegiar los negocios turísticos, la calidad de la oferta, la vinculación con los mercados demandantes y la protección ambiental, como una forma de aprovechar la oportunidad que presenta la formación de un territorio marcado por la presencia de una gran cantidad de recursos naturales con gran potencialidad para la explotación turística.” (IDER, 2007; pág.4)

Este planteamiento es recogido por la Agenda regional de desarrollo productivo (año 2008), que reconoce como eje estratégico el Turismo de intereses especiales, definiendo el área turística Araucanía Andina con líneas de negocios/productos: montañas - volcanes, nieve- termas, campo - cultura, y bosques-lagos, en este documento se identifican brechas que se identifican en cuadro N° 3:

Gráfico N° 3: Brechas identificadas Agenda de Desarrollo productivo de la Araucanía

| Brecha | Descripción |
|--------------------------------|--|
| Asociatividad y encadenamiento | <ul style="list-style-type: none"> • No existe una instancia de carácter público – privado, regional que articule los esfuerzos a nivel de destino Araucanía. • Escasas redes de empresarios que ofrezcan productos turísticos integrados (clubes de producto, circuitos, rutas temáticas). • Debilidad en cámaras y asociaciones locales. |
| Capital Humano | <ul style="list-style-type: none"> • Hay déficit en la especialización de la mano de obra, sobre todo vinculado a las competencias laborales para el turismo de naturaleza (formación de guías de naturaleza, inglés, entre otros) • Deficiencias en el grado de profesionalización de la gestión turística pública y privada. |
| Formalización y Certificación | <ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de cumplimiento de estándares (gestión e infraestructura) para obtención de certificación. • Gran número de servicios turísticos informales. |
| Normativa | <ul style="list-style-type: none"> • No existe ordenamiento territorial que regule el funcionamiento armónico y sustentable de distintas actividades económicas en zonas turísticas. • Las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) no cuentan con un Plan de Ordenamiento Turístico como instrumento regulador. |
| Diversificación de la oferta | <ul style="list-style-type: none"> • Falta instrumentos de fomento a la inversión adecuada a los requerimientos y flujos financieros del sector, que permitan ampliar y diversificar oferta. • Falta atracción de inversiones para diversificar la oferta de servicios vinculada a naturaleza. |
| Promoción y acceso a mercados | <ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente promoción del destino región (Campañas publicitarias, participación en ferias internacionales, etc.) • Insuficiente infraestructura y material de marketing turístico (Centro de información turística regional moderno, Sitio web regional y material gráfico impreso en múltiples idiomas, Manual para |

| | |
|--------------------------------|---|
| | Inversionistas, Kit para prensa especializada, elementos de merchandising, etc.) |
| Infraestructura y Conectividad | <ul style="list-style-type: none"> • En las zonas cordilleranas y costeras no es posible asegurar al visitante acceso permanente en caminos secundarios incluso bajo condiciones climáticas normales; • Déficit de conectividad vial especialmente para realizar turismo no estival. • No existen especificaciones técnicas para el diseño de obras de infraestructura, instalaciones y equipamientos que permitan consolidar un carácter de ruta escénica a los caminos que interconectan los principales atractivos de la región. • Falta infraestructura en Áreas silvestres, reservas y centros de esquí para potenciar el turismo. • Falta conectividad digital en comunas cordilleranas y costeras |

Fuente: Agencia de desarrollo productivo de la Araucanía, año 2008

Como se puede observar los planteamientos tanto de Carlos y Marta, como del propio Municipio, se ven reflejados en los documentos oficiales de la época, y los análisis han sido recogidos para desarrollar el sector con una serie de medidas que articulan a los diferentes actores, servicios públicos (Fosis, Sercotec, Indap, Sence, Sernatur, CONADI, CORFO, Intendencia), Municipios y empresarios de diferente nivel de consolidación y capital.

4.2.4.- Legalización de la iniciativa

Para Carlos y Marta la existencia formal de la “Ruka Melilef” como oferta turística es de vital importancia para mantener y consolidar su iniciativa, ya en el año 2002 empiezan a realizar los trámites para la obtención de los permisos pertinentes; en primer lugar, Carlos se dirige al Servicio de Impuestos Internos, para su sorpresa se encontró con que su iniciativa no calzaba en ninguna de las categorías existentes, para él esto significó muchos viajes a Temuco, al fin obtuvo el reconocimiento de “Refugio”, posteriormente lo cambiaron a “Hospedaje”, con este giro comercial pueden facturar, pero quedan excluidos los servicios de

alimentación. Para Marta, esto significó un problema puesto que la mayoría de los visitantes le solicitaban alimentación, especialmente comidas típicas mapuche, compartir recetas y preparaciones, el segundo paso fue conseguir los permisos sanitarios.

Marta al respecto señala *“nosotros estamos de acuerdo en que los permisos sanitarios son importantes y necesarios porque tenemos que preocuparnos de la salud de las personas”*, agrega que son dos las instancias de permiso sanitario, una para el servicio de hospedaje que requiere un equipamiento básico (servicios sanitarios y agua potable), y la segunda para el rubro gastronómico, que requiere de condiciones para la preparación y manipulación de alimentos, como así mismo de la conservación y aislamiento correspondiente.

Carlos con sus conocimientos de construcción y la gestión realizada con profesionales que contrataron, lograron construir un sistema de evacuación de aguas servidas a través de fosa séptica que amplió la *ruka* en una dependencia adicional de tres baños, lavandería y ducha. Sin embargo, esta construcción aún no dispone de la aprobación del municipio. Carlos menciona que para él *“ha sido muy complicado obtener cada permiso, aún nos falta la patente municipal, la aprobación de la carpeta de la electrificación, la construcción del alcantarillado, es decir, carpetas y carpetas con las gestiones y aún no lo podemos obtener”*.

Para el permiso municipal también se adaptó al giro “Hospedaje”, esto también afecta la publicidad que pueden realizar de la iniciativa, puesto que por las características del micro emprendimiento no se puede indicar todos los servicios que prestan.

Marta me cuenta que una vez vino un inspector municipal *“y nos clausuraron porque no teníamos los permisos para dar alimentación, al final apelamos al Alcalde, porque todos saben de las dificultades que hemos tenido con las instituciones que no nos han podido ayudar a que nuestra casa sea reconocida como un negocio, y no nos podíamos negar a compartir comidas con nuestros visitantes, comidas típicamente mapuche”*.

Los desajustes entre la institucionalidad y las normas regulatorias versus la instalación del microemprendimiento de Turismo Cultural Mapuche son evidentes puesto que no cuenta con una legislación que lo abarque.

4.2.5.- Requerimientos y necesidades del emprendimiento

Aún con todas las dificultades con que Carlos y Marta han tenido que enfrentar, la Ruka Melilef ha seguido en funcionamiento, para ellos ha sido una experiencia que ha valido la pena, puesto que sienten que realizan un aporte al reconocimiento y valoración de la cultura mapuche, Marta en una entrevista me señaló que *“podemos sacar lo mejor de nosotros para compartir con respeto, nosotros evaluamos a las personas que llegan, si existe respeto o no hacia nuestra cultura, aquellos que demuestran ese interés les compartimos más de nosotros, es decir compartimos gradualmente, no a todos de la misma forma”*.

En estos ocho años de funcionamiento, han evaluado que aún les hace falta complementar su iniciativa, especialmente en conocimientos para establecer una mejor comunicación con sus visitantes, y herramientas técnicas que les permitan desempeñarse adecuadamente en el rubro en el que trabajan; Marta me señala que son necesarios cursos de inglés dado el volumen de visitantes extranjeros que han llegado a la ruka Melilef, así mismo Carlos menciona que requieren de más conocimiento en informática, específicamente cómo utilizar adecuadamente el correo electrónico, actualmente Marta ha sido la única encargada de administrarlo; menciona además que requiere un curso de gestión que les dé nociones de registros, difusión y relaciones públicas y terapias medicinales, que complemente los conocimientos de la lengua, cocina, música y danza mapuche.

Otra de las necesidades inmediatas identificadas se relaciona con los permisos de construcción y de electricidad, que aún no regularizan.

A partir del año 2004 han tenido que contratar los servicios contables, pues ellos carecen de conocimientos que les permita llevar la contabilidad ante el Servicio de Impuestos Internos.

Todas estas necesidades se relacionan con la creciente demanda de turistas que desean visitar la Ruka Melilef, en términos de proyecciones requieren adaptar mayores espacios de hospedaje, Carlos menciona que paulatinamente han empezado a recibir turistas de diferentes partes de mundo, en especial de Canadá, Estados Unidos, España, Brasil, Argentina y de diferentes ciudades de Chile, especialmente de Santiago.

Marta agrega que aún no quieren aumentar los cupos de visitantes, una porque no cuentan con los permisos correspondientes, como así mismo porque les hace falta más infraestructura, esperan que alguno de los hermanos de Carlos se interese en participar de esta iniciativa.

Por otro lado Carlos menciona que le preocupa que los miembros de la Comunidad que están trabajando en red con ellos, cuiden el trato con los visitantes en el sentido de no aumentar los precios, “se tiene la imagen de que el gringo tiene plata, por lo que hay que cobrar lo más posible, o que son personas superiores a nosotros, sin considerar que somos iguales, que son gentes que quieren compartir y que valora lo que tenemos”, por otro lado menciona que “como el resto de la comunidad no sabe hablar otros idiomas se les hace difícil entender lo que quieren los visitantes, tratamos de colaborar en todo lo posible respecto de las traducciones”.

Marta menciona que tanto ellos comparten sus visitas con los otros emprendimientos turísticos de la Comunidad, como así mismo reciben los visitantes de los demás *“llegan aquí y compartimos un rato de vida, tomamos mate, conversamos de un tema cultural, al mapuche por lo que nos hemos dado cuenta aún le cuesta hablar de su cultura, porque todavía no está ese ejercicio de buscar lo positivo que tiene, el valor que tiene nuestra cultura, es un ejercicio que hay que realizar”...*

4.2.6.- Distribución y asignaciones de roles para la implementación del emprendimiento

La atención de los visitantes y el desarrollo de todas las tareas del emprendimiento requiere una distribución de roles entre quienes participan del emprendimiento; con respecto a ello, Carlos menciona que si bien han acordado la complementariedad de roles él es el representante legal de la iniciativa, le ha correspondido las diversas gestiones ante las instituciones y autoridades, aunque las decisiones son asumidas de común acuerdo; así mismo realiza las compras mensuales de aquellos insumos que adquieren en Temuco o en Melipeuco, realiza el ordenamiento del entorno de la ruka y colabora en el aseo del inmueble, es el que acompaña a los visitantes a los paseos por diferentes lugares del territorio, así mismo le corresponde realizar reparaciones diversas de la ruka, la contratación de personal, la preparación de la leña para el año, cuidado de animales mayores, labores agrícolas, y entrega conocimiento sobre música y danza mapuche.

Por su parte, Marta comenta que en relación a las tareas que le corresponde se encuentra administrar el correo electrónico, es la que confirma la disponibilidad de la atención y acuerda fechas de llegada, principalmente porque posee conocimientos en el uso del computador, así mismo le corresponde enseñar a los visitantes las distintas recetas de comida mapuche, en el fogón se encarga de contar cuentos y leyendas mapuche, nociones básicas de *mapuzugun* y cultura mapuche (en este aspecto ha desarrollado una metodología de enseñanza, en lo que le ha servido su profesión de Profesora Básica). Ambos traducen español-francés-mapuzugun, ayuda a Carlos en la siembra de la huerta, y las compras que se realizan en la comunidad, determina el menú del día, y planifica la estadía de los visitantes y colabora en el aseo de la ruka.

En general ambos comparten roles, aunque por las características de fuerza física es el varón quien realiza las actividades que demandan mayor esfuerzo.

De las entrevistas sostenidas con el matrimonio es posible inferir que tanto Carlos como Marta desarrollan un itinerario que contempla: recibir a los visitantes y

trasladarlos a la Ruka Melilef, sea que hayan acordado ir a buscarlos al aeropuerto de Temuco o a la bajada del bus en la localidad de Palihuepillán- Melipeuco, Carlos menciona que si llegan en bus, él los traslada en carreta para que contemplen el camino de ingreso hacia el predio.

Bienvenida e instalación en las dependencias que ocuparán, actividad que realiza Marta, indicación de las dependencias de la Ruka y los servicios de que dispone.

Alimentación, preparada y servida por el matrimonio, descanso y conversación en el fogón.

Planificación de las visitas a diferentes lugares de la comunidad y actividades que se desarrollarán en el predio dependiendo de la estación (siembra, cosecha, etc.), actividades de música y danza, y enseñanza de mapuzugun.

4.3.- Análisis gerencial de la iniciativa “Ruka Melilef”

Carlos y Marta han definido su iniciativa en la categoría de Turismo Cultural Mapuche, en este aspecto es posible aproximar una definición: actividad económica realizada por emprendedores mapuche que cuentan con un amplio conocimiento de la cosmovisión y dominio de la lengua mapuche, que invita a compartir y vivenciar la cotidianidad de sus vidas a turistas nacionales y extranjeros, que les entregue una visión de la forma de ser del mapuche, en un ambiente de respeto y valoración mutua.

El proceso seguido por Carlos y Marta se basa en la determinación personal de dedicarse al turismo cultural, y la identificación de las necesidades para iniciar el negocio turístico, en especial de los insumos que requerían para implementar la ruka, seguido de la búsqueda de fuentes de financiamiento para procurar estos insumos.

Este episodio fue influenciado por la existencia de una política pública de apoyo, que dio las garantías para concretar las aspiraciones iniciales del matrimonio y la posibilidad de presentar proyectos elaborados por ellos, aunque el ingreso al

lenguaje técnico de esta forma de obtención de recursos les significó un aprendizaje forzoso y complicado para ellos.

Una vez que obtienen la aprobación de su proyecto, para Carlos y Marta, les fue más fácil entender y presentar otros proyectos a distintas fuentes de financiamiento, es decir, repitieron la práctica que ya habían probado en el primer acercamiento al lenguaje de los proyectos, “de ahí entendimos y pudimos realizar otras postulaciones, cumpliendo con los requisitos exigidos” (Carlos).

Para Marta los plazos de ejecución de los proyectos son en general reducidos, lo cual les hace apresurar las adquisiciones lo cual impide encontrar las mejores ofertas, y por otro lado, estos fondos concursables generalmente se ofrecen desfasados en relación a la época en que ellos los necesitan, y están demasiados acotados en relación a lo que pueden financiar, por lo cual deben adecuar sus requerimientos a lo que se ofrece; al respecto Carlos opina “en nuestra experiencia, (Conadi, Sercotec e Indap) podemos decir que en cuanto a la postulación es bastante burocrática y difícil. Generalmente la información llega tarde y después es todo una carrera. En este sentido podríamos decir que son poco adaptadas a los usuarios, sobre todo en los sectores rurales e indígenas. Nuestra experiencia siempre ha sido que nosotros hemos debido adaptarnos a las propuestas y no lo contrario. Bastante rigidez, no adaptados a los contextos rurales, a los títulos de propiedad y tenencia de tierra que ya son complicados...”

Carlos agrega que lo que se puede mejorar es hacer las bases más adaptadas a la realidad rural, información a tiempo, disponer de un margen de autonomía en cuanto al uso del o los beneficios, en el sentido de que cada cual conoce mejor el orden de prioridad de sus necesidades.

Asimismo agrega que se puede innovar en las líneas de proyectos a financiar por las instituciones, al respecto me señala *“en cambio proponemos financiar actividades grupales, pero en algo que tenga que ver con el desarrollo personal, para combatir sentimientos de falta de confianza, de envidia, de egoísmo, de falta de compromiso, de aprender a trabajar en redes, de aprender a ser más*

tolerantes, de aceptar nuestra diversidad en cuanto a patrimonio cultural y natural... Porque tristemente podemos constatar que en el rubro del turismo, se percibe bastante racismo hacia las iniciativas rurales y mapuche, se contribuye enormemente a la contaminación, al no respeto del entorno, al no compromiso con nuestra madre tierra y por ende al poco respeto con el turista a quien a veces se le considera como una vaca lechera”.

En paralelo al proceso de búsqueda y obtención de recursos financieros mediante la postulación de proyectos, inician la puesta en marcha de la iniciativa recibiendo a los primeros visitantes, lo cual les hace analizar y acotar los conocimientos de la cultura mapuche que están en la base de la iniciativa turística.

Se inicia el primer proceso de negociación con la familia de origen y con autoridades tradicionales de la Comunidad Mariano Melillán, en este sentido se acuerdan los aspectos de la cultura que se puede compartir con los turistas y así mismo la modalidad de trabajo con el resto de la comunidad: compra de insumos de primera necesidad y derivación de los turistas a otras iniciativas turísticas instaladas en el territorio, principalmente camping, venta de artesanía y comidas típicas.

Con el acuerdo de la autoridad tradicional de la Comunidad, se acota los contenidos culturales y se empieza el intercambio intercultural, para esto se reparten roles en la oferta turística, se desarrolla una metodología de enseñanza del mapuzugun, música, danza y gastronomía. Este proceso está claramente definido por las capacidades de cada uno, en este sentido cobra importancia los conocimientos de Marta que es Profesora Básica, definiéndose como su ámbito la entrega de conocimientos básicos de la lengua mapuche, literatura, y gastronomía.

Por su lado Carlos se dedica a la entrega de conocimientos de música y danza, además de guía turístico y enlace con otras iniciativas del territorio.

Posteriormente a la puesta en marcha se prosigue con la obtención de reconocimiento legal que incluye la obtención de permisos: sanitarios, tributarios y

municipales, este aspecto es el más complicado de gestionar dado que no se cuenta con legislación que incluya la iniciativa económica de microemprendimiento turístico cultural mapuche.

El evento anteriormente expuesto obstaculiza la proyección de la iniciativa, puesto que sin estos permisos es imposible generar una mayor difusión, y limita la posibilidad de expansión, sea que se asocien con los hermanos o prosigan con recursos propios para agrandar la ruka.

Por otro lado para Carlos uno de los efectos negativos de la afluencia de visitantes es la disposición de basuras, para él es una parte muy importante mantener su medioambiente libre de contaminantes, al respecto me comenta *“nosotros comenzamos aquí a clasificar las basuras, lo que va al compost, lo que es biodegradable, papeles, nylon (y) botellas, lo que es vidrio, comenzamos a tener cuidado con el entorno y lo que puede producir impacto, después todo lo que es también el agua y alcantarillado, pusimos cuidado que eso también estuviera en regla”...*

Esta práctica del reciclaje ya la tenían aprendida de su estadía en Francia, para ellos es aún un retraso el que en Melipeuco todo vaya a parar al vertedero municipal, es uno de los aspectos en que consideran pueden aportar para que las iniciativas que se creen en relación al turismo puedan ser amigables con el entorno natural y sigan siendo de interés de los turistas extranjeros.

Entre los efectos positivos de la experiencia declaran que efectivamente se puede vivir de esta actividad, en general aducen que no les ha faltado empleo ni recursos para seguir adelante, Marta menciona *“se puede vivir de un emprendimiento turístico teniendo paciencia y no siendo demasiado exigente. Hay que saber organizarse pues con lo que se gana en 3 ó 4 meses hay que organizarse y economizar para vivir el resto del año. Además hay que ayudarse o complementarse con el resto de lo se pueda producir en la huerta, con los pollos, las abejas, las ovejas, etc. No hay que esperar solo del turismo.”*

Las ganancias obtenidas son repartidas equitativamente, se estima un ingreso variable entre \$150.000 a \$200.000.- mensuales cada uno, que son destinados a cancelar gastos básicos: agua, luz, internet, teléfono, gas, gastos de bencina, alimentación, reparaciones, necesidades personales, nuevas inversiones, ahorro para viajes a Francia, entre otros.

Los gastos en inversión son concordados por ambos, como así mismo la programación de cantidad de personas a recibir por visita, y las tarifas por cada servicio.

Las proyecciones de la iniciativa por un lado contemplan agrandar o instalar otra ruka, aunque signifique complicaciones con la autoridad sanitaria, como señala el Encargado Municipal de UDEL: “son iniciativas que hay que potenciar, porque la gente que viene, el turista extranjero necesita conocer este tipo de turismo. Lo que falta es el tema de los recursos, porque hay una cosa que se contradice en el tema de la cultura mapuche, porque ellos idealmente deberían tener dentro de su emprendimiento una ruka, pero acción sanitaria no valida esto porque le pide un baño, alcantarillado, paredes lavables, entonces hay una cosa que hoy día es difícil conjugarla, porque la ruka tiene fuego, no tiene estos elementos, entonces, eso ha sido difícil (poder) trabajar con estos proyectos. De hecho aquí hay algunas iniciativas, la gente está presentando proyectos como refugio, en el fondo lo adaptan como ruka, o intercultural”.

Así mismo menciona que a su opinión *“le hace falta a Carlos, un medio de movilización, para poder trasladar a los turistas y encadenarse con otras iniciativas de la comuna. Para él es importante encadenarse en otros emprendimientos, poder mostrar algunas bellezas naturales, saltos, lagos. En eso lo veo complicado a Carlos, el necesita un furgón grande con capacidad para diez personas, que es lo que el generalmente maneja, para moverse dentro de la comuna, y a veces tiene que pagar por el servicio, y eso obviamente encarece sus costos.”*

De acuerdo al análisis del caso de estudio los elementos culturales incorporados como aquellos posibles de incorporar se pueden graficar de acuerdo al siguiente esquema, en comparación a la Estrategia Regional de Turismo Mapuche (2010):

Gráfico N° 3: Elementos Culturales posibles de incorporar a iniciativas de Turismo Mapuche.

| Elementos culturales presentes en la iniciativa estudiada | Propuesta Estrategia Regional de Turismo Mapuche | Propuesta de la investigadora a partir del estudio de caso |
|---|--|--|
| Lengua mapuche: clases nociones básicas del idioma | Uso de la Lengua Mapuche | Rescate y uso de la Lengua Mapuche |
| Gastronomía, no se enfoca al rescate o “tradicional”. | Gastronomía con significado cultural | Diversificar oferta. Algunos alimentos de origen mapuche, en preparaciones diversas; recetas de comidas típicamente mapuche: pishku, por ejemplo. |
| Hospedaje | | |
| Música uso del idioma. | No integración de rituales | Música, instrumentos musicales. Ül (cantos). Incorporar como elemento turístico conocimiento de los instrumentos. |
| Danza (bailes) | | Danzas no ceremoniales |
| Leyendas, epew-Cosmovisión, contacto | Conocimiento de la | Literatura que incluya leyendas, epew, poesía |

| | | |
|---|---|---|
| con la comunidad y familias (experiencia). | Cosmovisión | contemporánea, cosmovisión, que incorpore la familia y la comunidad. |
| Turismo experiencial. Conocimiento de la cultura. Rescate de elementos culturales, simbolismos mapuche. | Conservación y rescate del Patrimonio cultural material e inmaterial. | Rescate de la historia local; rescate de significados culturales relación hombre-naturaleza; asentamiento indígena en el territorio, familias, linajes. Sitios ceremoniales, sitios históricos. Integración de elementos visuales (videos). |

El componente cultural que ha tenido mayor complejidad de incorporación en la iniciativa Ruka Melilef, es lo referido a las danzas especialmente el choike purrun por ser considerado ceremonial, lo mismo que tocar el kultrun, esto de acuerdo a la opinión del lonko de la Comunidad, en este sentido cambiaría esta apreciación si solo se muestra el sonido del instrumento, pero no se ejecuta una canción ceremonial o se muestran videos, tal como está señalado en el gráfico anterior.

Los turistas demandan el conocimiento de los aspectos que se promocionan como parte de la oferta turística, claramente Carlos y Marta ofrecen música mapuche “al son del kultrun”, tanto como leyendas y cuentos mapuche, en una vivienda tradicional que tiene en sí misma elementos que es posible explicar y compartir a través de los símbolos que se encuentran en ella: forma concéntrica, disposición de puerta, dormitorios, como así mismo los elementos de que está construida, tal

como ya se ha mencionado por ellos, comparten más o menos conocimientos de acuerdo a la disposición y respeto del visitante.

Claramente la opción de incorporar elementos de la religiosidad como de la salud son temas que no son abordados por la iniciativa y no son posibles de incorporar por la restricción desde la Comunidad y sus propios cánones culturales, porque estos conocimientos son restrictivos en cuanto a compartirlos con otros dados los protocolos culturales que se deben seguir para obtener autorización para abrirlos a personas no pertenecientes al pueblo mapuche y en el caso de la salud porque es una función que tiene a cargo una persona en particular que tiene esa especialización.

La implementación de políticas públicas destinadas al fomento del turismo, desde la perspectiva de la Gerencia Social, da cuenta que en el proceso de gestión existen variadas ofertas de apoyo en financiamiento para el desarrollo del rubro turístico realizadas por diversas Instituciones, entre las que se cuenta SERCOTEC, FOSIS, CONADI, INDAP, cada una con formas de relación y operatoria con los usuarios distintos entre sí, no existiendo una coordinación que permita trabajar en Turismo Cultural, porque no persiguen los mismos objetivos, así es que para el SERCOTEC se financian emprendimientos, es decir, personas o familias que ya iniciaron su proceso productivo y que a lo menos demuestran cierta permanencia en el negocio; para CONADI y FOSIS se financian ideas de proyectos, siendo la entrega de los recursos en calidad de subsidios a familias o personas en situación de pobreza, es decir, se intenta “reconvertir” productivamente a otro rubro que le permita generar empleo e ingresos ojalá autónomos del Estado, sin embargo, al ser montos pequeños o residuales no permiten asegurar suficientemente un volumen de recursos que permita consolidar las iniciativas, por tanto los usuarios se presentan una y otra vez en búsqueda de recursos para seguir en su emprendimiento. Para INDAP se financian sólo iniciativas turísticas en el área rural, no importando si son iniciativas culturalmente distintas, ya que tienen como propósito de negocio el turismo rural, lo cual implica

la convivencia de los turistas en un modo de vida distinto y la gastronomía que se ofrece responde a productos que los campesinos poseen.

Por otro lado, no existe una definición clara e intencionada respecto de la potenciación del denominado “Turismo Cultural”, la misma Estrategia Regional menciona las características centrales para ser considerado y que contempla:

- Es una modalidad de trabajo familiar
- Está hecho por mapuches
- Es integral y a la vez diverso
- Mantiene una identidad territorio
- Constituye un esfuerzo por revitalizar la cultura
- Permite fortalecer la identidad regional
- Es una forma de generar ingresos complementarios

Para algunas instituciones basta que el emprendedor sea de origen mapuche, para que sea cultural, aún cuando no genere o se relacione con el intercambio intercultural, por otro lado al analizar en profundidad que tan “mapuche” puede ser una iniciativa se debe dejar en claro que muchos de los elementos culturales ya están intervenidos por la cultura dominante, es el caso de la gastronomía, que si bien asume algunos productos tradicionalmente usados por el pueblo mapuche, las preparaciones no necesariamente obedecen a platos “típicamente mapuche”, dado que la oferta no difiere de la cocina denominada chilena: cazuela de ave, carnes de distinto tipo, sopaipillas, introducción de algunos productos mapuches, pero de uso regular como el merkén y la quinua, la oferta gastronómica no incluye regularmente diversos platos de uso común en las comunidades o la innovación en platos nuevos que tengan un referente en la cultura, de tal forma que permita dar un sello específico y que sea factible de incorporarse realmente como producto cultural.

Como se mencionó anteriormente, a nivel institucional en la región no hay una definición de apoyo intencionado en torno al Turismo Cultural, si bien en el año 2010 se intentó generar una Estrategia Regional de Turismo Cultural Mapuche en la región de La Araucanía, este intento pasa por las voluntades de los funcionarios participantes, pero no están establecidos a nivel macro, dado que al ser Instituciones dependientes de diversos Ministerios, cada uno de ellos tiene sus objetivos estratégicos, reglamentos de operatoria, programas nacionales y metas comprometidas que no necesariamente consideran la potenciación con otros, no existe por tanto una coordinación interministerial en torno a este aspecto, ni en torno al Turismo como eje de trabajo conjunto, al menos en la revisión bibliográfica ni en terreno se tiene evidencia de trabajo conjunto entre los Ministerios de Desarrollo Social, Economía y Agricultura.

Las etapas críticas de la política pública y la institucionalidad en el proceso de fomento del turismo en la región, especialmente con población mapuche, son el seguimiento y la evaluación, por lo general, las instituciones ejecutan los procesos de Gestión e Implementación de programas y proyectos relacionados al turismo, sin embargo, se carece de un adecuado seguimiento de las iniciativas, que involucren no tan solo la buena ejecución de los recursos, si no que permitan concretar los objetivos de cada iniciativa, como así mismo la evaluación de estas intervenciones a largo plazo, es decir, una evaluación de impacto de los programas y proyectos, generalmente se analizan aspectos de cobertura y ejecución de recursos, pero no de generación de empleo y por lo mismo la potenciación de estas iniciativas a logros mayores, y no sólo la distribución de fondos entre distintos beneficiarios, que en términos de cobertura pueden generarse buenos indicadores, pero en términos de impactos no lo son.

El enfoque de la Gerencia Social permite potenciar la política pública en este ámbito de la economía regional, por cuanto la participación real de los involucrados permite la creación de valor público, en especial de la población mapuche en la definición de esta política, puesto que genera conocimiento y

retroalimentación de los aspectos de esta política que deben ajustarse y que se deben tener en consideración a la hora de implementar acciones de turismo cultural en población indígena, en este aspecto se debe tener en consideración las diferencias territoriales, de acceso a recursos naturales, de productos diferenciados por territorio, no debe ser igual el turismo cultural mapuche de la costa que el de la cordillera, en los productos ofrecidos y la posibilidad de encadenar las iniciativas dando al turista la posibilidad de conocer la riqueza del pueblo mapuche en sus dimensiones espaciales y su relación con el entorno en que habita; así mismo cada comuna identificará en su interior y con participación de los involucrados el turismo que quiera desarrollar con este valor agregado; al mismo tiempo, al definirse localmente, en concordancia con lo regional, se potenciarán circuitos, y por otro lado se planificará territorialmente las aptitudes y capacidades de las iniciativas con una visión sustentable, por lo mismo se planificará el desarrollo de otras iniciativas y proyectos en función de la vocación del territorio y su gente, para hacer del rubro turístico un eje de desarrollo económico de la población que no choque con otras inversiones que afecten el entorno social y ambiental de que se trate, priorizándose la potenciación de los microemprendimientos de las personas pertenecientes al territorio.

Por tanto los aportes de la Gerencia Social frente a los productos turísticos ofrecidos, que en la actualidad son más o menos uniformes, es la diversificación por territorio, que marque pertenencia, un sello cultural, es decir, una oferta más diversa que pueda ser encadenada y de mayor valor.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Del análisis de caso sobre emprendimiento turístico rural en la comuna de Melipeuco se puede concluir que las políticas sociales destinadas a apoyar a iniciativas de microemprendimiento turístico cuyo eje es la vivencia de la cultura mapuche poseen un nicho de interés en población preferentemente extranjera que gusta de vivir en un ambiente cultural y familiar distinto a la cultura propia; y por otro lado existe interés de familias indígenas que ven en este rubro una posibilidad de generar empleo e ingresos mediante la recepción de visitantes que propicien un intercambio intercultural en un ambiente de respeto mutuo que permita generar confianza para compartir su vida cotidiana, dando así la posibilidad de que el turista conozca de primera mano aspectos de la cultura.

Para el caso en particular compartir la cotidianidad de la vida de una familia mapuche significó asumir, por un lado la importancia de las relaciones interculturales, como así mismo permitió potenciar la identidad de la familia estudiada.

Desde la perspectiva de la Gerencia Social, el proceso de implementación de la iniciativa presentó elementos potenciadores referidos preferentemente a la existencia de una Política Pública de generación, apoyo y financiamiento de iniciativas relacionadas con el turismo regional y mapuche en particular, como un eje de desarrollo productivo de las comunidades que presentan altos índices de vulnerabilidad y pobreza, aunque en el desarrollo del análisis se constata, a opinión de los usuarios, que los instrumentos deben ser adecuados a las realidades rurales e indígenas (requisitos de acceso, tenencia de tierra y otros) que pueden inhibir la participación de un número mayor de familias, en este sentido se considera adecuado planificar mayor difusión en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, como así mismo capacitación inicial en formulación de proyectos.

Entre los elementos obstaculizadores de la iniciativa, se encuentran la legislación vigente que no permite reconocer y aprobar este tipo de proyectos que presentan características que no se insertan en ningún reglamento existente (tributario, sanitario, y patentes municipales), como así mismo se debe tener en consideración los protocolos culturales de la comunidad indígena para compartir los contenidos de la cultura que se van a dar a conocer, que pueden limitar los alcances del microemprendimiento, como así mismo se debe tener en consideración la participación de otros miembros de la comunidad que permitan potenciar y encadenar diferentes iniciativas, para generar una oferta variada y diversa a los turistas que permita más días de permanencia en las localidades.

Entre los efectos en la vida familiar se puede mencionar que en primer lugar se potenció el sentido de pertenencia e identidad, que les instó a recuperar y revitalizar los elementos culturales que estaban en desuso por la migración forzada del matrimonio, por otro lado generó la posibilidad real de asociatividad entre los miembros de la familia extendida, y de la Comunidad Mariano Melillán, como una forma concreta de generar recursos económicos y difundir la cultura mapuche, mediante la construcción de relaciones interculturales.

Así mismo los efectos en la Comunidad Indígena significó un cambio en las relaciones interpersonales, al percibir a los turistas deseosos de conocer los valores de la cultura mapuche, que permitió elevar la autoestima de los miembros de la comunidad al considerar que pueden aportar al conocimiento de su cultura, y por otro lado valoraron la iniciativa en tanto pueden comercializar sus productos, sin intermediarios y a un precio justo, así mismo a instancia del matrimonio Melillán- Lefimil, algunos miembros de la Comunidad generaron otras ofertas turísticas que diversificó las actividades realizadas, como también ambos asumieron acciones de apoyo a estas redes en cuanto a la posibilidad de traducción y controles de calidad de las demás ofertas para asegurar la misma calidad de lo ofrecido por ellos.

Si bien, para algunos miembros de la Comunidad Indígena no es bien visto “comercializar la cultura”, también es cierto que valoran el compartir el kimun

(conocimiento) mapuche en algunos aspectos que no transgredan las normas culturales (se excluyen los conocimientos en las áreas de salud y las ceremonias tradicionales), permitiéndose la posibilidad de enseñanza de la lengua, conocimiento de música, danza, plantas medicinales, gastronomía, entre otros. Este aspecto debe ser acordado en procesos de negociación con los líderes tradicionales a objeto de validar el quehacer, todo lo cual contribuye al reconocimiento de la cultura mapuche.

Los elementos de esta experiencia que permiten potenciar los programas públicos son que estas iniciativas son asumidas directamente por los usuarios que comparten sus vidas en un turismo experiencial, lo que permite revalorizar su cultura generando con ello la mantención de la misma, así mismo ofrecen la posibilidad de frenar los procesos de migración por falta de fuentes laborales, sin embargo, la posibilidad de consolidación requiere de adecuaciones de las normativas existentes, en especial con las normas de la Autoridad Sanitaria, este aspecto debe ser abordado por las instituciones para impulsar los cambios legales pertinentes, así mismo los apoyos financieros requieren de analizar la mejor alternativa de entrega de recursos, en especial la posibilidad de instalar programas de microcrédito que permita que los microempresarios turísticos tengan mayor libertad para invertir en proyectos que identifiquen prioritarios para su iniciativa, dando una mayor libertad de acción en las inversiones proyectadas.

Las posibilidades de innovación en turismo cultural mapuche, pasa a juicio de la investigadora, por potenciar, recuperar y revitalizar los elementos patrimoniales presentes en el territorio, en este sentido, es posible que las iniciativas se basen en la historia de su Comunidad, la relación hombre-naturaleza, los sitios de significación cultural presentes en el entorno y en la comuna, que permitan diferenciar más allá de los productos propios de la cordillera o mar, presentes por ejemplo en la gastronomía o la artesanía, que tiende a ser similar en la región, que permitan encadenar diferentes iniciativas a nivel local y regional generando circuitos turísticos, que permitan visualizar la cultura mapuche en sus dimensiones

espaciales con las variaciones que ocurren en la ocupación y asentamiento del pueblo mapuche en la región.

Por otro lado, el rol del Gobierno Local es crucial para asegurar servicios que permitan potenciar estos emprendimientos, sea en infraestructura vial, servicios bancarios, telefonía, redes de comunicación entre otros, y por otro lado la planificación comunal debe dar cuenta de la intencionalidad de potenciar el rubro turístico como eje de desarrollo económico y social. Estos lineamientos deben estar en concordancia con la planificación regional que permita que las instituciones que cuenten con lineamientos de apoyo al Turismo Cultural, puedan generar una Política Regional conjunta y coordinada de programas y recursos a favor del turismo cultural desarrollado por población mapuche, como una forma de superar la pobreza, considerando la participación de los microemprendedores para la mejora continua del proceso de esta política pública.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFIA

Acuña, Carlos H.; Repetto, Fabián (2006). La Institucionalidad de las Políticas y los programas de reducción de la pobreza en América Latina. BID

Agencia Regional Desarrollo Productivo La Araucanía (2008); Agenda Regional de Desarrollo Productivo Región de La Araucanía, pág.22

Alfonso Pastor, María José (2003). *El Patrimonio cultural como opción turística*, España: Universidad de Alicante.

Amoros Espinosa, José Ernesto y Pizarro Stiepović, Olga: (2007-2008) *Mujeres y actividad emprendedora Chile*. Global Entrepreneurship Monitor. Chile: Universidad del desarrollo, CORFO y otros.

Barzelay, Michael; Cortázar Velarde, J.C. (2004). Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social. INDES. Washington D.C.

Botes Gómez, Venancio. (2001) *Turismo en espacio rural, rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local*. Madrid, España.

Cardozo, Edyamira Del Rosario. (2006). *La conceptualización de microempresa, micro-empresarios y unidad productiva de pequeña escala* COPÉRNICO Revista Arbitrada Interdisciplinaria. 23-30

Cuadernos de Turismo, nº 23, (2009); pp. 237-253 Universidad de Murcia. Centro de Estudios Superiores Felipe II. Universidad Complutense de Madrid. España. Proyecto de Investigación *Dinámicas recientes y estrategias de intervención en destinos patrimoniales*. Ministerio de Educación y Ciencia. Plan Nacional

García Mezanat, Gregorio y Amparo Pancho Pérez (1999). *Un estudio de los impactos que genera el turismo sobre la población local*. Valencia.

Grynspan, Rebeca (2002) *Los nuevos [¿viejos?] retos de la política social* M. Licha Isabel Editor *Gerencia Social en América Latina, enfoques y experiencias innovadoras*. Banco Interamericano de Desarrollo, 2002 Washington, D.C.

Guevara Ramos Rosana, y Sergio Molina, y Jordi Tresserras. (2006). *Hacia un estado de la cuestión en investigación turística*. Cap 1.

Hardy, Clarisa (2002) *Desafíos de la política y la Gerencia Social del siglo XXI* *Desafíos de la gerencia social en el siglo XXI : la construcción de sociedades equitativas* / Editores : Elssy Bonilla-Castro, Isabel Licha y José R. Molinas.— Santo Domingo : INDES/BID : Instituto Tecnológico de Santo Domingo, 2002. 223 p.

INDES (2006) *La Gerencia Social Indes Banco Interamericano de Desarrollo*. Junio 2006. Serie de Documentos de Trabajo I-60 Washington D.C. 2006.

IDER (2007) *Araucanía Andina, Identificación de Oportunidades de Negocios*. Marzo 2007. 43 pág.

Kliksberg Bernardo (1996), Licha Isabel Editor. *Pobreza, el drama cotidiano. Clave para una nueva gerencia social eficiente*. Clad-PNUD- Grupo Editorial Tesis – NormLJ, Caracas 1995.172 pp. Publicado en Nueva Sociedad N 141, Enero-Febrero de 1996, pp 111-167.

Kliksberg, Bernardo (1992). *Gerencia social:dilemas gerenciales y experiencias innovadoras*.

Kliksberg, Bernardo (1996) *Cómo modernizar el Estado para el desarrollo social, elementos para la reflexión*.

Lara, Antonio; Lavados, Hugo (2010) *La Pobreza y la distribución del ingreso en Chile*. Informe 829, Revista Asuntos Públicos.

Lebrún Aspíllaga, Ana María. (2007) *El Turismo cultural en el Perú, su sostenibilidad y los museos, turismo cultural, culturas turísticas*. Agustín Santana Talavera, España: Universidad de La Laguna.

Ley 19.253 (1993).

Licha, Isabel (1999) *El Enfoque de Gerencia Social* Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales", junio 2000

Mariaca de Oliveira, Karina (2006). *Un enfoque de crecimiento alegre: El caso del Centro Ecoturístico Indígena Chicabal en Guatemala*;

Maldonado, Carlos (2006) *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas de evaluación y códigos de conducta*. OIT.

Mideplan (2003) Informe de Política Social y Superación de la Pobreza.

Mideplan (2009) Casen 2009.

Miranda Carlos y Aureliano Matos, Brasilia (2002). *Desarrollo rural sostenible enfoque territorial: La experiencia del IICA*.

Mokate, Karen, José Jorge Saavedra (2006) *Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas* Banco Interamericano de Desarrollo Marzo 2006. Serie de Documentos de Trabajo I-56 2006

Moro, Javier (2005) *La Gerencia Social ante los Nuevos Retos del Desarrollo Social en América Latina*. Guatemala, marzo 2005 Fabián Repetto, editor

Programa de Estudios Multidisciplinarios sobre Pobreza FLACSO-Sede Académica Guatemala (2004). Nocións elementales para entender la pobreza. Recuperado <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/cursos/Curso%202004/doscar3.pdf>

Raczynski, Dagmar (2009). Políticas Sociales y de Superación de la Pobreza en Chile. Recuperado <http://lanic.utexas.edu/project/etext/llilas/claspo/overviews/chilsocpol90s.pdf>

Repetto, Fabián (2005) editor *La gerencia social ante los nuevos retos del desarrollo social en América Latina*. Guatemala, marzo 2005

Rivas Humberto, y Pablo Villarroel (1995). *El turismo en espacios naturales como alternativa estratégica de desarrollo regional, Ambiente y Desarrollo*

Schulte, Silke (2003) *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo*. Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social- ILPES Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones.

SERNATUR,(1997): *Turismo y gestión municipal*. Asociación Chilena de Municipalidades y Fundación Alemana para el Desarrollo Internacional, Chile.

SERNATUR (2006) *Plan de Acción 2006-2010*.

Sonnet, Fernando, y Héctor R. Gertel, y Roberto F. Giuliadori. (2009). *Los micro-emprendimientos: nuevas instituciones contra el desempleo y la pobreza*. Tendencias - Revista de la UBP. año 1 número 1.

Velasco González, María. (2009) *Gestión turística del patrimonio cultural: Enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural*. España: Centro de Estudios Superiores Felipe II. Universidad Complutense de Madrid.

WWF Internacional (2001). *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario*.