

134

**PROYECTO FDI-CORFO
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y
EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS
COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA
DE ARAUCO**

**INFORME FINAL
FEBRERO DE 2001**

Código 98RZXD-01

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

FFY.134
U.134
2001

INFORME FINAL

| | |
|----------------------|--|
| Nombre del proyecto | “ INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA DE ARAUCO” |
| Director de Proyecto | ERIKO E. WULF BETANCOURT |
| Código | |
| Fecha | 25 de Febrero del 2001 |

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

El presente informe responde a la presentación requerida en las fuentes del proyecto, forma de rendición de las actividades realizadas en la ejecución del proyecto en cuestión. En este mismo punto, cabe mencionar primeramente los objetivos que presentó el proyecto en sus inicios, los cuales son :

- Generación de una Nueva Actividad Productiva que permita, de manera sustentable y en armonía con la cultura social, generar fuentes estables de empleo y los recursos económicos necesarios para mejorar la calidad de vida de la población Mapuche asentada en las comunidades existentes en la octava región.

La problemática que se originó inicialmente en el proyecto fueron:

- Situación de pobreza y marginalidad socioeconómica de la población asentada en las comunidades Mapuches de la Octava Región.
- Existencia de limitaciones estructurales para la superación de la pobreza en dichas comunidades entre otras: escasez y pérdida de productividad de los terrenos agrícolas, factores socioculturales que dificultan la modernización productiva en las áreas productivas socioculturales que dificultan la modernización productiva en las áreas productivas tradicionales (agricultura, ganadería, forestal), inexistencia de capitales propios.
- Existencia de recursos turísticos no explotados y altamente valorados por el mercado entre otros: escénica, ecosistemas naturales escasamente o no intervenidos, patrimonio histórico y cultural relevante, artesanía, gastronomía y tradicionales propias.

En definitiva, el proyecto buscó desarrollar de manera sistemática el potencial turístico de las comunidades Mapuches de la región, de manera tal que ésta actividad generara ingresos a partir de los valores ecológicos y culturales de las mismas.

Para esto, la propuesta consideró los siguientes componentes a saber :

- Investigación en terreno para identificar y valorar recursos turísticos (naturales, culturales e históricos) de las comunidades participantes, definiendo circuitos y productos turísticos que están que éstas ofrecerían.
- Coordinación para la creación de infraestructura básica necesaria para la sustentación de los recursos turísticos .
- Transferencia tecnológica a los miembros de las comunidades, para que éstos asuman las responsabilidades administrativas y operativas en la explotación turística; considerando los siguientes aspectos a desarrollar:
 - a- Capacitación técnica en administración del negocio turístico.
 - b- Capacitación en higiene, salubridad y normas básicas de atención a turistas.

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA DE ARAUCO

- c- Articulación de las comunidades participantes.
- d- Articulación de la oferta de las comunidades participantes con los operadores turísticos tradicionales, a nivel regional e internacional.
- e- Contacto y transferencia técnica con otras comunidades indígenas que cuentan con un mayor desarrollo del turismo cultural y étnico

De esta forma, se desarrolló una metodología de intervención de las comunidades indígenas para lograr los objetivos propuestos. La naturaleza, características y participantes en esta metodología es la siguiente:

La experiencia desarrollada por la Universidad de La Serena y Fundación SERCAL, representa lo realizado en el desarrollo del presente proyecto en el Lago Lleu Lleu, con las comunidades Mapuches ribereñas al sector. Para lo cual se trabajó con un numeroso equipo de profesionales (10) de distintas áreas temáticas, como, geográficas, culturales, sociales, y productivas. Así mismo, fue necesario para asegurar la aceptación del programa y una adecuada interpretación de las necesidades, cosmovisión y barreras culturales, la incorporación de 2 monitores locales propuestos por los beneficiarios de entre sus dirigentes, los que se sumaron a la labor del "interprete cultural" que consideraba el proyecto.

De las actividades del proyecto, la función central, fue apoyar el desarrollo de la actividad turística de la zona, la cual debía tener ribetes de identidad local, es decir ser una actividad que afianzara la rica cultura local, a sabiendas que el turismo es una fuerte herramienta aculturalizadora, dado el aumento de personas ajenas a la realidad cultural, que impactan con sus modas y actitudes en la vulnerable población juvenil mapuche.

La intervención en el mundo Mapuche requiere de un conocimiento básico de su cultura (cosmovisión, tradiciones, problemáticas, etc.) lo cual se traduce en una exhaustiva tarea de estudio y de relación con las familias y sus dirigentes, hasta conquistar el espacio de confianza y ser interpretado como un agente de desarrollo e interlocutor entre su mundo y las instancias gubernamentales.

En el pueblo mapuche existe una acentuada desconfianza con los agentes externos, políticos y gubernamentales, dado por sus conflictos históricos y políticos, y mucha acción poco pertinente o productiva.

Realizado este proceso de conocimiento mutuo, se evaluaron los planes de acción, en reuniones de trabajo con los dirigentes políticos y culturales locales y el equipo de profesionales, dichas tareas involucró largas y engorrosas jornadas, las cuales fructificaron en la llamada "Programación de acción".

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN.Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA DE ARAUCO

El programa de acción comprendió áreas temáticas interrelacionadas de fortalecimiento de la identidad local y desarrollo de las capacidades empresariales. Estas se focalizaron en grupos de acción (Niños, Mujeres, Agentes Productivos y Comunidades en General).

Programa de Desarrollo Niños; involucró una coordinación con las seis escuelas rurales ribereñas al lago y generar instancias de participación de su alumnado, lo cual se tradujo en talleres de presentación de las posibilidades y riesgos que brinda el turismo y un gran concurso de Cuentos y Leyendas, en las cuales permitió rescatar importantes relatos de la cultura oral local, traduciéndose en importantes aportes a la oferta turística.

Programa de Desarrollo Mujeres; involucró visitas y coordinación con las distintas asociaciones femeninas del lago, las cuales comprendían grupos productivos y sociales, a las cuales se les diagnosticó con técnicas participativas, mediante las cuales se generaron los planes que fueron aplicados en el fortalecimiento de la Artesanía Tradicional, Producción Agrícola Orgánica y talleres del Rol de la Mujer en la Familia Mapuche. Este programa obtuvo su mayor logro con la realización de una Feria artesanal y de degustación de gastronomía tradicional, co-organizada con todas las asociaciones, donde se expusieron los productos y permitió su comercialización, siendo lo más relevante el taller realizado con las autoridades regionales y empresarios turísticos con la finalidad de generar diálogo y pautas comunes de acción y desarrollo.

Programa Desarrollo Asociaciones Productivas; este se centró en aquellas de tipo turístico o relacionadas, la cual involucró el mayor tiempo horas profesionales e inversión. Para esto se requirió de un completo diagnóstico individual de todas las empresas del sector, analizando la idea de negocio, mercado, proyecciones y capacidades empresariales, generando un plan de negocios que fue financiado en gran parte por el proyecto.

Este plan de negocios consideró un vasto programa de capacitaciones (Liderazgo, Negociación, Gestión Turística, Contabilidad, Formulación de Proyectos, Producción Limpia e Identidad Cultural), Asesorías Técnicas, Giras Tecnológicas, Formulación de Proyectos, Plan de Marketing y Gestión Empresarial.

Dado las diferencias culturales y educacionales entre los beneficiarios, obligó a una permanente reformulación de los contenidos y metodologías pedagógicas, desarrolladas en una primera etapa como talleres expositivos terminando en las técnicas de enseñanza personalizada.

Programa de Impacto en las Comunidades; Intervenir en el espacio productivo de manera aislada del contexto socio-político de las comunidades es impracticable, por lo cual se hizo necesario apoyar las actividades propias de las comunidades y sus procesos de negociación, este es el aporte principal a la Corporación de Desarrollo de Llu Llu, para lo cual la

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA DE ARAUCO

actividad de priorización de proyectos, se utilizó en un sentido mas amplio de manera que permitiera generar un proceso participativo de las comunidades a fin de generar una propuesta de conjunto frente a la coyuntura de la designación del territorio como ADI (Área de Desarrollo Indígena), para lo cual se organizaron una serie de seminarios con representantes locales, autoridades de la materia, se apoyó además a la Corporación en su constitución jurídica a fin de que pudiera representar legalmente a las comunidades del Lago frente a la autoridad.

También se trabajó con comunidades individuales formulándose proyectos de desarrollo cultural, presentadas a distintas fuentes.

Paralelamente se concretó una gira tecnológica con representantes culturales de las comunidades a experiencias de Etnoturismo en otras regiones del país, todo con la finalidad de generar espacios de discusión de las posibilidades y dificultades del turismo dentro de las comunidades.

Acciones de valorización del recurso turístico, paralelamente a las actividades de intervención en los grupos, se desarrollaba la acción de levantamiento de los recursos turísticos y sus potencialidades como productos turísticos, ellos requirió un exhaustivo levantamiento geográfico tanto a través de sistemas SIG, como de terreno para realizar posteriormente la georeferenciación.

Adicionalmente, se evaluó la capacidad de carga del Lago en particular y se establecieron los productos de manera que potenciaran las características paisajistas, étnicas y ecológicas que hacen de este entorno una oportunidad única de contacto intercultural de manera sustentable.

Estrategia comercial, se inició con la coordinación de diferentes instituciones locales en el lanzamiento de la temporada turística en enero del 2000, para ello se organizó un Acto Cultural en uno de los campings del Lago, se realizó la promoción mediante afiches, comunicados de prensa, etc.

Se aprovechó esta temporada para realizar una encuesta a los turistas que utilizaban los servicios, de manera de identificar las características de la demanda actual y proyectar de esa manera una mejor estrategia de fidelización y ampliación de mercado para las siguientes temporadas. De esta manera se obtuvieron datos mas fidedignos respecto de la ocupación de los servicios, una evaluación de los clientes respecto de la calidad de los mismos, etc.

Conjuntamente se apoyó en una mejora de la señalética y de los elementos de promoción de información de las actividades, a través de una oficina de información turística, señalizaciones camineras, etc.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA PROVINCIA DE ARAUCO

Para finalizar este programa y la gestión en terreno del proyecto, se organizó la Primera Feria Costumbrista Mapuche del Lago Lleu Lleu, como inicio de la temporada 2001, esta representaba la gran prueba de fuego donde se reflejarían los avances de los distintos programas, para esto se desarrollo la siguiente pauta de acción;

- Presentar la idea en las comunidades y coordinar con ellas la programación y participación; esta etapa involucró largas reuniones con las dieciséis comunidades, hasta concordar su participación y la realización de actividades propias de su cultura, esto significó que aceptaran desarrollar públicamente actividades como el palín y sus ceremonias tradicionales, cuestión que inicialmente mostraba una clara resistencia por parte de los dirigentes y muchas de las cuales ya no se practicaban, además de permitir una participación de todas las comunidades en un solo evento, situación olvidada culturalmente.
- Imponer ribetes turísticos al evento; Esto involucro la coordinación respecto a los productos a comercializar, en el mismo lugar donde se desarrollaban las actividades culturales, los cuales debían provenir de las propias comunidades y asociaciones, favoreciéndose elementos artesanales, agrícolas y alimentos típicos mapuches. Además permitir el ingreso de turistas y prensa al recinto, lo cual rompió sus parámetros tradicionales de exclusión de agentes externos a las comunidades.

La evaluación del evento por parte de las autoridades culturales locales fue positiva para lo cual transcribimos la expresión del Lonko Miguel Reinao "*Con esto nos permitimos recrear nuestra cultura y orgullecernos frente a tanta gente que vino a vernos*"

Utilizaron servicios turísticos en la zona 49.950 turistas en temporada 2001. Esto puede compararse con los 11.764 turistas que visitaron la zona en 1995, los 15.778 turistas en el año 1996 y los 22.099 turistas en el año 1997. Esta cifra está por debajo de lo esperado y del potencial de demanda que esta oferta puede esperar, pero los conflictos derivados de las reclamaciones mapuches en la zona ha incidido negativamente en el incremento de la afluencia de turistas en la zona.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

1. GRADO DE AVANCE

1.1 AVANCE DE RESULTADOS

| Productos del proyecto | Resultados | Fecha Término Programada | Fecha Término Real | Grado avance Resultado o producto terminado? NO SI |
|------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------|--|
|------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------|--|

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|---|----------------------|----------------------|--|----|
| 1- Diagnóstico del potencial turístico de las comunidades Mapuches participantes. | • Diagnóstico y Caracterización de organizaciones productivas de las comunidades mapuches del lago Lleu Lleu. | 30 de marzo del 2000 | 30 de marzo del 2000 | | SI |
| | • Investigación y Definición de sitios arqueológicos con valor turístico en el lago Lleu Lleu. | Junio de 2000 | Junio de 2000 | | SI |
| | • Análisis Cultural Mapuche del lago Lleu Lleu (Cosmovisión, Interpretación Astronómica, Instrumentos Musicales, Danzas, La Mujer Mapuche y Sus Roles, El Poder de Las Machis, Medicina Mapuche). | Marzo de 2001 | Marzo de 2001 | | SI |
| | • Evaluación de la Capacidad de Carga turística del lago Lleu Lleu (Antecedentes Generales, Análisis Científico del Lago, Riesgos Actuales y Potenciales del Lago). | Febrero de 2001 | Febrero de 2001 | | SI |

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

Respecto de la "Caracterización de las Organizaciones Productivas Mapuches del Lago Lleu Lleu" (entregada en Informe N°1), se concluyó que su problemática, si bien era variada y compleja, tenían rasgos comunes y relacionados (tierra, carencia de desarrollo agricultura, falta de tecnología en la producción agrícola, bajas ventas y bajos precios, falta de vínculos para acceder a mercados más grandes, pobreza social, falta de educación técnico-profesional).

Respecto del Análisis Cultural mapuche del lago Lleu Lleu, permitió incursionar en el mundo mapuche, entender la fuerza y fortaleza contenida en el pueblo mapuche (por intermedio de su Cosmovisión, Interpretación Astronómica, Instrumentos musicales, Danzas, la mujer mapuche y sus roles, el poder de las machis, Medicina mapuche). Tanto "el análisis cultural mapuche", "capacidad de carga turística del lago Lleu Lleu" se remitieron en el informe N° 3.

Respecto al producto "investigación y definición de sitios arqueológicos con valor turístico en el lago Lleu Lleu", éste fue entregado en el informe N° 2. Con este último, se buscó potenciar los atractivos turísticos de la zona y formular proyectos de protección y estudio considerando la importancia que adquirieron las comunidades como administradoras y gestoras de este proyecto.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-----------------|--|----|
| 2- Diseño de productos turísticos en las comunidades participantes. | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Senderos y Circuitos Turísticos del Lago Lleu Lleu. • Giras estudiantiles para satisfacer los requerimientos de contenidos transversales de la reforma educacional | Febrero de 2001 | Febrero de 2001 | | SI |
| | | Septiembre 2001 | Septiembre 2001 | | SI |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

El Manual de Senderos y Circuitos Turísticos del Lago Lleu Lleu , se definieron una serie de productos turísticos potenciales para la plaza turística Lago Lleu Lleu, en el cual destaca como concepto transversal el etnoturismo, entendida a la relación de un turismo desarrollado por empresarios mapuches, en su territorio y manifestando sus valores culturales, siendo su mayor fortaleza para generar un flujo de turismo de intereses especiales con un mayor nivel de gasto y respetuoso del entorno cultural y ambiental de la zona que visita, dando un desarrollo con sustentabilidad. La transversalidad de este tipo de turismo se expande en una serie de productos y alternativas turísticas que encierra el área geográfica del Lago Lleu Lleu y sus alrededores, que van desde circuitos por áreas silvestres protegidas, sitios arqueológicos, pueblos, hasta actividades deportivas y otras del quehacer diario de las comunidades indígenas y no indígenas de la zona, etc.

Se aplicaron gran parte de los circuitos y programas elaborados para la empresa en la presente temporada estival, haciendo hincapié en el desarrollo de las potencialidades de Etnoturismo. Lo anterior se evaluó positivamente al considerar la generación de conciencia del perfil del negocio en los empresarios como en la comunidad cercana. Un producto al que se le ve mucho potencial es el de las Giras Estudiantiles, ya que junto con hacerse cargo de una necesidad que será creciente en los establecimientos educacionales producto de la reforma educacional, permite romper la estacionalidad de la actividad turística de la zona a lo menos parcialmente.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|--|--|---------------------|---------------------|--|----|
| 3- Identificación del potencial turístico complementario entre las comunidades del Municipio de Tirua y del resto de la provincia. | • Plan de Desarrollo Turístico Comuna de Tirúa. | 30 de marzo de 2000 | 30 de marzo de 2000 | | SI |
| | • Propuesta de desarrollo turístico Triángulo de Nahuelbuta Sur (Involucrando las provincias de Arauco y Malleco). | Marzo de 2001 | Marzo de 2001 | | SI |

Se realizó un "Plan de Desarrollo Turístico de la Comuna de Tirua" (remitido en informe N° 1) con el objetivo de analizar las potencialidades del rubro en la comuna, para poder tener así una visión global del desarrollo de las comunidades mapuches a partir de la presente intervención del proyecto. Respecto de la "Propuesta de Desarrollo Turístico del Triángulo de Nahuelbuta Sur" (remitido en informe N° 2 y N° 3), su objetivo fue la constitución de un espacio con importantes recursos turísticos, tanto culturales como paisajísticos, con el denominador del común de la vida del pueblo mapuche, sus costumbres y tradiciones, como telón de fondo para construir con ellos y para ellos, un importante destino de etnoturismo y turismo rural, en beneficio directo de sus propios protagonistas. Dada su área de desarrollo, el espacio se tradujo como estratégico (dada la convergencia de las tres comunas ribereñas: Contulmo, Cañete y Tirua).

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|
| 4- Metodología para el desarrollo de la industria turística en comunidades Mapuches. | <ul style="list-style-type: none"> Programa Metodológico de Intervención en Comunidades Indígenas | | | | SI |
|--|--|--|--|--|----|

La metodología de intervención (incluida e la introducción del presente informe) consideró:

- *Investigación en Terreno identificando y valorando recurso turísticos (naturales, culturales e históricos) de las comunidades participantes, definiendo circuitos y productos turísticos.*
- *Transferencia Tecnológica a los miembros de las comunidades, para que estos asuman las responsabilidades administrativas y operativas en la explotación turística, considerando: a) Capacitación Técnica en administración del negocio turístico, b) Capacitación en higiene, salubridad y normas básicas de atención a turísticas, c) Articulación de las comunidades participantes, d) Articulación de la oferta de las comunidades participantes con los operadores turísticos tradicionales, en el ámbito regional e internacional, e) Contacto y transferencia técnica con otras comunidades indígenas que cuentan con un mayor desarrollo del turismo cultural y étnico.*

Además, el programa de acción comprendió áreas interrelacionadas de fortalecimiento de la identidad local y desarrollo de las capacidades empresariales. Estas se focalizaron en grupos de acción:

- 1- *of of i of i U U Programa de Desarrollo Niños.*
- 2- *Programa de Desarrollo Mujeres.*
- 3- *Programa de Desarrollo Asociaciones Productivas.*
- 4- *Programa de Impacto en las Comunidades.*
- 5- *Además, con la realización de una feria costumbrista mapuche llevada a cabo, se logró:*
 - *Presentar la idea en las comunidades y coordinar con ellas la programación y participación.*
 - *Imponer ribetes turísticos al evento.*

Cobraron gran importancia las evaluaciones permanentes de las actividades realizadas, permitiendo redefinir procedimientos cuando ha sido necesario y solucionar ciertos desniveles de entendimiento, dado principalmente por factores culturales. Esto facilitó el actual proceso de sistematización de la metodología de intervención, contando para ello de constantes reuniones formales e informales con los beneficiados y asociados del proyecto.

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------|--|----|
| 5- Coordinación Desarrollo Turístico funcionando. | • Taller de Desarrollo Turístico a Funcionarios Municipales y empresarios Locales de Tirúa. | Enero de 2000 | Enero de 2000 | | SI |
| | • Auspicio Seminario Provincial de Formalización de Empresas Turísticas, realizado en la ciudad de Lebu. | Junio de 2000 | Junio de 2000 | | SI |
| | • Presentación de Diagnóstico de Desarrollo Local Turístico al Gabinete regional en la comuna de Contulmo. | Junio de 2000 | Junio de 2000 | | SI |
| | • Feria Artesanal, resultado de intervención en las asociaciones de Mujeres locales. | Octubre de 2000 | Octubre de 2000 | | SI |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

Respecto al producto "Taller de Desarrollo Turístico a Funcionarios Municipales y empresarios Locales de Tirúa", el Coordinador en terreno participó a nombre del proyecto como expositor en el seminario de etnoturismo organizado por CONADI en Temuco, para definir políticas respecto al tema, en dicho evento participaron representantes de los empresarios turísticos del lago Lleu Lleu invitados por el proyecto. Por otra parte también se participó como expositor del diagnóstico y perspectivas de desarrollo turístico de la comuna de Contulmo, que considera al sector Este del lago Lleu Lleu en un taller organizado por la intendencia regional en su tarea de definir políticas de regionalización para la región de Bío Bío.

Desde el inicio del proyecto, se comenzaron reuniones para integrar y coordinar a las diferentes comunidades y organizaciones formales (como asociaciones productivas) para obtener resultados positivos en el proyecto. Se realizaron gestiones para vincular a los productores de servicios turísticos del lago Lleu Lleu y su entorno, con operadores en el ámbito nacional e internacional (se realizaron reuniones con el Director Gerente del Consejo de Autorregulación del Turismo Aventura, C.A.T.A, Gerente de la Empresa Turismo Activa, formalizando convenios de comercialización del Proyecto, poniéndolo en vigencia hacia los mercados nacionales e internacionales). Esto se integró con un convenio entre los empresarios mapuches y los operadores nacionales e internacionales que se involucraron.

Adicionalmente, se llevaron a cabo, junto a la Asociación de Microempresarios Turísticos LIBKO, ciertas acciones conducentes a facilitar la actividad turística del lugar. Se habilitó una oficina de Informaciones Turísticas en el Lago Lleu Lleu, a cargo de la Asociación LIBKO, se contrató a Técnico en Turismo para otorgar información por la temporada pasada, se facilitó teléfono para comunicar tanto con clientes como campista, se colocaron señaléticas para facilitar la información al turista.

La coordinación entre comunidades mapuches beneficiadas y sus organizaciones, en especial la Corporación de Desarrollo del Lleu Lleu, concretaron el Decreto que declara al Lago Lleu Lleu y a sus 16 comunidades como Area de Desarrollo Indígena.

Respecto de la feria para asociaciones de Mujeres Mapuches, en esta participaron seis agrupaciones, cuyo objetivo central fue lograr su coordinación, generando diálogos con el mundo público y privado para el mejoramiento de la producción y comercialización de sus productos artesanales y agrícolas. Contó con la participación de los empresarios Turísticos y organismos públicos como CONADI, PRODEMU, SERNAM, PRO RURAL, INDAP y Municipalidad de Tirúa.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|--|--------------------|--------------------|--|----|
| 6- Matriz de proyectos de desarrollo priorizados. | <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de las comunidades del Lago Lleu Lleu a la autoridad para la conformación del Area de Desarrollo Indígena. | 30 de Mayo de 2000 | 30 de Mayo de 2000 | | SI |
|---|--|--------------------|--------------------|--|----|

Se realizó un levantamiento de necesidades y proyectos mediante técnicas participativas en cada una de las comunidades, se apoyó en la presentación de las mismas, con un taller de contextualización que permitió a los dirigentes de las comunidades conocer otras experiencias como la de Alto Bio Bio y Lago Budi, la posición de los municipios frente al Area de Desarrollo Indígena a través de la participación de los alcaldes de las comunas involucradas, se presento un trabajo de investigación sobre experiencias latinoamericanas en conformación de espacios privilegiados de desarrollo, etc. Todo esto permitió a las comunidades expresar y priorizar sus proyectos de una manera común y bajo criterios de compatibilización, los cuales fueron presentados en su totalidad en una jornada de trabajo en la cual se establecieron los proyectos en común definiendo áreas de intervención temática, este resultado fue aprovechado tanto para definir los proyectos en que se apoyo a las comunidades en su formulación para las diferentes fuentes, como para que realizaran una propuesta consensuada ante la autoridad en la negociación del Área de Desarrollo Indígena.

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|----|
| 7- Presentación de a lo menos 10 proyectos de desarrollo. | <ul style="list-style-type: none"> Proyectos presentados a distintas fuentes de financiamiento (FONDART, CONADI, CONADI INDAP, FUNASPUNO, PNDU). | Proy. FONDART (Junio 2000), CONADI (Diciembre de 2000), INDAP (Noviembre de 2000), PNDU (septiembre de 2000). | Proy. FONDART (Junio 2000), CONADI (Diciembre de 2000), INDAP (Noviembre de 2000), PNDU (septiembre de 2000). | | SI |
|---|---|---|---|--|----|

En este informe final se rinde la presentación de 10 proyectos presentados a diferente fuentes :

- 1.- Proyecto Chememules, FONDART.*
- 2.- Programa Ciudadanía y Gestión Local, Fundación Nacional de la Pobreza.*
- 3.- Centro de Estudios Mapuches, CONADI.*
- 4.- Estudios de Potencialidades Económicas del Lago Lleu Lleu..*
- 5.- Introducción a la Producción Limpia en la Gestión de Campings de Comunidades Mapuches del Lago Lleu Lleu, PNUD.*
- 6.- Producción y Forestación de especies de Flora Nativa en Comunidades Mapuches del Lago Lleu Lleu, PNUD.*
- 7.- Implementación de Tecnologías Alternativas para la Electrificación en la Comunidad Mapuche de Pollanco, Lago Lleu Lleu,; PNUD.*
- 8.- Programa para Campinistas , CORFO.*
- 9.- Proyecto Fondos de Captura Tecnológica, FIA*
- 10.- Reciclaje de residuos sólidos, FIA.*

En este punto destaca la actual ejecución de 18 proyectos presentados, por este proyecto a la CORFO regional en su plan de fortalecimiento de Microempresas de Arauco-Lota, lo cual involucra el mejoramiento de la infraestructura de las empresas beneficiadas.

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|--|----|
| 8- Capacitación técnica de los beneficiarios directos del proyecto. | • Asistencia de los dirigentes empresariales y municipales al Encuentro Latinoamericano de Turismo Rural | Septiembre 1999 | Setiembre 1999 | | SI |
| | • Asistencia de Representantes de la zona al Seminario Nacional de Etnoturismo. | Agosto de 2000 | Agosto de 2000 | | SI |
| | • Taller de Diagnóstico de las necesidades de capacitación y asistencia técnica de los empresarios turísticos del lago Lleu Lleu. | Marzo de 2000 | Marzo de 2000 | | SI |
| | • Cursos de capacitación y elaboración de los respectivos manuales de estudio; Liderazgo Empresarial, Costos, Marketing, Turismo, Formalización , Formulación de Proyectos, Word, Excel, Sistema Operativo, Powerpoint, Control Empresarial. | Entre Abril y Diciembre del 2000 | Entre Abril y Diciembre del 2000 | | SI |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

En marzo del 2000, se tenía un buen conocimiento de terreno de las potencialidades y barreras técnicas y culturales para el desarrollo de una actividad turística mas profesionalizada en el Lago, esto junto a al "Taller de Diagnóstico de las necesidades de capacitación y asistencia técnica de los empresarios turísticos del lago Lleu Lleu", permitió definir con mayor exactitud las necesidades particulares y aquellas que podrían ser solventadas de manera colectiva. Una primera distinción tenía relación con el grupo prioritario que lo conformaban los 18 campings, que además de presentar una actividad comercial común tenían un grado de desarrollo del negocio de similares características. Posteriormente se suman al proceso de formación otros beneficiarios con un grado de desarrollo empresarial incipiente y quienes deberían conformar la nueva oferta de servicios para el área. El primer taller establece las capacidades transversales de desarrollo empresarial, y permite que cada empresario realice un auto diagnostico de sus potencialidades con el consiguiente plan de mejora, posteriormente se entregan las herramientas de definición del negocio turístico y las características de estos mercados, para finalmente aplicarlos en las condiciones específicas de mercadeo de estos negocios, adicionalmente se fortalecieron habilidades de gestión específicas en temas ambientales, informáticos, legales, etc.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|--|------------------|
| <p>9- Transferencia tecnológica internacional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gira Tecnológica a la Isla de Chiloé (delegación de 15 empresarios de la Asociación LIBKO) con fecha 6 de Octubre de 2000. • Gira Tecnológica a experiencias etnoturísticas de la Novena Región(15 representantes de los dirigentes de las comunidades mapuches del lago) con fecha 23 al 25 de octubre de 2000. | <p>Octubre de 2000</p> | <p>Octubre de 2000</p> | | <p>NO</p> |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|--|------------------|

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

La transferencia tecnológica internacional, no se llevó a cabo debido a que los beneficiarios consideraron que era de mayor beneficio aumentar el número de participantes conociendo experiencias más "a la mano" dentro del país, no obstante se dejó planificada una gira a Perú y Bolivia con el circuito de visitas y contactos para aprovechar la rica experiencia que se está desarrollando en torno a los pueblos altiplánicos.

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|--|----|--|
| 10- Asistencia técnica a los beneficiarios directos del proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos a 18 empresarios para el programa especial de Corfo Regional del Bío Bío de Fortalecimiento de Microempresa | Agosto de 2000 | Agosto de 2000 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en terreno para la mejora del negocio de todos los campings del Lago en generación de identidad cultural para un segmento específico de turistas, negocios colaterales, Costos, Elaboración de registros, Servicio al Cliente, etc. | Entre Junio y Diciembre del 2000 | Entre Junio y Diciembre del 2000 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de la Temporada Turística 2000 | Enero del 2000 | Enero del 2000 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Primera feria Costumbrista Mapuche del Lago Lleu Lleu, lanzamiento Temporada turística 2001. | Enero de 2001 | Enero de 2001 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Software de Turismo Nacional instalado en Computador de Profo Turístico lago Lleu Lleu. | Diciembre de 2000 | Diciembre de 2000 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Material entregado : Letrero informativo, 1 Computador a Asociación Anima Libko, 1 Computador Corporación de Desarrollo Indígena, 70 libros varios para las comunidades indígenas, afiches promocionales del lago, dípticos promocionales de las actividades culturales y turísticas del lago. | Febrero de 2001 | Febrero de 2001 | | SI | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Técnica: En Formalización, Tramitación en SII y Municipalidad. | Junio a Diciembre 2000 | Junio a Diciembre 2000 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Planos Arquitectónicos de Paradores Turísticos | Diciembre 2000 | Diciembre 2000 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

Se realizaron asesorías directas a microempresarios o grupos de microempresario. Se comenzó con la determinación de las necesidades de asesoría mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información definiendo una Plan de Mejora del Negocio individual.

Se llevó a cabo un asesoramiento y acompañamiento en terreno a cada una de las actividades empresariales identificadas, en el contexto de la visión estratégica del desarrollo del negocio que se desprende de la definición del potencial turístico y las características de los productos turísticos desarrollados, esto permitió identificar en cada caso de que manera se integraban a la estrategia global y a la vez como se establecían los elementos de identidad particular de cada empresa.

Conjuntamente se identificaron las actividades complementarias que permitirían otorgar un servicio de mayor calidad e integralidad a los turistas, a la vez de que se generaba una fuente adicional de ingresos y una buena complementación con otras actividades productivas de las comunidades, como la agricultura orgánica por ejemplo. Se prepararon proyectos específicos para mejorar la infraestructura de los campings, los que fueron presentados posteriormente a CORFO regional para ser incorporados al Plan de Mejoramiento de la Microempresa de Arauco. La Primera Feria Costumbrista Mapuche del Lago Lleu Lleu, se llevó a cabo los días 13 y 14 de enero del 2001, involucró a 15 comunidades que buscaban generar una instancia de reunión de las comunidades ribereñas del lago Lleu Lleu, en torno a sus valores y costumbres; permitir generar actividades lucrativas a las comunidades en un contexto de la difusión de su cultura; y aplicar la teoría de etnoturismo desarrollado durante el período de ejecución del presente proyecto, conjuntamente con hacer el lanzamiento de la temporada turística 2001 con un conjunto de nuevos productos a ofertar.

Respecto de las señaléticas, afiches promocionales, dípticos culturales y de actividades del lago Lleu Lleu, estas se enmarcaron dentro de la Coordinación Institucional para el Desarrollo Turístico del lago (facilitando la información turística del lago).

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

| | | | | | |
|--|--|----------------|--|--|----|
| 11- Mejoramiento integral de las empresas. | <ul style="list-style-type: none">• Concurso Literario Epeu y dibujos tradicionales mapuches entre las escuelas ribereñas del lago Lleu Lleu.• Fortalecimiento para la institucionalidad de formación de recursos humanos especializados. | Diciembre 2000 | | | SI |
|--|--|----------------|--|--|----|

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

En esta línea se consideraron las actividades que le daban contexto al desarrollo de la actividad turística de las empresas y las cuales no eran apropiables por ninguna de ellas en particular , como es el Concurso Literario Epeu y de dibujos tradicionales mapuches entre las escuelas ribereñas del lago Lleu Lleu, su objetivo de realización fue rescatar parte de la riqueza cultural local. Esto permitió posicionar el proyecto en una mayor gama poblacional, además de la búsqueda mediante los dibujos de una imagen corporativa de la plaza turística del lago Lleu Lleu, base de las promociones, proporcionando también a los empresarios turísticos de material para enriquecer sus ofertas con identidad cultural.

Como un producto complementario (no considerado en el proyecto), se diseñó la carrera técnica en Turismo para el CFT Lota-Arauco.

De igual forma, se elaboró el proyecto de un Centro de Estudios Mapuches en Cañete que cubra áreas agrícolas, turísticas, pedagogía intercultural y estudios antropológicos.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|---|--|------------------------|------------------------|--|-----------|
| 12- Generación de nuevas empresas turísticas en las comunidades beneficiarias. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Artesanía Tradicional • Feria artesanal y degustación gastronómica tradicional • Integración de los productos agrícolas orgánicos a la oferta turística • Integración de la oferta de los boteros a la actividad turística del lago | Febrero de 2001 | Febrero de 2001 | | SI |
|---|--|------------------------|------------------------|--|-----------|

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO

A través del Programa con mujeres se potenciaron nuevas actividades económicas complementarias, así como actividades como la de los servicios de botes, se sumaron a la oferta turística con circuitos especiales que se complementaban con los campings.

CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--|-----------|
| <p>13- Productos turísticos integrados entre las comunidades participantes y la oferta turística tradicional de la región.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Productos Turísticos integrados del lago Lleu Lleu. | <p>Diciembre de 2000</p> | <p>Diciembre de 2000</p> | | <p>SI</p> |
| <p><i>Respecto al "Productos Turísticos Integrados Comunidades Mapuches (enviado en el informe N°2) , su objetivo fue poder establecer un marco específico de análisis sobre la coyuntura turística de la región y la participación de las Comunidades Mapuches en la región de Arauco. Dentro de estos productos turísticos se consideró: Turismo agrícola, Turismo arqueológico, Turismo Peca deportiva, Turismo deporte mapuches, Turismo cultural y medicinal, Turismo Gastronómico Mapuche, Turismo Lacustre, Turismo de Observación Flora y Fauna, y Circuitos turísticos. Un valioso insumo para esto fue la definición del Triángulo de Nahuelbuta Sur, ya que se enmarcaba en una definición integral de ofertas turísticas de un área de mayor cobertura que el Lago, de manera de que la oferta de las comunidades se viera beneficiada de las acciones que se emprendían en el contexto de otras comunas como la de Contulmo por ejemplo.</i></p> <p><i>Se diseñaron circuitos y paquetes turísticos (los cuales se aplicaron en la última temporada estival, haciendo hincapié en las potencialidades de etnoturismo). Lo anterior se evalúa positivamente al considerar la generación de conciencia del perfil del negocio en los empresarios en la comunidad cercana.</i></p> | | | | | |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|--|----|
| 14- Estrategia de marketing y comercialización de los productos turísticos de las comunidades Mapuches participantes. | Estrategia de marketing Turístico del Lago Lleu Lleu. | Febrero de 2001 | Febrero de 2001 | | SI |
| <p><i>El diseño e implementación de la estrategia integral de marketing y comercialización de los productos turísticos elaborados, se apoyaron en los análisis delineados en el desarrollo del proyecto, como resultado de las investigaciones realizadas por el equipo consultor. El plan elaborado contiene elementos referidos al producto, a los precios, a la distribución y a la promoción; elementos que además de estar interrelacionadas, son indispensables en cualquier estrategia de marketing turístico moderno. El objetivo general fue "posicionar la oferta de etnoturismo del lago Lleu Lleu y aumentar los flujos turísticos durante todo el año, a fin de asegurar la rentabilidad de las empresas, el uso adecuado de la capacidad instalada, el empleo relativamente estable de los recursos humanos y potenciar la contribución del turismo al dinamismo económico de las comunidades indígenas del lago Lleu Lleu."</i></p> <p><i>Así mismo, se generaron los vínculos hacia operadores turísticos que puedan integrar en sus ofertas los productos desarrollados para el Lago.</i></p> <p><i>Se entregaron elementos básicos de promoción como dipticos, afiches, señaletica, metodologías para realizar fan-tours, etc., no se establecieron mecanismos de comercialización internacional ya que la oferta aún no alcanza el grado de madurez que requieren mercados de mayor exigencia, por lo cual se hace necesario un periodo de ampliación de la capacidad de atención en el mercado nacional, probando su capacidad efectiva de respuesta frente a una demanda sistemática, de mayor cobertura y exigencia en la calidad de los servicios entregados, antes de promocionar sistemáticamente los servicios en los mercados externos.</i></p> | | | | | |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

Productos Complementarios.-

Los principales productos complementarios, fuera de planificación que se desarrollaron son:

- **Proyecto de Carrera de Técnico en Turismo para C.F.T. Lota Arauco (metodología, Planes y Programas, Evaluación de Costos y Asistencia Personalizada a la Institución).**

El "Proyecto de Carrera de Técnico en Turismo con mención en Gestión Hotelera y gestión en Organización de Eventos" (remitido en Informe N° 1), fue una propuesta formulada teniendo en cuenta la realidad local y regional, en el marco de los objetivos de la reconversión productiva originada como consecuencia del término de la actividad de carboníferas. Por este motivo se pensó en la formación de un técnico que respondiera a requerimientos básicos de la actividad turística en el ámbito local y regional, considerando opciones laborales y/o de desarrollo empresarial adecuadas a dicho contexto. Se trabajó en la Implementación de la Carrera Técnica en Turismo en el Centro de Formación Técnica Lota Arauco.

- **Proyecto de Centro de Estudios Mapuche de nivel superior (post media) que centra al menos dos aspectos fundamentales en el proceso formativo sus destinatarios:**

a) *El aspecto práctico relativo de la habilitación técnica para el ejercicio inmediato de labores productivas (vía profesionalización y tecnología).*

b) *El aspecto humanista o la dimensión antropológica en el tratamiento de las problemáticas profundas de la etnia mapuche y genéricamente de la temática étnica global.*

De esta manera se previó una entidad que permita a los que se formen en ella avanzar gradualmente por niveles (con opciones de salida intermedias); de tal modo que ofrezca carreras técnicas cortas (nivel CFT) con posibilidad de continuar estudios profesionales (nivel IP), para finalmente encaminarse en una carrera universitaria. Este último nivel en una primera etapa, forma profesores de lengua y cultura mapudungun (carrera Pedagogía Intercultural) por otra parte, avocándose luego a la investigación de la temática étnica. Un aspecto positivo de este último nivel es que le permite a la institución así configurada en entidad anfitriona de

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

otros centros académicos (principalmente europeos y norteamericanos para que puedan venir académicos extranjeros a realizar pasantías, investigaciones de temas étnicos antropológicos y/o tesis de doctorado).

1.2 AVANCE DE ACTIVIDADES

| ETAPAS | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|--|---|
| 1. Diseño de Productos Turísticos. | ➤ Investigación y levantamiento de información en terreno. | <i>Totalmente terminada</i> Primer y Segundo Informe |
| | ➤ Investigación y levantamiento de información bibliográfica | <i>Totalmente terminada</i> Documentación Dejada a disposición de la comunidades |
| | ➤ Evaluación ambiental y sociocultural de los recursos diagnosticados. | <i>Totalmente terminada</i> Primer, Segundo y Tercer Informe |
| | ➤ Determinación de las capacidades de carga de cada recurso turístico. | <i>Totalmente terminada</i> Tercer Informe |
| | ➤ Diseño de productos y circuitos turísticos. | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe |
| | ➤ Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Comunal | <i>Totalmente Terminada</i> Primer Informe |
| 2. Coordinación para la habilitación de infraestructura básica. | ➤ Constitución de una Coordinadora Institucional de Desarrollo Turístico de la comuna | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe y sus logros en segundo y tercer Informe |
| | ➤ Determinación de los requerimientos de infraestructura básica necesarios para explotar los productos diseñados | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe |
| | ➤ Creación de un banco de ideas de proyectos | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | ➤ Formulación de los proyectos prioritarios | <i>Totalmente terminado</i> Segundo Informe |
| | ➤ Presentación de proyectos a otras fuentes de financiamiento (FOSIS, INDAP, MIDEPLAN, Fondo de las Américas, FNDR, etc.) | <i>Total terminada</i> Primer y Segundo Informe |
| 3. Capacitación y empresarialización. | ➤ Diagnóstico sociocultural de las comunidades beneficiarias. | <i>Totalmente terminada</i> Segundo y Tercer Informe |
| | ➤ Diseño del programa de capacitación y asistencia técnica. | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe |
| | ➤ Diseño de cursos de capacitación | <i>Totalmente terminada</i> Segundo Informe |
| | ➤ Diseño y elaboración de materiales de apoyo | <i>Totalmente Terminada</i> Segundo Informe |
| | ➤ Ejecución del programa de capacitación. | <i>Totalmente Terminado</i> Segundo y tercer informe |
| | ➤ Definición de potenciales negocios a realizar, tanto por parte de las microempresarios ya establecidos como por aquellos interesados en hacerlo | <i>Totalmente Terminado</i> Segundo informe |
| | ➤ Asistencia técnica personalizada a los microempresarios establecidos y a aquellos por iniciar actividades. | <i>Total terminado</i> Tercer Informe |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Articulación entre las distintas comunidades e individuos participantes y, entre éstos y los agentes operadores turísticos existentes a nivel regional, nacional e internacional. | <p><i>Totalmente Terminado Segundo Informe</i></p> |
| <p>4. Sistematización metodológica.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación periódica de resultados, logros y dificultades. ➤ Reuniones de coordinación y evaluación con los líderes de cada comunidad participante. ➤ Redefinición y/o mejoramiento de la metodología utilizada para diagnosticar, valorar y evaluar los recursos turísticos. ➤ Redefinición y/o mejoramiento de la metodología utilizada para diseñar productos turísticos. ➤ Redefinición y/o mejoramiento del Programa de Capacitación y Asistencia Técnica diseñado. ➤ Redefinición y/o mejoramiento de los mecanismos utilizados para articular la oferta turística generada con los operadores del ramo. ➤ Trabajo interdisciplinario del equipo profesional de la Universidad y de la institución coejecutora. | <p><i>Terminado o En todos los informes.</i></p> |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

ANEXO

Indicadores de Éxito:

Resultado de las potencialidades del proyecto Arauco, se comienzan a observar cifras interesantes al respecto, como por ejemplo:

- Impacto sobre el número de turistas que arrivaron a la zona,

| Nombre Indicadores | Estructura del indicador (fórmula de cálculo) | Año 1995 | Año 1996 | Año 1997 |
|--|--|----------|----------|----------|
| Aumento de ingresos de los empresarios turísticos ya establecidos | $(\text{Ingreso año 2} * 100) * \text{N}^{\circ}$ empresarios establecidos Ingreso Año 1 | - | - | - |
| Aumento de los ingresos individuales y familiares de los empresarios turísticos que inicien sus actividades como resultado de éste proyecto, o de su replica | $(\text{Ingreso año 2} * 100) * \text{N}^{\circ}$ empresarios nuevos Ingreso año 1 | - | - | - |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

**INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN SUSTENTABLE DE
LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LAS COMUNIDADES MAPUCHES DE LA
PROVINCIA DE ARAUCO**

| | | | | |
|--|---|--------|--------|--------|
| Aumento del número de turistas que llegan a la provincia de Arauco | $\frac{\text{Turistas Año 2}}{\text{Turistas Año 1}} * 100$ | - | - | - |
| Aumento del período promedio de pernoctación turística en la Provincia de Arauco | $\frac{\text{Sitios ocupados}}{\text{Sitios - Días Ofrecidos}} * 100$ | 1.64 | 1.58 | 1.5 |
| Total llegadas Turistas (Chilenos y Extranjeros) | Nº de turistas visitantes en la zona | 11.764 | 15.778 | 22.099 |
| Establecimientos Informantes | Nº de establecimientos informantes | 17 | 21 | 21 |

**CONVENIO DE COEJECUCIÓN:
UNIVERSIDAD DE LA SERENA Y FUNDACIÓN SERCAL**

