



Gestión Turística

ISSN: 0717-1811

gestionturistica@uach.cl,

revistagestionturistica@gmail.com

Universidad Austral de Chile  
Chile

Guala C., Cesar; Szmulewicz E., Pablo  
EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS DE ECOTURISMO COMUNITARIO EN LA  
ECORREGIÓN VALDIVIANA, CHILE  
Gestión Turística, núm. 8, 2007, pp. 9-23  
Universidad Austral de Chile  
Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314983002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## **EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS DE ECOTURISMO COMUNITARIO EN LA ECORREGIÓN VALDIVIANA, CHILE**

Autores:

**Cesar Guala C.**

Administrador de Empresas de Turismo  
Magister en Desarrollo Rural  
World Wildlife Fund

**Pablo Szmulewicz E.**

Licenciado en Antropología  
Magister en Desarrollo Rural  
Candidato a Doctor en Economía  
Universidad Austral de Chile.

### **RESUMEN.**

La presente investigación se centró en la evaluación de la oferta de ecoturismo comunitario de dos organizaciones emplazadas en las regiones de La Araucanía, Los Ríos y de Los Lagos (Ecorregión valdiviana, sur de Chile), en miras a promover la puesta en marcha de una oferta de ecoturismo comunitario basada en buenas prácticas.

El primer paso fue la identificación y caracterización de la oferta de ecoturismo de cada una de las organizaciones comunitarias, concluyendo la existencia una planta turística limitada y dispersa (servicios de alojamiento y alimentación), vinculados principalmente a una oferta de actividades en el bosque y con base en la cultura local.

Posteriormente se definieron un conjunto de buenas prácticas prioritarias, a juicio de los operadores, de manera de identificar la brecha entre la situación actual de la oferta y la situación deseada que permita una efectiva incorporación en el mercado y la sustentabilidad de estas iniciativas. Dichas prácticas, agrupadas en 10 ámbitos de acción, fueron generadas y priorizadas, a partir de entrevistas a un grupo de operadores turísticos nacionales.

Para la evaluación del cumplimiento de estas buenas prácticas, se realizaron visitas a terreno y entrevistas a actores claves, obteniéndose por conclusión el bajo nivel de cumplimiento en la mayoría de ellas. Al margen de lo anterior, se evidenciaron diferencias entre las organizaciones, principalmente en los ámbitos de inversiones para el soporte físico y calidad del agua.

**Palabras Claves:** Desarrollo local, Ecoturismo, Organizaciones Comunitarias,  
Buenas Practicas

## **ABSTRACT.**

This investigation was focused on the evaluation of the community ecotourism supply of 2 organizations along the Valdivia eco-region, southern Chile, seeking to promote the establishing of the supply of ecotourism based on good practices that guarantee its quality, sustainability and market access.

The first step was to identify and characterize the ecotourism supply of each organization where it was concluded that there existed scattered lodging and food services which were mainly related to forest and local culture activities. Having this last one a low level of effective incorporation among the services. Later, the good practices were outlined from interviews to national tour operators who gave priority to them and grouped them into ten sustainability action areas. To evaluate the accomplishing of these good practices, on each one of the identified services, in situ visits and interviews to key actors were carried out, deciding that the majority of them were poorly conducted. Aside from that, differences among the organizations were evident, mainly on the physical support and water quality investment areas.

Lastly, actions to incorporate the evaluated good practices to the tourist products supply were defined, classifying them into time extension, financial sources and execution responsibilities. Among these actions the development of new tourist products, planning and monitoring of ecotourism impact, support to the family investment for the physical lay out, the development of micro-entrepreneurial capabilities, market articulation and organizational development stand out.

**Key Word:** Local Development, Ecotourism, Community organization, Good Practices

## **1.- Antecedentes Generales.**

### **1.1.- Ecoturismo comunitario.**

Durante las últimas décadas, la industria del turismo se ha visto fuertemente dinamizada por la aparición de nuevas formas de actividades de ocio y recreación. Un ejemplo de ello es el turismo rural, que bajo distintas modalidades constituye una forma de aprovechar los recursos existentes en el medio rural por parte de una demanda insatisfecha del turismo tradicional. Una de estas modalidades es el denominado ecoturismo, actividad que muestra un fuerte crecimiento, a partir del creciente interés de los viajeros por visitar zonas naturales, particularmente lugares apartados y prístinos.

A pesar que el concepto de ecoturismo implica beneficios para las comunidades anfitrionas, en los últimos años se ha fortalecido el concepto de ecoturismo comunitario, para reforzar las ideas de control local y autogestión por parte de comunidades emprendedoras (World Wildlife Fund (WWF), 2001).

Según Acevedo (2004), citando a Solano (2003), a partir de 1994 un grupo de cooperativas y organizaciones sociales de Costa Rica decidieron apostar a un turismo alternativo, basado en conceptos ambientales, sociales y económicos con un enfoque netamente comunitario. Esto implica que los residentes se mantienen presentes durante el diseño, la gestión y desarrollo del ecoturismo y obtienen de éste un máximo de beneficios.

En la misma línea para World Wildlife Fund (WWF) (2001) el ecoturismo comunitario es una rama especializada del ecoturismo que se centra en la preservación de los ambientes naturales en el largo plazo, manteniendo y realizando la diversidad biológica y cultural de los destinos y donde el control y manejo de la actividad por parte de las comunidades locales resulta fundamental.

Por esta razón, el ecoturismo comunitario debe necesariamente ser parte de una estrategia más amplia de desarrollo sustentable, ser compatible con la conservación efectiva de los ecosistemas naturales, e involucrar a las comunidades locales, asegurando que tengan una participación equitativa de los beneficios generados y constituyendo un valioso medio para alcanzar los objetivos sociales y ambientales (WWF, 2001). El cuadro 1 presenta los principios básicos asociados a este concepto.

#### CUADRO 1: Principios del Ecoturismo Comunitario.

- Minimiza impactos negativos en la naturaleza y en la cultura local
- Educa a los turistas en la importancia de la conservación
- Genera ingresos directos orientados a la conservación
- Enfatiza el uso de estudios de línea base ambiental y social, así como programas de monitoreo de largo plazo para asegurar el mínimo impacto

Fuente: Szmulewicz (1996)

#### 1.2.- Certificación en Ecoturismo.

Según Honey (2001) la certificación en turismo es un fenómeno relativamente nuevo que no tiene más de 3 décadas y cuya fuerza ha ido creciendo a partir de fines de la década de los 80.

La certificación es un proceso voluntario que establece estándares, monitorea su cumplimiento y asegura el adecuado manejo de un negocio, producto, proceso o servicio. Se trata de un sello de mercado, reconocible por los consumidores, que es entregado por parte de un organismo acreditador a una empresa que lo solicita. Este sello es entregado una vez que la empresa solicitante cumple con un conjunto de estándares pre-establecidos (Honey, 2001). Para WWF (2001), se trata de un proceso por el cual las empresas oferentes de servicios ecoturísticos entregan una señal al mercado respecto de su adecuada gestión ambiental y social con su entorno.

Según la misma autora, los programas de certificación involucran una coordinación de distintos actores, entre los que destacan la industria del turismo, los consumidores, las ONG's, los gobiernos locales y las comunidades locales.

Sin embargo, es necesario establecer diferencias entre al menos 2 distintos tipos de certificación que se encuentran operando hoy en día: una **certificación basada en procesos** (con sistemas internos de gestión medioambiental) y una **certificación basada en el cumplimiento de estándares** que miden desempeño de una empresa determinada.

Honey (2001) señala que todos los programas de certificación basados en procesos se centran en sistemas de gestión medioambiental que son diseñados exclusivamente para un negocio en particular. A juicio de Rainforest Alliance (2006), «en los sistemas de certificación basados en procesos, el nivel de calidad a alcanzar es establecido en función de la habilidad de los candidatos de comprobar las acciones realizadas para avanzar positivamente o alcanzar los objetivos de un programa de

certificación». Hoy en día el sistema de certificación más popular de este tipo es el ISO 14001, el cual está siendo usado por programas de certificación en turismo como «Green Globe», «Green Flag» o «Green Hotels» en Europa.

Para la misma autora, los beneficios de este sistema radican en su versatilidad y en la definición de estándares hechos a la medida de las necesidades de una empresa a partir de una consultoría especializada. Sin embargo, al centrarse en los sistemas que operan al interior de una empresa y no en los impactos sociales y económicos sobre su entorno, lo que se evalúa finalmente es cómo la empresa **debe hacer** adecuadamente las cosas y no cómo las **hace** efectivamente.

La certificación por desempeño, por el contrario, mide impactos de la aplicación de los estándares. Para esto utiliza un conjunto de criterios y estándares ambientales, sociales y económicos definidos externamente, los que son aplicados a las empresas una vez que solicitan la certificación. Siguiendo esta línea, para Rainforest Alliance (2006) «la certificación por desempeño, es aquella en que el nivel de calidad establecido en función de la habilidad de los candidatos de alcanzar niveles mínimos de cumplimiento en base a una serie de indicadores. Este mínimo nivel de cumplimiento está basado en benchmarks establecidos para cada indicador específicamente, en contraste con la media de cumplimiento dentro del sector». Estos programas tienden a ser menos costosos que la certificación por procesos, toda vez que los estándares son previamente definidos, y que, al ser los mismos para cualquier empresa, permite establecer comparaciones en el desempeño entre empresas de un mismo rubro. Un ejemplo de este tipo de certificación es el Programa de certificación de turismo sustentable de Costa Rica, el que cuenta con más de 100 preguntas que evalúan el cumplimiento de un conjunto de estándares (Honey, 2001).

Para Honey (2000), la certificación basada en procesos requiere de un mínimo de empresas que cumplan con las regulaciones locales, nacionales, regionales e internacionales, mientras que la certificación por desempeño (como los programas de certificación en ecoturismo) tiene un conjunto de criterios y estándares que requieren ser cumplidos por las empresas y que van más allá de las regulaciones, incluyendo criterios sociales, culturales y de conservación.

A juicio de Honey (2001), en el mundo es posible encontrar al menos 3 programas de certificación relacionados con la industria del turismo: los programas de certificación en turismo, los programas de certificación de turismo sostenible y los programas de certificación en ecoturismo.

Siguiendo esta línea Pérez (2001), señala que la idea de la certificación es premiar a aquellos actores que se destacan por su excelencia, su sensibilidad ambiental y la

satisfacción que promueven de parte de los ecoturistas (precios, instalaciones y sobre todo eficiencia en el diseño, ahorro de agua y energía, relaciones amistosas con las comunidades aledañas al recurso, tratamiento de desechos líquidos y sólidos, etc.), en vez de basarse en factores tradicionales como el lujo (estrellas).

### **1.3.- Buenas Prácticas del Ecoturismo Comunitario.**

Para que el ecoturismo sea efectivamente un motor de desarrollo local y conservación, requiere incorporarse al mercado, para generar los beneficios económicos esperados en las comunidades anfitrionas. Muchas veces, dicho acceso está condicionado por una serie de requisitos establecidos por los touroperadores, encargados de promover y comercializar la oferta del ecoturismo, para asegurar la viabilidad económica, social y ambiental de la oferta que promueven y garantizar la calidad de dichos servicios. A estos requisitos es lo que se ha llamado buenas prácticas del ecoturismo.

La industria del turismo solo avanzará hacia la sustentabilidad si es que existe un cuidadoso proceso de planificación que involucre a todos los actores relacionados, incluyendo a las comunidades locales. Para lograr esta sustentabilidad se requiere de cambios profundos respecto de la forma de hacer turismo; esto es, conciliar el incremento en el número de visitantes en los destinos, con la adopción de buenas prácticas que garanticen la reducción y manejo de impactos negativos sobre el ambiente y la sociedad.

«Las buenas prácticas se tratan de un conjunto de medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas de turismo. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente, y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial, y por ende, su desempeño socioeconómico» (Rainforest Alliance, 2006).

Según Epler (2002), el desarrollo y la incorporación de buenas prácticas asociadas al ecoturismo han sido durante la última década una preocupación creciente entre gobiernos, operadores y empresarios de ecoturismo. Un ejemplo de ello es que en 1995 el Gobierno Federal de Australia publicó una guía relacionada con buenas prácticas en ecoturismo llamada «A guide to energy and waste minimization». Este documento se orientó a entregar buenas prácticas que permitan la reducción en el consumo del agua y de energía entre empresas de turismo, citando ejemplos concretos respecto de cómo nuevas tecnologías y prácticas de manejo podrían ayudar a lograr mayores beneficios sociales y ambientales. En marzo de 2000 diversas organizaciones de carácter mundial, entre ellas la (Organización Mundial de Turismo) OMT., convocaron a la creación una iniciativa voluntaria de touroperadores para discutir, establecer e implementar mejores prácticas en sus operaciones y el diseño de sus tours.

Un ejemplo en la promoción de buenas prácticas entre pequeñas y medianas empresas de ecoturismo en Centro América, ha sido el desarrollado por Rainforest Alliance. Esta organización, en colaboración con otros actores, desarrolló una guía con un conjunto de buenas prácticas para ecoturismo, basadas en los principios de la sustentabilidad, que pueden ser usadas como una base para el desarrollo de políticas, códigos de conducta y la implementación de asistencia técnica, capacitación y certificación (Rainforest Alliance, 2006).

#### **1.4.-Ecoturismo comunitario en la Ecoregión valdiviana, sur de Chile.**

Chile suma un conjunto de condiciones favorables para ecoturismo. Existen vastas áreas de naturaleza en estado prístino y comunidades con un rico patrimonio cultural, particularmente en las regiones de la Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, las que forman parte de la llamada Ecorregión valdiviana.

Considerando los potenciales beneficios económicos y sociales del ecoturismo, diversos organismos no gubernamentales (ONG's) han impulsado la puesta en marcha de iniciativas de ecoturismo con comunidades locales, entre ellas World Wildlife Fund (WWF.) mediante el apoyo a 2 organizaciones indígenas presentes en la Ecorregión.

Del grupo de iniciativas apoyadas, existen algunas con interesantes proyecciones, aunque limitadas en su acceso al mercado por la carencia en el cumplimiento de estas buenas prácticas. Destacan el escaso manejo de los impactos ambientales del ecoturismo, niveles de inversión marginal en equipamiento e instalaciones turísticas, débil definición de productos turísticos que aseguren su inserción en el mercado y falta de experiencia en la comercialización de dicha oferta. En consecuencia, resulta fundamental reorganizar el trabajo de este conjunto de iniciativas, evaluando en ellas su cumplimiento de buenas prácticas exigidas por los operadores turísticos y definir acciones que permitan alcanzarlas en miras a fortalecer su sustentabilidad ambiental, económica y social.

#### **2.- Objetivos.**

Considerando lo anterior, la presente investigación se ha planteado los siguientes objetivos:

- Identificar y caracterizar la oferta de productos y servicios de ecoturismo comunitario presente en dos organizaciones de la Ecorregión valdiviana.
- Evaluar, en torno a un conjunto de buenas prácticas de ecoturismo comunitario, la situación actual de la oferta de servicios y productos y de ecoturismo comunitario presente en estas dos organizaciones.



### **3.- Material**

#### **3.1.- Área de estudio y organizaciones involucradas.**

La investigación se centró en dos áreas geográficas de la Ecorregión valdiviana:

- a) El sector de Lonquimay/Quinquén en la Región de la Araucanía.
- b) La costa de Osorno, en las comunas de San Juan de la Costa, Río Negro y Purranque en la Región de Los Lagos.

Se seleccionaron dos organizaciones (1 por cada área), de acuerdo a su potencialidad frente al ecoturismo, la jerarquía de sus atractivos naturales y culturales y su experiencia en ecoturismo.

La Asociación Indígena Quimque Wentru (Follil Pewenche) ubicada en el área Lonquimay, Quinquén e Icalma, en la zona andina de la Región de la Araucanía, está compuesta por 51 socios.

La Asociación Indígena Mapu Lahual integrada por 36 miembros de las comunidades de que se emplazan en la Cordillera de La Costa de la provincia de Osorno.

Un elemento común a estas 2 organizaciones tiene que ver con la presencia significativa de población indígena con altos niveles de pobreza rural, donde WWF ha definido al ecoturismo como una herramienta de desarrollo local que contribuye a la conservación de sus bosques y a la generación de una nueva fuente de ingresos.

Dado que existen diferencias en el tipo de gestión y administración de las ofertas de ecoturismo de Follil Pewenche y Mapu Lahual, primando en el primer caso la administración comunitaria, mientras en el segundo es más bien de pequeños micro emprendimientos familiares, se consideró establecer diferencias para la evaluación de las buenas prácticas entre ambas iniciativas. En Follil Pewenche se evaluó solamente la oferta comunitaria, a pesar de existir ofertas de servicios individuales, mientras en Mapu Lahual, dado que la oferta de servicios es principalmente a nivel familiar, se consideró apropiado centrarse en este tipo de iniciativas más que en las comunitarias. Asimismo y dada la alta heterogeneidad de la oferta entre las 9 comunidades que integran la red Mapu Lahual, se estableció como muestra las iniciativas presentes en aquellas comunidades que presentan en la actualidad un mayor nivel de visitas en temporada alta: esto es las comunidades de Hueyehue, Loy Cumilef y Caleta Cóndor.

#### **4.- Método.**

La investigación se inició con la recopilación de antecedentes e información secundaria relativa a la temática en estudio y a la realidad turística de las dos organizaciones.

Para el logro del objetivo específico 1, identificación y caracterización de la oferta de productos y servicios de ecoturismo comunitario presentes se elaboraron fichas de equipamiento, instalaciones y servicios turísticos. Entre los meses de octubre y noviembre de 2005 se desarrollaron visitas a terreno para la aplicación de los instrumentos, con lo cual se obtuvo el catastro de la oferta actual de productos y servicios de las dos organizaciones.

Para el cumplimiento del objetivo número dos, que dice relación con la evaluación de la oferta actual de las dos organizaciones en torno a un conjunto de buenas prácticas de ecoturismo comunitario, el proceso se inició con el diseño de una ficha que permitiera evaluar el cumplimiento de un conjunto de buenas prácticas definidas por agentes claves en la comercialización del ecoturismo, como son los touroperadores.

Fue necesario elaborar el instrumento a partir de experiencias similares en otros países del mundo. Para su diseño se consultó una amplia gama de autores y experiencias en el mundo, recopilando información secundaria proveniente de buenas prácticas en emprendimientos de ecoturismo, entre las que destacan las propuestas desarrolladas por Rainforest Alliance, a través de la Red de turismo sostenible para las Américas ([www.rainforestalliance.org](http://www.rainforestalliance.org)), así como la experiencia del Instituto Costarricense de Turismo. Con lo anterior se generó una primera versión de la ficha de evaluación de buenas prácticas, la que contenía un listado de las 100 prácticas más recurrentes en la bibliografía. Dichas prácticas fueron agrupadas en torno a 10 ámbitos o ejes de acción, estableciéndose por ejemplo los ámbitos de manejo de agua, de energía, de manejo de desechos y de relación con la comunidad, entre otros, cada uno de los cuales tenía asociados un conjunto de buenas prácticas asociadas.

El paso siguiente fue adaptar la ficha diseñada, seleccionando aquellas prácticas que presenten más relación y pertinencia con el contexto nacional y centrado en un criterio de mercado. Dado que no existe un análisis similar en el contexto nacional, se asumió que los touroperadores y agentes de viajes, encargados de promocionar y comercializar la oferta de ecoturismo nacional, serían los más apropiados para ofrecer una mirada realista y cercana de los aspectos que ellos y sus clientes (turistas), requieren al momento de elegir un destino o visitar un lugar. Para lo anterior, se aprovechó el desarrollo del «Segundo Workshop Destinos Unidos», evento de negocios que reunió a operadores turísticos nacionales y regionales en la ciudad de Valdivia entre el 26 y 28 de

agosto de 2005, para socializar la ficha diseñada y lograr llegar a un instrumento definitivo a aplicar en terreno. Del total de diez operadores nacionales, identificados como comercializando productos de ecoturismo comunitario, cinco lograron ser entrevistados, a los que se sumaron dos operadores locales y un agente público. Se les explicó el objetivo de la entrevista, se les mostró un listado con los 10 ámbitos definidos, y se les solicitó que los priorizaran del 1 al 10 donde 1 era el más importante y 10 el menos relevante. Dentro de cada ámbito priorizado existía un conjunto de buenas prácticas que también fueron priorizadas por los entrevistados, teniendo presente su nivel de pertinencia y aplicabilidad al contexto nacional. Con ello se procedió a la elaboración del instrumento definitivo para la evaluación de las buenas prácticas en las ofertas de ecoturismo involucradas.

Entre los meses de octubre y noviembre de 2005 se procedió a la aplicación de la ficha de evaluación de buenas prácticas en ecoturismo, con la cual se evaluó el estado actual de la oferta de servicios y productos turísticos desde la perspectiva de sus prácticas ambientales, sociales y económicas y que permitirían el posterior desarrollo de una propuesta para el cumplimiento de las prácticas no logradas. Para complementar esta evaluación, se entrevistó a dos actores claves quienes, a partir de una pauta con preguntas semi estructuradas, entregaron antecedentes acerca del cumplimiento del conjunto de buenas prácticas en las organizaciones con las que se vinculaban.

## **5.- Resultados.**

### **5.1.-Caracterización de la oferta ecoturística.**

La oferta actual de ecoturismo presente en ambas organizaciones está centrada en servicios de alojamiento, alimentación y actividades de cabalgata y caminatas. La oferta de alojamiento y alimentación de Follil Pewenche se acota a una hostería – restaurante en Lonquimay, además de un camping en la Comunidad de Quinquén y la oferta de Mapu Lahual se centra en familias que abren sus casas para recibir turistas, a lo que se suman un par de campings comunitarios.

Las actividades ofrecidas por Follil Pewenche en Quinquén, al igual que las de Mapu Lahual, se basan exclusivamente en los atributos naturales que ofrecen sus bosques (Araucarias en Quinquén y Alerce en Mapu Lahual), ambas especies amenazadas del bosque chileno y principal soporte alimenticio y generador de ingresos de las comunidades en cuestión.

Existen diferencias en la gestión y administración de las ofertas de ecoturismo de las dos organizaciones y la distribución de los beneficios generados. La Asociación Quimque Wentrú es propietaria de los servicios y actividades que ofrece Follil Pewenche, junto con sus inversiones en equipamiento e instalaciones, demostrando propiedad comunitaria en su operación a pesar de la administración por parte de una familia de la comunidad. En Mapu Lahual, en cambio, los beneficios son de tipo familiar y el rol de la Asociación Indígena Mapu Lahual ha sido el de generar las condiciones para que los turistas recorran la zona (implementación de parques).

A pesar que en Follil Pewenche y Mapu Lahual se señala contar con productos turísticos, en la práctica sólo se observan servicios ofrecidos de manera independiente que no se han vinculado al mercado bajo la lógica del producto turístico. Esto se ha traducido en problemas de articulación con el mercado, de comercialización y por ende de una baja demanda por parte de visitantes.

## 5.2.-Evaluación de la presencia de buenas prácticas ecoturísticas.

El análisis de las buenas prácticas en el ámbito del consumo y calidad del **agua** se centró principalmente, de acuerdo al criterio de los operadores, en la existencia de agua de óptima calidad (potable), existiendo una diferencia notable entre las dos iniciativas analizadas. Mientras la oferta de Follil Pewenche (en la hostería de Lonquimay y camping en Quinquén) cuenta con las instalaciones requeridas para potabilizar el agua (independiente de si se practica en la actualidad), las ofertas de alojamiento y alimentación de Mapu Lahual no cuentan con agua potable, e incluso en algunos casos ni siquiera existe disponibilidad de agua en las mismas casas donde se ofrecen estos servicios.

De la evaluación de las mejores prácticas asociadas al consumo de **energía**, se concluye la inexistencia en ambas experiencias de energías alternativas e instrumentos o dispositivos que permitan ahorrarla. De la misma manera, del análisis general se desprende que en la actualidad la leña es el principal elemento generador de energía, existiendo planes de manejo para su extracción por parte de las familias oferentes de servicios de ecoturismo. Al margen de lo anterior, el conflicto de sustentabilidad en éste ámbito se asocia a la llegada de turistas, principalmente en la zona de Follil Pewenche, donde se ha comenzado a generar extracción de leña sin autorización por parte de turistas en áreas cercanas al camping, generando daños en el paisaje y la vegetación circundante.

El manejo de los **desechos**, es un problema transversal en la oferta de ambas organizaciones. Aunque por lo general existe manejo domiciliario de residuos orgánicos, para alimentación de animales o agricultura por ejemplo, en los dos casos evaluados el manejo de los residuos inorgánico es deficiente; simplemente es quemado. La situación

de los residuos derivados del turismo es más crítica, puesto que en ninguno de los dos casos existe separación en origen y todos son quemados (orgánicos e inorgánicos).

El manejo de **aguas residuales**, arroja diferencias entre los emprendimientos de Follil Pewenche y Mapu Lahual. En el primer caso existe manejo a través de un sistema de alcantarillado autorizado y funcionando de acuerdo a la normativa legal vigente, lo que garantiza cero impacto sobre otros recursos como agua o suelo. Sin embargo, la situación en Mapu Lahual es radicalmente diferente, donde ninguna de las casas en que se ofrecen servicios de ecoturismo cuenta con sistemas de alcantarillado, siendo todos los residuos vertidos en fosas negras y sin que se haya evaluado a la fecha su impacto sobre napas subterráneas.

Del análisis del ámbito de los **insumos** y suministros existentes en las dos organizaciones, se observa que en la comunidad de Quinquén, relacionada con la oferta de Follil Pewenche y a diferencia de Mapu Lahual, ha existido un mayor desarrollo de productos locales como hortalizas, alimentos de campo y artesanías como parte de la oferta disponible para los visitantes. Sin embargo, a la hora de analizar la variedad de platos preparados con productos locales, Mapu Lahual se destaca con la utilización de pescados y mariscos, obtenidos en las mismas comunidades, como insumos para su preparación. A diferencia del anterior, la hostería de Follil Pewenche destaca por la casi nula incorporación de productos locales provenientes de la comunidad de Quinquén como insumos de alimentos ofrecidos en su Hostería en Lonquimay.

Existen diferencias importantes en las buenas prácticas relacionadas con el **soporte físico** entre las dos organizaciones. La Asociación Quimque Wentrú ha invertido en la generación de servicios de alojamiento y alimentación bajo la marca «Follil Pewenche» (de propiedad comunitaria), los que cumplen con todos los estándares sanitarios y legales, elemento importante a juicio de los operadores. La oferta de Mapu Lahual, a diferencia de la anterior, se centra en servicios de alojamiento y alimentación ofrecidos en casas de familias, donde ninguno de los casos analizados cuenta con instalaciones y equipamiento de acuerdo a los estándares sanitarios. Ejemplos de lo anterior son letrinas o baños fuera de la casa, inexistencia de alcantarillado o algún otro sistema para el adecuado manejo de aguas negras, disponibilidad sólo de agua fría y falta de suministro de agua directa a la casa en algunos casos, todos ellos elementos que demuestran en general un bajo nivel de inversión para recibir turistas.

Las principales **actividades** de ecoturismo ofrecidas por ambas organizaciones son las de trekking y cabalgatas por bosques locales, siendo un aspecto concluyente la carencia de una cartera de actividades complementarias diversas que agreguen valor a la experiencia turística. Las instalaciones implementadas en los senderos para caminatas son heterogéneas al momento de comparar las dos organizaciones. En dos de los tres

senderos de Mapu Lahual se ha invertido en señalética de orientación, paneles de interpretación, pasarelas, pasamanos y miradores, mientras que en el tercero de los senderos, al igual que en los senderos de Follil Pewenche, sólo se ha invertido sólo en pasarelas, pasamanos y algunos miradores de carácter rústico.

De la evaluación del ámbito del **personal** vinculado a las ofertas de ecoturismo, en ambos casos la experiencia de las personas que se vinculan a la prestación de servicios turísticos no supera los dos años. A pesar que se han desarrollado algunas acciones de capacitación, todos los entrevistados coincidieron en la necesidad de contar con cursos específicos en manipulación de alimentos, gastronomía, guiado turístico e idiomas.

Existen diferencias importantes entre las dos organizaciones al momento de analizar el ámbito de la **gestión comercial** de las iniciativas evaluadas. Follil Pewenche está más articulada con el resto de oferentes de la zona, mediante la Cámara de turismo local, lo que repercute en un flujo de visitantes anuales que suman en promedio las 500 personas. Mapu Lahual, en cambio, no muestra articulación con el mercado y sus flujos de visitantes no superan las 50 personas anuales. Un aspecto importante, es que tanto Follil Pewenche como Mapu Lahual actúan como intermediarios en la difusión y comercialización de la oferta comunitaria con el mercado. Sin embargo, ninguna de ellas cuenta en la actualidad con las capacidades técnicas para hacerlo, lo que repercute en bajos niveles de venta.

Ninguna de las experiencias analizadas ha evaluado hasta la fecha el nivel de **satisfacción de sus turistas** y la calidad de los servicios entregados, lo cual es considerado de vital importancia para los operadores en el ámbito de la relación de las empresas con sus clientes. Junto con lo anterior, ninguna de ellas ha evidenciado la existencia de códigos de conducta o buenas prácticas que informen al visitante acerca de las acciones de protección ambiental que se desarrollan en el área y les entregue pautas para conducirse en los sitios que visita.

La puesta en marcha de emprendimientos comunitarios de ecoturismo (en el caso de Quinquén) o la apertura e implementación de senderos para el ecoturismo (Mapu Lahual) por parte de grupos de personas integradas a Asociaciones Indígenas, ha significado en ambos casos conflictos en menor o mayor grado con las comunidades donde se han desarrollado estas acciones, elemento importante en la evaluación de las mejores prácticas de la relación de los emprendimientos de ecoturismo con el resto de la comunidad. En ambos casos, esta situación se ha originado por la escasa generación de beneficios económicos que contribuyan al desarrollo de las comunidades en su conjunto.

## 6.- CONCLUSIONES.

- Ø A juicio de los operadores turísticos, la adecuada comercialización de la oferta de ecoturismo comunitario requiere del cumplimiento gradual de un conjunto de buenas prácticas agrupadas en ámbitos de la sostenibilidad ambiental, económica y social.
- Ø A juicio de ellos mismos, los más importantes de abordar, manifestados en el número de prácticas priorizadas, son los relativos a la calidad del soporte físico y las actividades que forman parte de la oferta turística.
- Ø Para alcanzar el cumplimiento de las buenas prácticas en ecoturismo es necesario abordarlas en etapas, dentro de las cuales se consideren montos de inversión requerida y capacidad de los equipos técnicos y actores locales para lograrlas.
- Ø Para contar con ofertas viables de comercializar por los operadores, se debe avanzar en el desarrollo de actividades que promuevan mejores prácticas ambientales como disponibilidad de agua potable en las iniciativas, adecuado manejo de los residuos líquidos y sólidos, promoviendo sistemas de separación en origen, avanzar hacia la implementación de sistemas de tratamiento de aguas servidas en los lugares en que se ofrezcan servicios de alojamiento y alimentación y la inversión en equipamiento e instalaciones de baja calidad y bajo impacto.
- Ø Como complemento, y derivado del aumento de los visitantes, se hace fundamental planificar las amenazas y posibles impactos derivados del ecoturismo, promoviendo programas de ordenamiento territorial participativo y monitoreo de impactos del ecoturismo.
- Ø Desde el punto de vista económico, se concluye la necesidad de una mejor articulación con el mercado, desarrollando planes de prospección de demanda, utilizando con fuerza el concepto de comunidades indígenas y bosques como atributo diferenciador, diversificando la oferta de actividades y servicios de ecoturismo en las comunidades, evaluando la calidad de los servicios entregados de forma anual, y fortaleciendo la producción y consumo de insumos y suministros de calidad que dinamicen las economías locales.
- Ø Desde el punto de vista social, se concluye la importancia de abrir espacios de discusión, en torno a la situación del ecoturismo entre comunidades indígenas y las asociaciones indígenas respectivas, estableciéndose convenios de trabajo que, entre otras cosas, establezca la materialización de aportes desde las asociaciones indígenas a la comunidad mediante acciones de beneficio comunitario.

---

## 7.- BIBLIOGRAFÍA

- Ø **Acevedo, M.** (2004). Informe consultoría planificación para la promoción del ecoturismo en la Ecorregión Valdiviana. Valdivia, Chile.
- Ø **Asociación Indígena Mapu Lahual.** (2005). Servicios. <<http://www.mapulahual.cl/servicios.html>>
- Ø **Asociación Indígena Quimque Wentrú.** (2005). Servicios. <<http://www.pewenche.cl/servicios.html>>
- Ø **Drum, A. y Moore, A.** (2002). Introducción a la Planificación del Ecoturismo. Volumen I. Virginia, USA.
- Ø **Organización Mundial del Turismo (OMT).** (2002). Cumbre Mundial del Ecoturismo: Informe Final. Madrid, España.
- Ø **Epler, M.** (2002). Ecotourism: Principles, Practices & Policies for Sustainability. Editado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Burlington, USA.
- Ø **Gómez, M.; Guala, C. e Inostroza, G.** (1998). Diseño de Productos de Turismo Rural en dos localidades de la Comuna de Chonchi, Provincia de Chiloé, Chile. Tesis de Administración de Empresas de Turismo. Universidad Austral de Chile, Chile.
- Ø **Honney, M.** (2001). Protecting Paradise: Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism.
- Ø **Rainforest Alliance.** (2006). Turismo Sostenible. <<http://ra.org/programs/tourism/index.html>>
- Ø **Reyes, E.** (2004). Informe Consultoría de Planes de Negocios para la Comercialización del Ecoturismo Comunitario en la Ecorregión Valdiviana. Valdivia, Chile.
- Ø **Word Wildlife Fund (WWF).** (2001) Directrices para el Ecoturismo Comunitario. Ledbury, Reino Unido.
- Ø **Szmulewicz, P.** (1996). Agroturismo. Una Nueva Alternativa Económica en el Medio Rural. Tesis de Magíster en Desarrollo Rural. Facultad de Ciencias Agrarias, Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile.

**Recibido:** 18/04/2007

**Aprobado:** 04/06/2007

Arbitrado Anónimamente.



