

# Territorios de aprendizaje

## TERRITORIOS DE APRENDIZAJE

### Al Norte del Sur una experiencia familiar de Agroturismo



#### SERVICIOS TRADICIONALES DE INTERÉS TURÍSTICO

Programa Territorios de Aprendizaje  
Centro de Educación y Tecnología - CET  
Corporación PROCASUR

Ancud - Chiloé  
2012

## CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

La familia Saldivia – González trabaja en una experiencia que conjuga agricultura con turismo. Su predio se sitúa en Chiloé, a 20 kilómetros al oeste de la ciudad de Ancud, en el sector rural de Calle, camino a la península de Lacuy. Para llegar a este lugar se debe seguir una ruta costera caracterizada por un paisaje de montes y praderas que reflejan la actividad agrícola y ganadera de la zona, dominado por el Canal de Chacao, la Bahía de Ancud y el Golfo de Quetalmahue hacia el norte. En el encuentro de ambos paisajes se sitúan las caletas del borde costero, en las que se desarrollan actividades de pesca artesanal, además, de servicios de alimentación.



Mapa de ubicación de caso Al Norte del Sur

La zona posee un rico patrimonio natural y cultural que ha permitido situarla, progresivamente, como un sitio de interés para el turismo nacional y extranjero. En el aspecto histórico cultural, a la zona se le reconoce que en la primera mitad del siglo XIX, fue el último bastión de resistencia de las tropas realistas españolas, durante la Guerra de la Independencia. Producto de la ubicación estratégica de la península sobre el canal de Chacao, en ese período y en los anteriores se construyeron una cadena de fuertes y baterías militares, que hoy en día se encuentran en proceso de rescate y restauración. La conservación del patrimonio está en vías de revalorizarse y su difusión el alza de los flujos turísticos.

Pero además del patrimonio arqueológico, en el sector se encuentran atractivos naturales de gran valor, como las pingüineras de Puñihuil (Monumento Nacional Islotes de Puñihuil); la Caleta de los Chonos; las Dunas de Guabún; el Humedal de Quilo, todos íconos de la biodiversidad y del paisaje del extremo noroeste de la Isla Grande de Chiloé. En torno a estos lugares se realizan actividades ecoturísticas como la pesca deportiva, el kayaking, y el avistamiento de aves, entre otras.

Desde el punto de vista económico el sector se ha caracterizado tradicionalmente por actividades desarrolladas en un contexto artesanal y campesino, orientado tanto a la pesca como a la agroganadería.

Últimamente, sin embargo, se ha visto una creciente diversificación de actividades, a partir de la puesta en valor del patrimonio cultural arraigado en lo cotidiano de la realidad familiar y comunitaria de los habitantes del sector, mediante la oferta de productos y servicios locales con identidad. De ese modo tradición e innovación se combinan en la generación de nuevas oportunidades para el desarrollo de la población local.

## QUÉ ENSEÑA ESTE CASO

### Objetivos de Aprendizaje de la experiencia

La experiencia de Agroturismo “Al norte del sur” es desarrollada por la familia Saldivia- González, quienes han visto en la valorización de la identidad cultural, una oportunidad para dar a conocer lo suyo, sus formas de vida y sus costumbres. Al hacerlo, buscan entregarle al visitante la oportunidad de hacerse parte del modo de vida rural de Chiloé y sus tradiciones, compartiendo ya sea una jornada o períodos más extensos. En este contexto la familia se ha hecho consciente de la importancia de no perder la base agro-productiva y el énfasis cultural del servicio que ofrecen. Siendo exitosos no sólo en satisfacer una demanda, sino también en proponer activamente una oferta de servicios turísticos con identidad cultural.

### Objetivos generales:

Conocer y aprender las estrategias y mecanismos para situar la actividad turística como factor de diversificación, desarrollo y sostenibilidad de la economía familiar y local, manteniendo la identidad cultural.

### Objetivos específicos:

- Conocer y aprender las estrategias y mecanismos para incorporar el turismo, basado en el patrimonio biológico y cultural, en unidades económicas familiares o comunitarias.
- Conocer y aprender estrategias de difusión y oferta de servicios turísticos, a partir de actividades tradicionales.
- Dialogar y analizar los desafíos de la conservación de los activos biológicos y culturales para el desarrollo del turismo de intereses especiales y el agroturismo.

## CÓMO SE INICIÓ LA EXPERIENCIA

La comuna de Ancud y Chiloé en general, ha recibido desde la última década del siglo XX un flujo creciente de turistas nacionales e internacionales. Hace aproximadamente una década, estos flujos se comenzaron a manifestar en la Península de Lacuy y sus alrededores, fomentados por la presencia de importantes atractivos de patrimonio natural, cultural y arqueológico. Además de aumentar el flujo de personas, desde hace diez años aparece en el sector un turista que busca, dicho en los términos de la propia familia de este caso, “una cosa distinta”. De este modo se comienza a visualizar una demanda espontánea de servicios turísticos, particularmente de alimentación y alojamiento, que busca rasgos de identidad vinculados a la vida rural y a la cultura chilota.

Hasta ese entonces, la familia Saldivia- Gonzalez, se dedicaba a la producción agropecuaria en el predio, liderada por Don Nolberto, el padre y Doña Iris, la madre. Los rubros más importantes eran la ganadería tanto ovina como bovina, el cultivo de papas y las hortalizas del huerto familiar. Los cuatro hijos, dos mujeres y dos hombres vivían, por su parte, una dinámica común en los jóvenes de este territorio, cual es la migración a los centros urbanos, en busca de nuevas y mejores oportunidades. Ante su ausencia, los padres debieron ir adecuando sus prácticas de cultivo tradicionales, con el objeto de suplir la falta de mano de obra familiar. Esta situación se ha revertido gracias a las oportunidades abiertas por el agroturismo.

Si bien la familia ha mantenido un vínculo sustancial con la actividad campesina y una valoración positiva de la actividad agrícola, percibían que ésta se había convertido en una limitación de carácter económico. Un ejemplo claro de ello, era la escasez de recursos para que los hijos pudieran acceder a estudios universitarios.

Fue en este contexto familiar que la demanda por nuevos servicios turísticos, literalmente tocó la puerta de la familia. Doña Iris recibía en su casa un número creciente de viajeros que circulaban consultando por alimentación y alojamiento. Al percibir que la demanda por servicios turísticos no era circunstancial, sino que se incrementaba, decidieron hace diez años iniciar la comercialización de productos alimenticios de elaboración propia, como pan y queso. Así, la venta de alimentos a los turistas, aunque de modo incipiente, se transformó en un ingreso familiar complementario a las actividades productivas.





*“La mamá comenzó. Ella vio que pasaba gente solicitando comida o pidiendo información de alojamiento. Ahí conversaba con ellos y se fue dando cuenta de que era una buena oportunidad...”*

De este modo se hizo evidente que dando respuesta a las dinámicas y demandas por nuevos productos y servicios, surgía una oportunidad de complementar los ingresos de la agricultura, lo que permitiría mejorar las condiciones económicas y, al mismo tiempo, conservar las actividades productivas que los vinculaban a su identidad campesina.

## CÓMO SE INICIÓ LA EXPERIENCIA

A partir de la buena experiencia en el desarrollo informal de la oferta de productos turísticos, la familia decidió incursionar en esta actividad de manera más sistemática. A cinco años de haber comenzado con la venta de alimentos, se construyó la cocina-comedor, espacio en torno al cual se articulan las actividades de la familia y la atención a los turistas que visitan a la familia.

Es en este período que cristaliza el involucramiento del conjunto de la familia en el desarrollo del proyecto agroturístico. Andrea y Gícella que se habían trasladado a vivir a la ciudad de Ancud, volvieron al campo para ocuparse en la iniciativa familiar. A su vez, la familia con la proyección de ingresos suplementarios del turismo decidió financiar los estudios universitarios de Alan, quien durante las vacaciones se integra también a las actividades del predio. Alexis, por su parte, siguió consolidando su vocación por la tierra y, en particular, el interés por la permacultura como campo de acción.

En adelante, cada miembro de la familia fue ocupando funciones y responsabilidades necesarias para complementar las actividades cotidianas con aquellas derivadas de la prestación del servicio turístico. Por ejemplo, Don Nolberto continuó orientado principalmente la actividad ganadera y Andrea adquirió protagonismo en el restorán y la cocina junto a su madre. Si bien cada integrante ha logrado consolidar una “especialidad” o un talento, en el conjunto de actividades del predio, también fueron involucrándose en más de una tarea desarrollando flexibilidad para enfrentar las labores diarias.

En estos últimos diez años la familia Saldivia- Gonzalez ha ido complementando sus actividades en el agro con el turismo, para lo cual han debido adaptar sus prácticas y relaciones, con el fin de lograr una circulación fluida entre los rubros y los períodos de actividad.

Este proceso de adaptación ha requerido innovación y creatividad, pero también la conservación y rescate del conjunto de las actividades comunitarias y productivas, características de la historia local y del contexto cultural. De este modo, eventos como la hiladura o el curanto, se abren a los turistas que deseen participar, pero su realización no está sujeta a la presencia o no de público, ya que es parte del cotidiano familiar y comunitario y tiene para ellos un valor propio. Existe una arraigada voluntad de vivir y dar a conocer la tradición local, lo que se traduce en una valoración de la identidad cultural no sólo para el turista, sino también para su propio entorno social.

Para la familia reorientarse nuevamente al campo y sus actividades, e involucrarse seriamente con el proyecto agroturístico, fue una importante apuesta, en términos económicos y en términos de sus proyecciones personales. Hoy en día reconocen que valió la pena, ya que las expectativas se han ido cumpliendo y los integrantes agradecen el hecho de poder trabajar con la motivación de un proyecto propio que puede proyectarse a futuro.

## LA EXPERIENCIA Y SU DESARROLLO

Uno de los rasgos más atractivos de este caso es que la familia haya logrado establecer un modo de operación que permite combinar y articular distintas actividades económicas de una manera sustentable, resistiéndose a abandonar una u otra, por cuanto se entienden como componentes interdependientes de un sistema de relaciones familiares y económicas.

Al igual como sucede en la mayoría de las familias rurales de Chiloé, las actividades de la experiencia son articuladas en torno a la cocina, en un sentido práctico y simbólico. La cocina es el espacio en el que la familia se encuentra para tomar mate, conversar, comer y compartir. En este caso, el espacio del restorán con el que se oficializa la actividad turística, fue construido de manera integrada como una gran cocina y se ha instituido como espacio de encuentro de la familia con el turista y el público.

*“El comedor es donde empieza todo, la estufa a leña, la cocina. La vida chilota gira en torno a la cocina. En Chiloé la tradición y el compartir es en torno a la comida.”*



Desde ahí adquieren sentido todas las actividades del predio, las que se ven reflejadas completamente en la mesa y la comida, compuesta por productos que viene de la huerta, la ganadería y la elaboración artesanal casera de productos. Desde aquí se conduce al visitante hacia las distintas dimensiones de la experiencia.

## Servicios que se ofrecen actualmente

El restorán y el predio, en general, está abierto todo el año para atender al turismo, siendo el mes de diciembre el momento en que la actividad comienza a aumentar para concentrarse principalmente en los meses de enero y febrero. La forma en que se atiende a los turistas puede variar, desde recibir a una persona hasta atender a familias o incluso delegaciones de hasta veinte personas.

La familia identifica entre el público que atiende, a dos tipos de turistas, el nacional y el extranjero. Ambos se distinguen por tener exigencias específicas, en cuanto al lugar y el servicio. El turista nacional busca prolijidad, mientras que el extranjero valora lo rústico y lo familiar.

Esta diferenciación es una tendencia que está cambiando, ya que reconocen cada vez más los turistas nacionales que entienden el concepto de vida de la familia y, por tanto, se sienten fuertemente atraídos por la experiencia. Sin embargo, hasta ahora la familia se encuentra más cómoda e identificada con los servicios que busca el turista extranjero.

*“Un turista extranjero tiene otras exigencias. Un turista nacional no es menos exigente pero tiene exigencias de otros tipos. Para un turista nacional por ejemplo, si entra acá y mira, elige la mesa que tiene mantel. Viene un turista extranjero y te alaba todo el rato la mesa de madera, brillantita y bonita, entonces tienen un concepto completamente distinto de lo que buscan. Entonces ellos, el extranjero yo considero que viene valorando mucho más el trabajo al que estamos abocados nosotros, entienden la idea. Igual hay turistas nacionales buenos, hemos tenido clientes nacionales muy buenos, pero son los que están metidos también, los que entienden nuestro modo de vida”*

## Gastronomía

Uno de los pilares fundamentales de la experiencia es el de la gastronomía tradicional que se ofrece en el restorán. Se trabaja con un menú de la casa, compuesto entre otros platos, por curanto, cazuela, pescado, empanadas, carne, etc. Salvo excepciones, el cliente está dispuesto y debe comer el menú disponible en el día, con lo cual se ve persuadido a probar y conocer la alimentación cotidiana de la familia. De este modo, la oferta se diferencia de los restaurantes convencionales, ya que prioriza la comida de herencia familiar y deja poco espacio al consumo de platos comunes en la cocina occidental.

La gastronomía que se ofrece no sólo se caracteriza por ser tradicional, sino que además por el hecho de que la mayor parte de los productos, en torno a un 80% a 90% proviene de la producción familiar. Los productos restantes, los que no pueden encontrar o producir en el predio, como los mariscos y algunas carnes, son comprados a vecinos que se ven favorecidos por la oportunidad de comercializar sus productos.

La gastronomía es entonces, una propuesta tradicional, local y sana, ya que el concepto de alimentación, además de incluir alimentos producidos de manera limpia por la familia, excluye aquellos que no se relacionen con la dimensión tradicional de la cocina chilota.

De hecho, en determinado momento la familia se enfrentó a la disyuntiva de comercializar o no comida chatarra, como completos, papas fritas, bebidas y ese tipo de cosas. Pero, finalmente, decidieron que si bien en el corto plazo podía ser mejor económicamente, en el largo plazo iba a desperfilar el concepto guía del servicio, en desmedro de la potencia del proyecto.

*“Bueno, las otras cosas que hemos ido rechazando, o que tenemos un compromiso como empresa con nuestro entorno, es el de no trabajar la comida chatarra, porque nosotros tenemos un caso acá muy cercano que partió como agroturismo y hoy simplemente funciona como un restaurant, le va regio, le va muy bien, pero dejó de ser lo que era. (Venden) Papas fritas, pichangas, sandwiches, no sé, lo que sea. Nosotros también tuvimos que ver por el lado de la alimentación y decir “esto no”, no queremos vender comida chatarra... Fijate que no hemos tenido ninguna mala experiencia en ese sentido, que un cliente se haya molestado, al contrario... simplemente lo agradecen”*

## Producción agrícola

La producción agrícola es la actividad que la familia ha desempeñado desde siempre y es, por tanto, el sustrato de todo lo que sucede en el predio. En palabras de la familia, primero está el campo y como complemento, el turismo, que incluye la alimentación, el alojamiento y actividades participativas en la vida cultural, social y productiva de la familia.

La diversidad de la actividad agropecuaria en el predio es amplia, e incluye en el área ganadera, la lechería, cría de corderos, chivos, cerdos y aves de corral. En la producción agrícola destaca el cultivo de la papa, de la frutilla (fresa) además de un amplio espectro de hortalizas menores, cultivadas en huerto e invernadero.

La familia trabajó muchos años con prácticas de agricultura vinculadas a las formas de cultivo tradicional, que hoy podríamos catalogar como orgánica y agroecológica<sup>1</sup>. Sin embargo, la exigencia de trabajo y la falta de mano de obra, llevó a los padres a introducir prácticas e insumos de la agricultura convencional, por ejemplo, abonos industriales.

El hecho de que los hijos hayan vuelto a casa a integrarse al agroturismo, ha permitido disponer de un equipo que faculta para volver a las formas tradicionales de trabajo. Esto coincide con que hace cinco años se trabaja en habilitar zonas del predio libres de químicos. Hoy se encuentran en el proceso previo a la certificación orgánica<sup>2</sup> y han definido que ésta será su principal línea de trabajo en el ámbito productivo. Lo orgánico es importante para esta experiencia, más allá de la motivación de la familia y en particular de los hijos, ya que es parte de las características que los turistas esperan encontrar al buscar un servicio y productos como estos.

<sup>1</sup> Las prácticas de la agricultura orgánica se caracterizan por el uso de insumos de origen natural y de prácticas que apunten a la restitución de la fertilidad y rendimiento de los cultivos a largo plazo. La agroecología agrega a estas prácticas principios y estrategias de integración de sistemas ecológicos y productivos, cerrando circuitos que optimicen el uso de recursos y energía.

<sup>2</sup> En Chile se está implementando un sello de certificación orgánica participativa, que es gestionado por agrupaciones regionales o provinciales de productores, y que es normado y fiscalizado por el Servicio Agrícola Ganadero del Ministerio de Agricultura.



*“Y ahora vamos con un proceso de unos cinco años en el que ya tenemos áreas libres de químicos, pero es porque nosotros nos sumamos al trabajo. Entonces nos damos el trabajo y somos un equipo... si no fuéramos un equipo, no podríamos hacerlo de esa forma”*

Inicialmente a los turistas que visitaban el restorán se les llevaba a conocer la huerta y el campo, instancia donde de manera espontánea surgía de parte de ellos, ayudar y hacerse parte de las actividades de siembra, cosecha y ganaderas. Es por ello que la familia definió un “día de campo” tarifado, que incluye además de las comidas, actividades en la huerta, con los animales o en la cocina según sean los intereses de cada visita, y en cada una de las cuales lidera un miembro distinto de la familia. Después del almuerzo los turistas pueden ir a caminar o seguir trabajando. Por ejemplo, cuando hay una actividad grande y atractiva, como una minga de cosecha de papas, se trabaja todo el día.



## Alojamiento

Otra de las demandas de servicios turísticos de las cuales se ha hecho cargo la familia Saldivia- González, es el alojamiento, habilitando un espacio para tales fines en su propia casa. En términos de capacidad, cuentan con una habitación triple, una habitación matrimonial y una habitación individual para recibir huéspedes que, por lo general, se quedan entre una y cuatro noches.

Debido a que la mantención de estas habitaciones no significa prácticamente ningún costo adicional, el servicio de alojamiento al igual que el de alimentación, se encuentra disponible todo el año, pero mientras la alimentación tiene demanda todo el año el alojamiento es más estacional.

Durante las vacaciones de verano las camas están permanentemente ocupadas, e incluso se reciben campistas que se instalan con su carpa (tienda) en el campo. La política de la familia es no cerrarle las puertas a nadie, siempre que no se supere la capacidad de carga turística del lugar, y que las reglas sean iguales para todos por igual, respetando algunas normas básicas de convivencia, como restringir el uso de envases desechables para evitar un problema con la basura, respetar la tranquilidad del lugar y hacer un uso moderado del agua. Estas normas en todo caso son explicadas a los visitantes y, hasta ahora, no ha sido necesario tomar medidas por su incumplimiento.

Actualmente se está comenzando a construir un fogón cuya finalidad es recibir delegaciones y grupos grandes de visitantes de hasta treinta o cuarenta personas. Se plantea, además, una posibilidad de otorgar alojamiento que han denominado como Hotel en Fogón. Aparte de esto en torno a este fogón funcionarían áreas de camping bien definidas con sus respectivas instalaciones.

## Otros

Además de los tres pilares económicos descritos, gastronomía, producción agrícola y alojamiento, existe una serie de actividades adicionales, transversales al trabajo familiar. Una de ellas, por ejemplo, es la artesanía en lana, desarrollada como un trabajo de muestra, ya que su relevancia económica es baja. Pero esta misma producción, permite complementar otras actividades que pueden vincularse al turismo, contribuyendo a la dinamización de la economía local. Ejemplo de ello es la actividad que se realizó en marzo de 2012 denominada “Musicanto e hiladura”, en la que además de haber música tradicional en vivo, se invitó a las vecinas del sector a realizar después de la esquila de la lana, las labores necesarias para la artesanía en lana paso a paso, incluida la hiladura, la urdimbre y el tejido a telar. El evento contribuyó a la generación de una oferta turística inclusiva, tanto de los vecinos, como de la familia y los turistas, donde la comunidad tuvo oportunidad de dar a conocer y comercializar sus productos. Otras actividades que se desarrollan de manera que el público pueda participar son los curantos, las celebraciones de San Juan, los Yokos, las Mingas de siembra o de cosecha, entre otras prácticas arraigadas en la cultura tradicional de Chiloé.

## Vinculación con otros actores

El primer vínculo entre la experiencia y otros actores es el que se establece con la comunidad, ya que es un factor clave en el funcionamiento de los servicios turísticos. Desde luego la comunidad participa de las actividades que la familia Saldivia organiza, sea trabajando, ayudando, o simplemente compartiendo en las festividades nombradas que desde siempre han tenido un carácter comunitario. Por otra parte, durante el verano cuando coincide la mayor actividad tanto agrícola como turística, la familia refuerza la mano de obra contratando a personas del sector, para no descuidar ninguna de sus actividades.

Con los vecinos que se han dedicado también a las actividades de agroturismo, no existe o existe muy poca competencia, ya que además de las relaciones familiares y sociales que sustentan el tejido social, la iniciativa de cada vecino se ha especializado y diferenciado su oferta, existiendo una colaboración informal en la difusión y promoción de actividades distintas de las propias.

El vínculo con los turistas, se ha establecido mediante relaciones no solo instrumentales, para la prestación de tal o cual servicio, sino que además se expresa en una franca de voluntad de conocer al otro. De este modo, los turistas figuran no sólo como clientes, sino que son parte del intercambio de experiencias, ideas, inquietudes, que la familia acoge para mejorar su desempeño.

*“El turista como que te empieza a sacar la información, porque uno no se da cuenta de que tiene un montón de cosas para comer, pero uno está tan habituado que no te alcanzas a dar cuenta de la gama de alimentos que tienes en tus manos”*

En cuanto a la relación con operadores turísticos, la familia trabaja sólo con agentes locales de la comuna de Ancud, pero no lo hace bajo ningún convenio o contrato de carácter formal. Actualmente están comenzando a establecer relaciones con operadores turísticos extraterritoriales, pero se espera que los resultados de dichas relaciones se materialicen en el mediano plazo. De este vínculo se puede mencionar que ha servido también como una instancia para recibir sugerencias y precisar el carácter de la oferta, en términos turísticos, sin transgredir la voluntad de la familia de establecer de manera proactiva los parámetros bajo los cuales quiere desarrollar la iniciativa.

*“Ellos (los operadores turísticos) nos hicieron ver una cosa que a mí me quedo súper clara, que tendríamos que definir; ellos sugieren en vez de decir “Voy a ir a comer al restaurant Al Norte del Sur”, ellos proponían que lo que el cliente quería era “Vamos a pasar un día con la familia tanto en el sector tanto”, entonces ahí podrías vender una cosa como un día de campo con la familia. Aquí venir a comer no es solo comer. Entonces a nosotros nos pareció súper válida, nosotros siempre estamos abierto a que nos digan, o nos sugieran que mejorar, nosotros también evaluamos si estamos de acuerdo, si la tomamos, si no parece bien la sugerencia, si no nos parece la rechazamos, obviamente”*

Recientemente se han establecido vínculos con las instituciones del Estado y financieras, ya que en sus inicios no lograron ayuda de esas instituciones. Hoy, luego de diez años trabajando la línea de turismo, gracias a que han demostrado la solidez del emprendimiento, se han convertido en “clientes” de los servicios de crédito y subsidios públicos.

*“Nosotros este local lo pusimos en pie con pura plata de nuestro bolsillo, nunca recibimos un financiamiento. Hoy en día después de casi diez años de trabajo, estamos recién recibiendo el apoyo de proyectos del estado, pero, para partir, nosotros partimos solos”*

Finalmente, la familia se encuentra vinculada a algunas organizaciones de Chiloé, entre las que destaca la Asociación Gremial de Productores Orgánicos de Chiloé, que reúne a un conjunto de productores alineados con los principios de la agricultura orgánica. Actualmente se encuentra trabajando para avanzar en el proceso de la certificación. Adicionalmente, al alero de la Asociación funciona una cooperativa que dispone de un espacio en Ancud, cedido por una asociada, en que los socios pueden comercializar e intercambiar entre sí, o con el público, los excedentes de sus actividades agropecuarias. Esto permite a la Familia Saldivia- González vender lo que no utilizan y abastecerse de productos limpios y sanos para completar la canasta de los productos necesarios para la gastronomía, que no se producen en el predio.

## FACILITADORES Y BARRERAS

En los inicios de la experiencia en turismo no les fue posible conseguir apoyo de los instrumentos de promoción y fomento del Estado, a excepción del que permitió construir el espacio del restorán. Igualmente, tuvieron dificultades para acceder a servicios financieros crediticios.

Las restricciones para capital de inversión pueden señalarse como una de las principales barreras para el desarrollo de la iniciativa y la ejecución de las ideas que orientan el proyecto. La familia ha desarrollado estrategias y habilidades que han resultado exitosas para participar en programas de carácter público, por lo que este problema, en parte, ha sido resuelto.



En cuanto a los facilitadores, un elemento central para el éxito de la experiencia ha sido la dinámica familiar, lo que se ha afianzado al compartir un proyecto común, donde las inquietudes personales tienen cabida, lo que ha promovido el involucramiento y motivación, ambos fundamentales a la hora de hacer sacrificios y enfrentar las altas exigencias de trabajo.

Parte de esas dinámicas familiares, dicen relación también con que a la hora de enfrentar problemas y decisiones, se dan el tiempo de discutir, debatir y dialogar, lo que hace que el proceso sea más lento, pero más sólido, ya que permite tratar aristas y variables que en otro contexto no se podrían visualizar. Ejemplo de ello es la amplia discusión que finalmente los llevó a descartar la construcción de un canopy, puesto que no se aprovechaban los recursos del predio y de la familia, lo que se apartaba de la oferta por la que han optado.

Otro factor clave de éxito es la convergencia de intereses entre los turistas y la familia, que se manifiestan en la promoción de formas de vida rural y sustentable. Esto permite que el servicio turístico que ofrecen tenga mayor flexibilidad y autonomía y que la familia se encuentre cómoda con la labor que realiza. Cuando reciben a un grupo, tienen una breve conversación en la que, entre otras cosas, les explican que no pueden dejar en el lugar residuos que no sean orgánicos. Los turistas reciben y cumplen de buena manera estas condiciones, ya que agradecen lo sano, lo ecológico y el conjunto de prácticas coherentes con dicho discurso.

*“La gente viene a cumplir un sueño, y cuando un turista llega a un lugar como este es porque busca un lugar así, no llega por accidente... viene buscando esto, simpleza yo creo, tranquilidad, gente de acá. Así que eso nos indica que vamos por el buen camino, la gente dice “oh que bueno, se ve genial, se ve trabajo” por tener todo como lo tratamos tener y, a la vez, nosotros vamos por donde queremos”*

La apertura de mente y la capacidad de innovación también son reconocidas por la propia familia como un facilitador importante, ya que les ha permitido conservar sus tradiciones y valorar su cultura, pero también aprender y adaptar la información y la experiencia que obtienen de otras fuentes.

## LECCIONES APRENDIDAS

El aprendizaje más importante, dice relación con la capacidad de hacer del turismo una actividad sustentable en el contexto de una economía familiar campesina, permitiendo no sólo mantener el predio, sino además reactivar el interés de los jóvenes por los proyectos de vida en las zonas rurales. A ello se suma la promoción de otros procesos, como el rescate y adopción de prácticas de cultivo orgánico.

*“Nosotros el día que decidimos hacer turismo, una cosa que dejamos muy en claro como familia, es que íbamos a hacer turismo como algo añadido a lo que hemos hecho como tradición siempre, que es la pequeña agricultura”*

La familia ha logrado visualizar el riesgo que representa volcar toda la actividad económica del predio únicamente hacia el turismo, ya que la potencia y el carácter del servicio que ofrecen, está fundamentalmente determinado por el capital cultural que poseen, expresado en las tradiciones culturales y productivas. De este modo no han caído en una banalización de la cultura de Chiloé, promoviendo en cambio espacios para su fortalecimiento, tanto por su valoración como por la consolidación de su rol familiar y comunitario.

El agro-turismo ejerce presiones en el funcionamiento del predio al ser una mejor alternativa económica, pero también porque recibir al turista y darle la oportunidad de participar, implica un mayor gasto de tiempo y un retraso en los objetivos puramente productivos del campo.

Para enfrentar dicho problema han sido fundamentales tres aprendizajes. El primero, se refiere a reconocer que las actividades de turismo implican necesariamente un ejercicio de formación y enseñanza que debe ser conducido con vocación. El vínculo entre el turismo y la actividad agrícola no es natural y mucho menos automático, por lo que requiere de un trabajo cuidado y un proceso de reflexión activo, para buscar las mejores metodologías de aproximación entre el turista y la experiencia.

El segundo aprendizaje se refiere a la necesidad de definir claramente los servicios turísticos que se ofrecen, con una tarifa establecida en función no sólo de las ganancias de los servicios convencionales como la gastronomía, sino también de los costos que significa para la unidad productiva el incorporar al turista de manera activa.

Esto conduce a un tercer aprendizaje, que es el de reconocer la importancia del contacto y de la práctica en la transmisión de los valores y del patrimonio, o dicho de otra manera, la importancia de aprender haciendo. Esta enseñanza radicada en la práctica, es uno de los elementos distintivos de la experiencia y una fuente de motivación para los integrantes de la familia, ya que se trata de la valoración de sus conocimientos y modos de vida propios. Estos principios se traducen en el respeto a la identidad cultural, producto de un vínculo emocional con la tradición, los ancestros y con lo propio, pero también esa identidad se valora en su aspecto práctico, al operar como estrategia diferenciadora. Esto ha posibilitado focalizar los esfuerzos y la inversión, manteniendo el respeto a la identidad como guía para la toma de decisiones y la consolidación de la propuesta.

## DESAFÍOS

Se espera que la iniciativa crezca para poder constituirse en alternativa para un grupo más amplio de personas y, eventualmente, para un grupo familiar más grande. No se espera que dicho crecimiento sea rápido, ni mucho menos ilimitado, sino que ir creciendo de manera paulatina, como lo han hecho hasta ahora, adaptando las capacidades a las potencialidades del predio y aprovechando las oportunidades de una manera centrada y reflexiva.

Para enfrentar el crecimiento hay algunos desafíos que la familia deberá enfrentar, entre los cuales se puede señalar:

- **Requerimientos de mano de obra.** La estrategia para evitar que el turismo erosione las actividades culturales y productivas que desarrolla la familia, es empleando más gente durante los períodos más intensos de actividad. Solo así no se desatienden los eventos, la huerta y los animales, al estar atendiendo a los turistas. Sin embargo, la disponibilidad de mano de obra en la zona es muy baja, por lo que si la familia quiere que la experiencia se amplíe deberá buscar mecanismos para involucrar y capacitar a más personas.
- **Capacidad de alojamiento.** Actualmente la disponibilidad de camas es reducida, por lo que la familia se plantea hacer un aumento, aunque sea pequeño, para poder atender a más visitantes. Para ello, las alternativas más inmediatas son la habilitación del fogón y el camping. Pero, a largo plazo, se baraja la posibilidad de construir alrededor de tres cabañas-habitación en el bosque, para que las visitas puedan alojar, pero manteniendo la conexión con las actividades de la casa y el espacio de la cocina.
- **Independencia energética.** Aumentar la capacidad de carga turística del lugar, aunque sea un aumento conservador, implica aumentar los costos operacionales, entre ellos el de la energía e implica, además, aumentar el impacto ecológico, lo que estaría reñido con los principios que dan sentido a la propuesta. Es por ello que en el proyecto del fogón que se está construyendo, se considera incorporar paneles solares para la generación de energía, logrando un ahorro y preservando los valores que guían este caso.



- Escasez de agua. La provisión de agua se resuelve dentro del mismo predio por medio de un pozo. A pesar de que el perfil del turista respeta la restricción del recurso, el aumento de la carga implica necesariamente su agotamiento. De hecho en veranos anteriores ya se ha debido comprar agua para resolver las necesidades. Este aspecto que puede parecer banal y de sentido común, es en realidad muy significativo, por cuanto implica que el equilibrio entre turismo y agricultura no se encuentra tensionado sólo por los resultados económicos de uno u otro rubro, sino que también porque comienzan a competir por el uso de recursos que en el predio son limitados, en este caso la disponibilidad de agua en el verano.
- Se han analizado algunos de los desafíos materiales de la iniciativa, pero no se puede dejar de mencionar un desafío que es central y que protagoniza de las preocupaciones y discusiones de la familia, cual es el conservar la esencia de la identidad cultural y de la tradición.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La comida y el espacio de la cocina, conforman parte esencial de los mecanismos de socialización de la cultura y la tradición entre las familias y comunidades de Chiloé. Por ello es significativo que sea este espacio el que se constituya en el caso de Al Norte del Sur como el eje articulador de la propuesta y del sistema familiar, actuando como un intermediador entre tres campos de prácticas distintos, la tradición cultural, la actividad agropecuaria y los servicios turísticos.

Al actuar como espacio intermediador, convergen aquí la diversidad social de las visitas que llegan para compartir la diversidad biológica que emana del campo y la diversidad cultural que se transmite y recrea en las actividades tradicionales, las historias, los mates y las conversaciones.

Esta diversidad bien integrada es la clave para una gestión sustentable de la identidad cultural del territorio, que puede arrojar mejoras sustanciales en los ingresos y calidad de vida de las familias, así como en las condiciones cualitativas tales como la motivación, el sentimiento de realización personal y colectiva y quizás, sobre todo, la valorización del origen y del entorno como respaldo a relaciones sociales saludables.

La estrategia de la familia Saldivia - González ha incluido una concepción comunitaria del trabajo, en que se fortalecen los vínculos con el entorno social, generando asociatividad en la esfera productiva y también en la de las organizaciones comunitarias.

De este modo, el trabajo orientado al desarrollo territorial se asume como un esfuerzo colectivo, y sobre él se ejerce un liderazgo en base a propuestas de acción concretas. Dichas acciones se entienden como parte de la protección y valoración de dos elementos vitales, el patrimonio natural y el patrimonio cultural. Por ello, el turismo sustentable aparece y es reconocido como una oportunidad de desarrollo para la familia y la comunidad, en la que radica el patrimonio que sustenta la experiencia. Así se entiende la importancia que ha tenido para toda la trayectoria el establecimiento de redes de colaboración, con otras empresas, vecinos y organizaciones comunitarias.

Vale recalcar que en este caso la vinculación del turismo, la agricultura y la cultura local, no es automática, ni tampoco sencilla. No se pueden aprovechar las potenciales sinergias entre estos tres ámbitos, si es que no se lleva adelante un proceso de adaptación paulatino, en lo social y en lo productivo, para permitir la correcta convivencia de rubros y actividades. Este proceso debe ser lento y reflexivo y no debe considerar solamente los aspectos económicos, sino que toda entidad pública o privada que desee aportar a procesos y proyectos en esta línea, debe considerar los valores, los indicadores de realización personal, la motivación y, por último, las emociones que se conjugan a la hora que una familia busca definir el destino de sus esfuerzos y de sus recursos, promoviendo un escenario favorable para sus generaciones venideras.

Si es que se hiciera la distinción entre lo que son productos y servicios turísticos, donde los primeros corresponden más que nada a la formulación estática de una oferta que no está siendo necesariamente “consumida”, el potencial de estas iniciativas radica por contrapartida en la generación de servicios turísticos que resultan, no de un diseño preestablecido, sino de la apertura dinámica hacia los turistas, de los espacios de actividades culturales y productivas tradicionales, que pueden verse fortalecidas, pero no sujetas a su “consumo” por parte del público. Para ello, es importante generar las capacidades para conducir ese encuentro, e identificar y aplicar las medidas adaptativas requeridas por las nuevas condiciones producen tales encuentros.

Es por eso, que el caso ofrece importantes aprendizajes de aspectos prácticos que muestran como ir adaptando los distintos componentes de la actividad sin que ninguno pierda su esencia. A estos aspectos prácticos se les debe agregar la metodología, que quizás de manera informal, pero eficientemente, la familia ha desarrollado para conducir el proceso que permite tomar decisiones estratégicas y pertinentes para el desarrollo del emprendimiento y el cumplimiento de las expectativas de los integrantes.