

***DIMENSIONES DE COMPETITIVIDAD  
SUSTENTABLE DE DESTINOS TURÍSTICOS DE LA  
NORPATAGONIA. EL CASO DE VILLA TRAFUL.  
PROVINCIA DEL NEUQUÉN***

*Adriana María Otero<sup>1</sup>  
María Carolina Molíns<sup>2</sup>  
Elisa Carmen Gallego<sup>3</sup>  
María Gabriela Dupén<sup>4</sup>  
Paola Moretto<sup>5</sup>  
Nadia Soledad Sánchez Pascal<sup>6</sup>*

*Facultad de Turismo  
Universidad Nacional del Comahue*

---

<sup>1</sup> Directora del CEPLADES-TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo - Universidad Nacional del Comahue. Profesora Titular del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450. E-mail: [oteroadrianamaria@gmail.com](mailto:oteroadrianamaria@gmail.com).

<sup>2</sup> Investigadora del CEPLADES- TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo- Universidad Nacional del Comahue. Asistente de Docencia del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450. E-mail: [carolinamolins@gmail.com](mailto:carolinamolins@gmail.com)

<sup>3</sup> Investigadora del CEPLADES- TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo- Universidad Nacional del Comahue. Asistente de Docencia del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450.. E-mail: [cucagallego@gmail.com](mailto:cucagallego@gmail.com)

<sup>4</sup> Investigadora del CEPLADES- TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo- Universidad Nacional del Comahue. Ayudante de Primera. del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450. E-mail: [gabrieladupen@gmail.com](mailto:gabrieladupen@gmail.com)

<sup>5</sup> Investigadora del CEPLADES- TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo- Universidad Nacional del Comahue. Ayudante de Primera. del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450. E-mail: [pamol@yaho.com.ar](mailto:pamol@yaho.com.ar)

<sup>6</sup> Investigadora del CEPLADES- TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo) - Facultad de Turismo- Universidad Nacional del Comahue. Ayudante de Primera. del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires 1400. 8300. Neuquén. Argentina. Te: 54-299-4490378. Int. 450. E-mail: [n.sanchezpascal@gmail.com](mailto:n.sanchezpascal@gmail.com). M.P.: 095.

## **Resumen**

*En la gestión cotidiana del turismo es habitual entender a la competitividad sólo en su dimensión económica, desconociendo que ese aspecto trata sólo de una de las dimensiones que la conforman. La capacidad real de un destino turístico para alcanzar la competitividad implica también evaluar sus fortalezas sociales, culturales, políticas, tecnológicas y ambientales. En este marco, este trabajo tiene por objeto proponer una herramienta sencilla para que los gestores turísticos puedan evaluar la competitividad turística sustentable de un destino para una mejor toma de decisiones estratégicas en sus procesos de planificación y gestión integrada.*

*A modo de primera aproximación para el desarrollo de dicho instrumento de evaluación, se lo aplica en la localidad de Villa Traful, situada en el Corredor de Siete Lagos, en el sur de la Provincia del Neuquén, Patagonia Argentina.*

## **Abstract**

*In the daily management of tourism is common understanding competitiveness in economic terms only, ignoring that aspect is just one of the dimensions that forms it. The actual capacity of a tourist destination for competitiveness also assess their social, cultural, political, technological and environmental strengths. In this context, this paper aims to propose a simple tool for tourism managers to assess the competitiveness of a sustainable tourist destination for better strategic decision making in their planning and integrated management.*

*As a first approach to the development of this assessment tool, it was applied in the town of Villa Traful, located in the Seven Lakes Corridor, south of the province of Neuquén, Patagonia Argentina.*

**Palabras clave:** Competitividad turística - Destinos turísticos de montaña - Indicadores - Sustentabilidad.

## Introducción

En los últimos años, la competitividad turística de los destinos se ha transformado en un modelo a seguir y a alcanzar. Todos los destinos turísticos desean ser «competitivos». Sin embargo, para muchos se trata más de un *slogan* que de un conocimiento real sobre qué implica la competitividad y el ser «competitivos». Por otra parte, en la gestión cotidiana del turismo es habitual entender a la competitividad sólo en su dimensión económica, desconociendo que ese aspecto trata sólo de una de las dimensiones que la conforman. La capacidad real de un destino turístico para alcanzar la competitividad implica también evaluar sus fortalezas sociales, culturales, políticas, tecnológicas y ambientales. En este marco, este trabajo tiene por objeto proponer una herramienta sencilla para que los gestores turísticos puedan evaluar la competitividad turística sustentable de un destino. A modo de primera aproximación para el desarrollo de dicho instrumento de evaluación se lo aplica en la localidad de Villa Traful, situada en el Corredor de los Lagos, en el sur de la Provincia del Neuquén, Patagonia Argentina.

## Objetivos

- Operativizar las distintas dimensiones de la competitividad turística sustentable en una herramienta de gestión que ayude a los administradores de los destinos turísticos a reflexionar sobre su situación competitiva para una mejor toma de decisiones estratégicas en los destinos de montaña.
- Aplicar la Matriz de Indicadores de Competitividad Turística Sustentable a Villa Traful para evaluar su competitividad como destino turístico de montaña del Corredor de los Lagos.

## Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo se problematizaron las dimensiones de la competitividad en el destino Villa Traful, a partir del modelo de Crouch & Ritchie (2003). Asimismo, se resignificó el índice de competitividad desarrollado por Puerta (2010) para identificar las variables críticas asociadas a la competitividad de un destino turístico. Así, se construyó una matriz que abarca los diferentes indicadores que hacen a la competitividad económica, sociocultural, tecnológica y medioambiental de los destinos turísticos. La misma se aplicó a la localidad de Villa Traful, a partir de información de fuentes primarias relevadas en las salidas de campo llevadas a cabo en enero de 2011 y abril de 2012. Se consultaron fuentes secundarias que permitieron lograr una mejor triangulación de las observaciones e información recolectada a campo.

La matriz elaborada incluye algunos indicadores que no pudieron ser aplicados al destino en estudio, por no contar con información al respecto. Sin embargo, se los considera relevantes para la evaluación de la competitividad en otros destinos turísticos de la Norpatagonia.

## **Consideraciones Teóricas**

### **Las dimensiones de la Competitividad Turística**

Para Crouch y Ritchie (2003)... *«lo que hace realmente competitivo a un destino turístico es su habilidad de incrementar el gasto turístico para atraer cada vez a más visitantes, mientras les provee experiencias memorables satisfactorias de una manera rentable, al tiempo que mejora el bienestar de sus residentes, preservando el capital natural del destino para las futuras generaciones».*

Aunque los factores que determinan la atractividad de un destino pueden permanecer relativamente constantes, la naturaleza cambiante de la competencia requiere una reevaluación continua de la capacidad de un destino para alcanzarla.

Para el logro de una comprensión profunda de la competitividad del destino es útil examinar el contexto competitivo en el que está inserto y cómo ese ambiente ha evolucionado hasta el presente. Por otra parte, si bien la dimensión económica es importante en la competitividad del turismo, es sólo una de ellas. Por la naturaleza única del turismo, la capacidad real de un destino turístico para alcanzar la competitividad implica también sus fortalezas sociales, culturales, políticas, tecnológicas y ambientales. Por ello a continuación se presentan las dimensiones de la competitividad sustentable aportadas por Crouch y Ritchie (2003) como punto de partida para la operacionalización de las mismas en indicadores capaces de ser observados y monitoreados en la gestión de los destinos de montaña.

### **Competitividad económica**

Los autores Crouch y Ritchie (2003) citan a Porter como un punto de referencia importante en la evolución del pensamiento de la competitividad económica en los últimos años. De acuerdo con Porter (1991) *«la competitividad se determina por la productividad con la cual una nación, región o cluster utiliza sus recursos naturales, humanos y de capital».* Se destaca en sus aportes su modelo del diamante de la competitividad (Porter, 1991), en el que relaciona el éxito de una empresa con una adecuada dotación de recursos básicos y avanzados —Condiciones de los factores—; una demanda sofisticada —Condiciones de la demanda—; con la presencia de sectores afines y relacionados —Sectores relacionados y de apoyo—, y con la estrategia, la estructura y la competencia de las empresas —Estrategia, estructura y rivalidad— y la dinámica dentro del diamante. Estos atributos y la interacción entre ellos explican por qué innovan y se mantienen competitivas las empresas ubicadas en determinadas regiones (que denominaré clusters).

Porter concibió su Modelo del Diamante de Competitividad para explicar los factores determinantes de las ventajas competitivas de las naciones, ya sean en determinados sectores de la economía o bien en segmentos determinados. El modelo parte de la identificación de las condiciones de factores, que conforman el punto de inicio de las ventajas competitivas, e incluyen recursos humanos, físicos, de conocimiento, de capital y tecnológicos. Las ventajas competitivas en un sector de la economía pueden estar dadas por la posesión de algunos de estos factores. Del mismo modo, las fortalezas en otros sectores del diamante pueden resultar

en desventajas respecto a los mismos. En este modelo, las condiciones de la demanda establecen la base competitiva para un sector. El Diamante también considera las industrias o sectores relacionados o afines, los cuales, al poseer sus propias ventajas competitivas, estimulan el sistema. El cuarto elemento del modelo lo constituye una estrategia, estructura y rivalidad firmes, que puede generar un clima de competencia que estimula la optimización de procesos. Al Diamante de Competitividad, Porter le agrega dos variables adicionales: la posibilidad de ocurrencia de sucesos inesperados y la gobernabilidad, que pueden tener influencia relevante en los cuatro factores centrales del modelo. La interpretación posterior del diamante termina generalmente ubicando al gobierno como un determinante más dentro del núcleo del modelo, ya que su influencia es tanto directa, en el caso de su aporte a la construcción de condiciones generales de la producción, como indirecta, a través de la formulación de la política económica o en la definición de acciones dirigidas a la regulación económica y la estabilidad política. El accionar del gobierno tiene un impacto claramente observable en la generación de ventajas competitivas para sectores de la economía de un país. Los sucesos inesperados, a su vez, pueden alterar las circunstancias normales en un mercado, introduciendo oportunidades para algunos, y amenazas para otros, al centrarse en los mecanismos de generación de ventajas competitivas estructurales.

*El modelo del Diamante de la Competitividad es perfectamente aplicable al sector turismo, y puede ser un marco general inicial para analizar y entender la dotación de factores competitivos de los destinos turísticos. El Diamante puede concebirse como una herramienta versátil para abordar y diagnosticar la situación competitiva estructural de un territorio, a partir del cual puede profundizarse en la identificación de factores y condicionantes adicionales que complejicen la mirada sobre la posibilidad de creación de ventajas competitivas». (González y Mendieta, 2009:114-115)*

### **Competitividad política**

El fenómeno de la competencia es esencialmente un esfuerzo de grupos (grandes y pequeños) de personas para establecer una base política del poder económico que les proporcione la capacidad de controlar los recursos que proveen bienestar individual y colectivo. La exacta definición de bienestar puede variar entre grupos diferentes, pero, sin embargo, los sociólogos han identificado una amplia gama de indicadores que describen el bienestar de una sociedad. Típicos ejemplos son los dados por el PNUD – Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (2002). Estos indicadores incluyen, además de las medidas standard o el rendimiento económico, una amplia gama de medidas menos tradicionales (Ver Tabla N° 1).

Los indicadores en esta tabla son de gran importancia dado que proporcionan una base, o una motivación primaria para el fenómeno de la competencia.

Aunque la competitividad política de los destinos no es habitualmente considerada en varios análisis de competitividad de destinos, es necesario destacar que la fuerza política y la estabilidad de un destino son fundamentales para su competitividad turística. Por lo tanto,

cualquier marco que procura captar los componentes de la competitividad del destino debe incluir la fuerza política del destino en el contexto macro y micro.

### **Competitividad sociocultural**

Cuando se analiza el éxito de los destinos turísticos alrededor del mundo, es fácil concluir que la fortaleza económica y política es un activo genuino. Sin embargo, es posible concluir que las características sociales y culturales de un destino resultan una variable crítica en la creación de un destino que la gente desee visitar. La clave está en ofrecer una experiencia al visitante que no pueda encontrar en ningún otro lugar. Por ejemplo, destinos como Israel que, a pesar de sus grandes problemas, continúan atrayendo cierta cantidad de visitantes que simpatizan con su causa. Mientras que otros destinos pueden ser gigantes desde el punto de vista económico y estables políticamente pero no resultan del todo atractivos como destinos turísticos. Canadá por ejemplo sufre de este tipo de problemas desde la visión de algunos analistas.

En resumen, se concluye que la conformación sociocultural de un destino puede restar valor a todas las otras dimensiones en la determinación de su atractividad. Las fuerzas socioculturales constituyen un determinante dominante de competitividad de un destino si no fuera porque existen el bienestar, la rentabilidad y la sustentabilidad ambiental.

### **Competitividad tecnológica**

La capacidad tecnológica de un destino recientemente ha entrado en la ecuación que determina la competitividad del mismo. Se ha convertido en un factor importante en la promoción y la distribución de las experiencias de viajes para un número cada vez mayor de destinos. Tal vez el primer paso más importante en este proceso fue el sistema central de reservas aéreas (CRS). De manera que los destinos que fueron atendidos por alguna de las compañías aéreas que controlaban el CRS tenían una ventaja competitiva adicional en términos de accesibilidad.

Por otra parte, el desarrollo de internet ha permitido a los destinos más pequeños, menos potentes, que tengan acceso a un mercado mundial a un costo que ya no es prohibitivo. Mientras que para los visitantes, internet significa una gran oportunidad de diseñar los viajes a medida y definir los más ínfimos detalles del tipo de experiencia a desarrollar, lo cual genera certidumbre de lo que se va a consumir por parte de los pasajeros.

La tecnología ha tenido además un impacto en la habilidad del destino y de las empresas que lo componen para mejorar la calidad de las experiencias de los visitantes, como así también para direccionar mejor los esfuerzos de marketing para captarlos. Ejemplos de ello son la tecnología aplicada a los centros de interpretación y visitantes, los códigos QR y los sistemas de posicionamiento global, entre otros.

## Competitividad medioambiental

En los últimos años, los economistas ambientales han insistido cada vez más sobre la contabilidad de costo total cuando se trata de estimar los pasivos económicos reales de un destino, así como sus bienes económicos. El tema en cuestión es si el deterioro del medio ambiente natural debido a un turismo en grandes cantidades puede enmascarar la competitividad relativa de un destino en comparación con otro (Prughet *al.*, 1995 en Crouch y Ritchie, 2003). Por ejemplo, se ha argumentado que Costa Rica ha obtenido en el pasado beneficios considerables del turismo en términos económicos tradicionales. Sin embargo, si se consideran los costos de la destrucción del capital natural del país, es muy posible que este destino que parecía ser altamente competitivo, en realidad no lo sea.

Cada vez más, en la evaluación de la competitividad de un destino será necesario reconocer el costo total del patrimonio que se ha perdido para desarrollar el turismo. Esta consideración definitivamente puede alterar la forma en que los destinos administren sus recursos para el desarrollo del turismo en el futuro.

En síntesis, aunque es relativamente nueva en escena, la consideración del análisis de las formas de apropiación del medio ambiente del destino en relación a la competitividad, está creciendo lentamente, pero de manera segura en importancia, tanto en términos prácticos como morales. En términos prácticos los visitantes han disminuido en destinos turísticos que han degradado su paisaje mediante el excesivo desarrollo de equipamiento turístico o residencial o bien, que han mostrado no tener compromiso ambiental alguno.

Algunos ejemplos de falta de competitividad ambiental podrían incluir la señalización excesiva o inadecuada, las malas prácticas de control de residuos y la destrucción de hábitats de vida silvestre. En términos morales, muchos segmentos del mercado pueden estar en desacuerdo con ciertas formas de desarrollo turístico en ciertos tipos de lugares (por ejemplo: los emprendimientos en sitios inestables como laderas de montaña, áreas cercanas a cursos de agua o zonas de mallín).

Esta preocupación creciente por la integridad ambiental de los destinos turísticos y el fenómeno del ecoturismo si bien aún es pequeña, es una cuestión creciente tanto en estatura como en importancia. Los destinos con ambientes únicos y prístinos pueden entonces construir competitividad ambiental posicionándose como destinos ambientalmente sustentables. Si bien esto puede ahuyentar a un tipo de visitantes, puede resultar una estrategia para ciertos destinos. Sin embargo, no está claro si esto puede lograrse en una forma que sea económicamente viable, considerando las medidas utilizadas por la mayoría de los inversores hoy.

A modo de cierre y contrariamente a la teoría tradicional de organización, que hace hincapié en la racionalidad y el control de la gestión del cambio, el nuevo clima socioeconómico fuerza a los destinos a considerar la redefinición de la competitividad como la capacidad para responder eficazmente a las situaciones de crisis. En síntesis, la naturaleza de la competitividad y la sustentabilidad está en constante evolución y, como consecuencia, los administradores de los destinos deben controlar el mundo que les rodea con rigor para asegurar que se están anticipando al mañana en lugar de reaccionar frente al ayer. Con el fin de hacerlo más eficaz, es

esencial para ellos entender los fundamentos básicos teóricos de los conceptos complejos de la competencia y la sustentabilidad<sup>7</sup>.

## **Resultados**

Se detalla a continuación la Matriz de Indicadores de Competitividad Turística Sustentable desarrollada para los destinos turísticos de montaña de la NorPatagonia. La misma busca operativizar las distintas dimensiones de la competitividad turística sustentable en una herramienta de gestión que ayude a los administradores de los destinos turísticos a reflexionar sobre su situación competitiva para una mejor toma de decisiones estratégicas en los destinos de montaña. Para su desarrollo se han considerado variables cuyos indicadores sean sencillos de comprender y que en general estén disponibles como información a relevar por la gerencia del destino. (Ver Tabla n° 2).

## **Aplicación de la Matriz de Competitividad Sustentable**

Se presentan a continuación los resultados de la aplicación de la Matriz de Competitividad Turística Sustentable al destino turístico Villa Traful, mediante la cual se ha podido en una primera aproximación al problema caracterizar las distintas dimensiones de la sustentabilidad de este destino de montaña de la NorPatagonia.

## ***Competitividad Económica***

Villa Traful se encuentra ubicada en el extremo sur de la Provincia del Neuquén, Departamento Los Lagos, Patagonia Argentina. Está inserta en el Parque Nacional Nahuel Huapi (750.000 Ha<sup>8</sup>), creado en 1903 gracias a las donaciones de tierras del perito Francisco Pascasio Moreno. Ubicada sobre la margen sur del lago Traful, se localiza a 717 m.s.n.m.

---

<sup>7</sup> Ritchie, B. y Crouch, G. (2003): «El destino competitivo: una perspectiva de turismo sustentable». Capítulo 1: La naturaleza evolutiva de la competencia y la sustentabilidad. Traducción: Lic. Nadia S. Sánchez Pascal. Revisión: Dr. Adriana María Otero.

<sup>8</sup> Administración de Parques Nacionales (1986): Plan de Manejo del Parque Nacional Nahuel Huapi. Buenos Aires. Argentina.

Figura N° 1: Localización de Villa Traful. Provincia del Neuquén

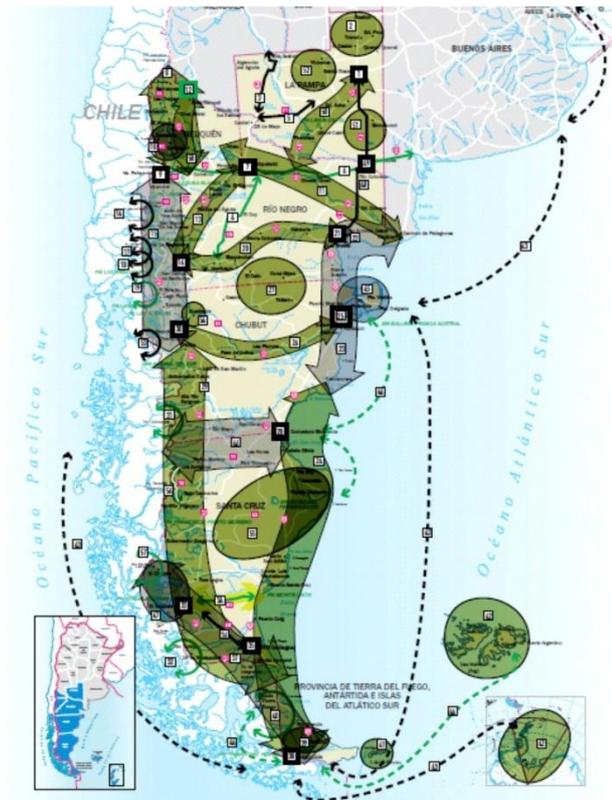


Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Provincial 2011-2015. Subsecretaría de Turismo. Provincia del Neuquén (2012).

En el marco del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable Argentina 2020 (PFETS 2020), Villa Traful forma parte del Corredor de los Lagos, el cual abarca desde Villa Pehuenia al norte hasta Trevelin al sur. El mismo constituye, en la actualidad, un espacio priorizado en el Tiempo 2 (Tiempo actual) para los esfuerzos de inversión. De acuerdo al PFETS, el Corredor de los Lagos es un: *«Importante espacio turístico consolidado que vincula los destinos turísticos más reconocidos de la Patagonia Andina, ubicados en tres provincias. Es clave por articular 5 Parques Nacionales y vincularse con la República de Chile a través de 5 pasos fronterizos. Integra actores y productos de alta jerarquía en toda su extensión. Concentra gran número de inversiones con fondos provinciales, nacionales e internacionales»*.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ministerio de Turismo de la Nación (2011): «Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable Argentina 2020». Buenos Aires. Argentina.

Figura N° 2: Mapa de Oportunidades Turísticas PFETS 2020



Fuente: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable Argentina 2020. Ministerio de Turismo de la Nación (2011).

En el contexto provincial (Plan de Desarrollo Turístico Provincial 2011-2015)<sup>10</sup>, Villa Traful conforma el Corredor de los Lagos junto a San Martín de los Andes, Villa La Angostura, Junín de los Andes, Villa Pehuenia, Aluminé y Piedra del Águila.

Para definir el rol turístico-recreativo que cumple Villa Traful en el contexto regional, es necesario analizar el comportamiento de la oferta y la demanda. Su alto grado de naturalidad lo distingue e identifica dentro del corredor, generando experiencias memorables para quienes lo visitan, privilegiando la tranquilidad y el contacto con la naturaleza. Por ello, puede definirse como centro de excursión (para quienes pernoctan en San Martín de los Andes y/o Villa La Angostura), distribución o también de estadía, en este último caso en asociación con actividades como la pesca deportiva, especialmente concentradas en temporada estival. Villa Traful presenta una alta estacionalidad. Según datos de las encuestas realizadas durante la salida de campo (abril 2012), aproximadamente el 20% de los residentes consideran a la estacionalidad como una de las principales problemáticas del lugar. Esta alta estacionalidad se debe a que el destino está planificado para realizar principalmente actividades al aire libre y en contacto con la naturaleza, lo que lo vuelve más atractivo en época estival, más propicia para el desarrollo de

<sup>10</sup> Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén (2012): «Plan de Desarrollo Turístico Provincial 2011-2015». Neuquén. Argentina.

las mismas. Durante esta época, es posible realizar actividades como trekking, senderismo, pesca deportiva, observación de aves, campamentismo, actividades lacustres, cabalgatas, entre otras. Por otra parte, impulsar el turismo invernal es una opción compleja, ya que Villa Traful no cuenta con un sistema de gas conectado a la red nacional, por lo que se utiliza leña, lo cual encarece ampliamente el servicio.

A fin de evaluar el sistema de oferta del destino, se analiza el Modelo FAS de la Organización Mundial del Turismo (Otero et al, 2007). En este sentido, se toman en consideración en primera instancia los *factores*, que son aquellas condiciones de base del destino, constituidas por su patrimonio natural y cultural y por aquellos recursos de capital y humano que son determinantes en la competitividad de los mismos. Otro de los componentes a tener en cuenta para el análisis son los *atractores o productos turísticos*, es decir, aquellos elementos del patrimonio natural o cultural de un destino turístico que han sido puestos en valor, mediante la aplicación de factores humanos y de capital y que se encuentran actualmente en el mercado. Constituyen individualmente o con otros elementos del destino, productos turísticos que actualmente motivan desplazamientos de turistas o recreacionistas para su conocimiento, experimentación y visita.

Tal como es sabido, una vez que los atractivos turísticos son puestos en valor, esto es, por un lado hay un mercado dispuesto a consumirlos y por otro, una oferta de actividades recreativo-turísticas que se realizan a partir de los mismos; es que ese espacio tiene un valor funcional específico a partir de su uso para la recreación y el turismo, para lo cual, según los casos, es necesario en mayor o menor medida la implantación de instalaciones, equipamiento e infraestructura que posibilite la oferta de servicios a partir de ellos (Otero, A. 1998 en Otero, A. 2006).

De esta manera, la valoración social da lugar a la jerarquización de los atractivos en función de su capacidad para atraer mercados, de manera que cuanto más lejanos sean los mercados que acuden a visitarlo, mayor será su jerarquía. Adoptando la jerarquización realizada por CICATUR/OEA (1983), los atractivos turísticos, materia prima del sector, se clasifican en 4 (cuatro) jerarquías:

- Atractivos Jerarquía IV: Excepcionales capaces por sí solos de atraer una corriente importante de visitantes actuales o potenciales del mercado internacional.
- Atractivos Jerarquía III: Excepcionales capaces por sí solos de atraer una corriente del mercado interno y en menor porcentaje que los atractivos Jerarquía IV del turismo receptivo.
- Atractivos Jerarquía II: Atractivos con algún rasgo llamativo, capaces de interesar a visitantes, ya sea del mercado interno o receptivo que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas.
- Atractivos Jerarquía I: Atractivos sin méritos suficientes para considerarlos en las jerarquías anteriores. Pero que forman parte del patrimonio turístico como complemento de otros atractivos de mayor jerarquía.

Por el entorno singular y natural en el cual la Villa se encuentra inserta, podría decirse que el 90% de sus factores y de sus atractores son de tipo natural, mientras que la restante proporción es de tipo cultural. Por otro lado, no posee atractivos de jerarquía III y IV, excepcionales por sí solos de atraer corrientes del mercado interno y receptivo, sino que sus atractivos son principalmente de jerarquía II, ya que poseen algún rasgo llamativo, capaces de interesar a visitantes, ya sea del mercado interno o receptivo que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas.

Entre los principales factores y atractores del destino se encuentran las cascadas Coa Co, Arroyo Blanco y Co Lemu (también conocida como cascada del Arroyo Cataratas), las lagunas Las Mellizas y pinturas rupestres, el bosque sumergido, la gruta de la Virgen y el mirador Trafal (también conocido como mirador del Viento). Podrían considerarse como otros factores la playa de La Puntilla, los cerros Negro y Monje, la capilla Nuestra Señora de Villa Trafal, la fábrica de alfajores del Montañés y el mirador del Viejo Pescador.

Tal como puede observarse, si bien existe diversidad de oferta en cuanto a factores y atractores vinculados al patrimonio natural, aquellos relacionados con el patrimonio cultural son escasos.

Desde el punto de vista de la oferta de alojamiento, es importante mencionar que se toma en consideración para el análisis únicamente a la oferta habilitada por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén. De esta manera, es posible decir que Villa Trafal posee una capacidad total de 523<sup>11</sup>plazas, las cuales se distribuyen en establecimientos y campamentos. En cuanto a los 11 establecimientos turísticos existentes, los mismos concentran 235plazas, lo cual representa el 1,61 % del total del Corredor de los Lagos a nivel provincial. A esas plazas se suman aquellas presentes en campamentos turísticos, que son 288 (distribuidas en 2 áreas de acampe). De esta manera, los establecimientos están representados por el 44,93% del total de la capacidad ofrecida y los campamentos por el 55,07%.

Del total de 235 plazas, la mayor representatividad por categoría la poseen los establecimientos de 1 estrella (36,6%), seguidos por los establecimientos de categoría única (29,36%), 2 estrellas (17,87) y 3 estrellas (14,47%).

Respecto del tipo de establecimiento, la mayor representatividad está dada por las cabañas (40,85%), seguida por los establecimientos de categoría única: albergues, establecimientos rurales, viviendas de alquiler turístico (29,36%), por las hosterías (18,72%) y por los dormis (11,06%).

Es claro, en ambos casos, que la oferta de alojamiento de la Villa no es muy variada en cuanto a clase ni categoría, circunscribiéndose sólo a algunas tipologías.

Respecto de la evolución de la oferta de alojamiento en los últimos 5 (cinco) años, se excluye la clase campamento turístico, es decir que existen 235 plazas a enero de 2012 (último dato disponible de acuerdo al Anuario Estadístico de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén). En este sentido, de las 242 plazas disponibles en 2008, el año de mayor

---

<sup>11</sup> Comprende plazas habilitadas en alojamientos turísticos. Se excluye la clase campamentos turísticos. Fuente: Dirección de Estadística. Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Desarrollo Territorial. Provincia del Neuquén (Enero 2012).

crecimiento fue el 2009 (con 259 plazas), seguido por un declive en los siguientes años: 2010 (con 247 plazas) y 2011 (con 207 plazas). Es importante destacar que la erupción del Volcán Puyehue-Cordón Caulle durante junio de 2011, afectó notablemente a la actividad turística, extendiéndose inclusive hasta la temporada estival 2011-2012.

De los establecimientos relevados, la mayor parte permanece abierto todo el año, pese a que su mayor ocupación es entre los meses de noviembre y mayo. Prácticamente ninguno de ellos posee facilidades de carácter accesible, a excepción de algunos que poseen rampa. Todos estos aspectos influyen sobre la competitividad económica del destino, dificultando el fortalecimiento de la misma.

Respecto de la oferta gastronómica, si bien no es posible contar con información respecto de la cantidad de cubiertos, se puede decir que está compuesta por restaurantes, parrillas, confiterías, casas de té, rotiserías, heladerías, chocolaterías, etc. La mayoría de los establecimientos mantiene sus puertas abiertas al público durante temporada alta; permaneciendo cerrados durante el invierno debido a la marcada estacionalidad del destino.

Actualmente el destino no cuenta con agencia de viajes y turismo habilitada por el Ministerio de Turismo de la Nación. Sin embargo, se sabe que el destino es ofrecido dentro de paquetes comercializados por agencias de viajes de San Martín de los Andes y Villa La Angostura.

Por otra parte, si bien no existen en la localidad prestadores de actividades (guías) habilitados por la Subsecretaría de Turismo del Neuquén, sí existe una escasa prestación de servicios por guías habilitados por la Administración de Parques Nacionales. Ambos aspectos afectan la competitividad de la Villa, dado que no ofrece una amplia gama de actividades y servicios, lo que atenta contra la satisfacción y el logro de experiencias significativas por parte de los visitantes.

La Comisión de Fomento de Villa Traful cuenta con una Coordinación de Turismo, la cual posee una oficina donde cumple sus funciones el coordinador. En el momento de la visita (abril 2012), los informantes turísticos se encontraban proporcionando información en una oficina facilitada por la Administración de Parques Nacionales, dado que la oficina con la que se contaba para cumplir dicha función en la Villa se perdió durante un incendio. Se considera de fundamental importancia que en el destino se cuente con un edificio para brindar información turística, dada la importancia que esta función cumple como promotor de oportunidades de nuevas experiencias para los visitantes y alternativas de consumos y gasto.

En relación a la demanda, en la información disponible el nivel de actividad, también denominado factor de ocupación, sólo corresponde a la oferta habilitada, excluyéndose asimismo la clase campamento turístico. El período analizado corresponde a la temporada estival, época en la que Villa Traful posee la mayor afluencia de turismo. De esta manera, es importante destacar que con respecto al factor de ocupación promedio mensual en plazas en alojamientos y campamentos, las últimas estadísticas disponibles refieren a enero y febrero de 2012, donde el mismo fue de 11,31% y 22,60% respectivamente. En el primer caso, se alcanzó un total de 1834 pernoctes; mientras que en el segundo fue de 3593.

Con respecto a la evolución en los últimos 5 (cinco) años, se observa que el mayor factor de ocupación promedio en plazas se alcanza en el año 2008 (83,93%). Luego desciende durante los años 2009 (74,66%) y 2010 (75,60%), para volver a aumentar durante 2011 (81,23%) y, finalmente, declinar ampliamente luego de la erupción del volcán Puyehue-Cordón Caulle, llegando al 16,55% en la temporada estival 2012. Si se analiza la evolución mensual de la cantidad de turistas registrados por año en el mes de enero, la mayor cantidad se registra en el año 2009 (1314 turistas), seguido por el año 2010 (1288), 2008 (1252), 2011 (1121) y 2012 (158). En relación a la caracterización de la demanda, se cuenta con datos de la temporada estival 2006, los cuales reflejan un 96,12% de mercado de origen nacional (mayormente representado por turistas de Capital Federal y Gran Buenos Aires) y un 3,88% de mercado receptivo (mayormente representado por turistas chilenos). Predominan los grupos familiares (49,57%), seguidos por las parejas (31,23%) y por los grupos de amigos (16,62%). La estadía promedio en noches es de 5,20 noches y el gasto turístico diario por pasajero de \$61,17. Se trata de un turismo mayormente itinerante (69,41%), predominando la demanda no repetitiva (62,10%) por sobre aquella repetitiva (37,90%).

Respecto de la evolución de la estadía promedio, la misma pasa del 4,8 en 2004 a 5,20 noches en 2006; mientras que el gasto turístico diario por pasajero aumenta de \$59 en 2004 a \$61,17 en 2006.

En este sentido, se considera necesario destacar la importancia que reviste contar con información actualizada respecto de la demanda real y potencial del destino, a fin de planificar y gestionar el turismo en la localidad en función del mismo.

### ***Competitividad política***

#### **Caracterización histórica y política de la villa**

La organización de los Parques Nacionales fue llevada adelante por el doctor Ezequiel Bustillo. El espíritu de la creación de los Parques Nacionales a lo largo de la frontera nació, no sólo como ente conservador de la naturaleza, sino como estrategia de colonización basada en el turismo y para afianzar la soberanía en la frontera austral. Dentro de los Parques Nacionales, Ezequiel Bustillo concibió la idea de crear numerosos centros urbanos que fueran los puntos de apoyo de la ocupación real de la frontera. Comenzó con el desarrollo turístico porque él creía que la concurrencia temporaria de grandes contingentes humanos, practicada en forma periódica y constante provocaría finalmente el asentamiento de una población estable. De esta manera, se desarrollaría el comercio, la producción de alimentos y hasta ciertas industrias. Ocurrió esto con la Villa Llao Llao y Villa La Angostura, en menor medida con Villa Catedral, Villa Mascardi y Villa Trafal. Esta última creada en 1936, tuvo menor éxito por no reunir las ventajas de localización, ni otro atractivo que su vecindad con el lago Trafal, que era y sigue siendo un importante recurso para la práctica de la pesca.

A partir de 1955 comienza el proceso por el cual el Territorio Nacional de Neuquén se convierte en provincia, donde el Estado provincial se volvió el encargado de legislar sobre las tierras de su jurisdicción. Comienza así una lucha provincial por conseguir la jurisdicción de la

villa que se encuentre en medio del Parque Nacional, ya que el Estado provincial atendía a la población en sus necesidades de educación y seguridad.

Por Decreto Provincial N° 0768 del 30 de mayo de 1969, se crea la Comisión de Fomento, y por Decreto N° 3407 del 4 de diciembre de 1974 se establece el 30 de noviembre de 1936 como fecha de fundación de Villa Traful, fecha de la resolución de Parques Nacionales.

El 10 de enero de 1994 se incorporan mediante la ley 24.302, 620 hectáreas, cedidas por el Parque Nacional Nahuel Huapi, con el fin de desarrollar un centro turístico regulado por la Provincia del Neuquén y por medio del Decreto N° 1756/94 se da inicio a la Comisión de Desarrollo de Traful. Para poder llevar a cabo el objetivo de desarrollo turístico del sector, se aprueba por Decreto N° 1669/98 el Plan Ambiental de Desarrollo de Villa Traful, que le dará al sitio el perfil turístico esperado.

Institucionalmente es la Comisión de Fomento la encargada del desarrollo de la Villa, liderada por un presidente elegido por voto popular. La comisión se subdivide en tres áreas de trabajo, la Coordinación de Turismo, la Coordinación de Desarrollo Social y la Coordinación de Cultura, estas áreas trabajan en íntima relación con la Administración de Parques Nacionales, dada la inserción de la Villa en el Parque Nacional Nahuel Huapi, con la Dirección General de Recursos Faunísticos y Áreas Naturales Protegidas de la Provincia del Neuquén y con Prefectura Naval Argentina.

### ***Competitividad sociocultural***

En la actualidad (2012) Villa Traful cuenta con una población de 740 personas según el censo 2010. La población de Villa Traful presenta una composición con rasgos singulares, que no son los tradicionales. Está conformada por una población permanente urbana y rural y por una población de segunda residencia. Cada una de ellas plasma y sustentan intereses propios ejerciendo distintos grados de poder.

Para caracterizarla, es posible identificar 3 (tres) grupos:

- Pobladores permanentes urbanos.
- Pobladores permanentes suburbanos.
- Población de segunda residencia.

En lo referente al primer grupo de pobladores residentes urbanos, se incluyen en él empleados públicos (Comisión de Fomento, Escuela, Correo, Policía, Ente Provincial de Energía del Neuquén, Administración de Parques Nacionales, Sala de Primeros Auxilios), comerciantes (estación de servicio, verdulería, almacenes, librerías, ramos generales) y pequeños empresarios del sector turístico (hosterías, cabañas, restaurantes, casas de té, prestadores de actividades turísticas, fábrica de alfajores).

También se encuentran aquellos empleados de la actividad privada indirectamente relacionados con la actividad, tales como empleados de la construcción, jardineros, etc.

Salvo excepciones, se puede caracterizar a esta población como migrantes que llegaron al lugar por distintas motivaciones y en distintos períodos. La mayoría visitó el destino en vacaciones y luego se radicó buscando un cambio de vida, formar una familia y poder criar los

niños en un entorno natural y con valores de pueblo, buscando el contacto con la naturaleza y desapego con lo material. A estos pobladores se los puede denominar migrantes de amenidad. El grupo de pobladores suburbanos que actualmente se encuentra en el ejido municipal está constituido por 5 (cinco) familias y sus descendientes (Calfueque, Gatica, Guzmán, Painepe y Livio). Existe población con estas características en jurisdicción del Parque Nacional Nahuel Huapi y localizadas prácticamente en todo el perillago y que utilizan a Villa Traful como centro de servicios. Actualmente, esta población combina la producción agrícola y ganadera, tiene ganado vacuno, ovino y animales de granja, para el autoconsumo y venta de sus derivados. En la huerta se cultiva maíz, papa, choclo, remolacha, etc., además de frutales como cereza, guinda, frambuesa, frutilla, durazno y membrillo. Este grupo produce dulces y quesillos, aunque no produce cantidad para una venta comercializable. La producción agrícola es de pequeña escala y está destinada al autoconsumo. Algunos de ellos trabajan en la administración pública y otros en el ámbito privado (mucamas, cocineros). Algunas mujeres, las más ancianas, conservan la costumbre del hilado a mano y el tejido en telar.

La composición familiar de la comunidad rural se encuentra relacionada íntimamente con el soporte que pueda brindar el sistema productivo. La variable económica de subsistencia es condicionante de la cantidad de personas que puedan vivir del sistema planteado. En consecuencia, algunos pobladores se ven expulsados y obligados a migrar.

En cuanto a la población de segunda residencia, si bien no tiene su residencia fija en la Villa, es necesario tenerla en cuenta ya que sustenta poder político en cuanto a las relaciones e influencias que ejerce. Además, representa una oportunidad laboral permanente y temporaria para los pobladores del lugar en tareas como el cuidado y mantenimiento de casas y jardines, como así también en servicios domésticos.

Los lotes de las primitivas residencias, en un total de 24, fueron vendidos por Parques Nacionales para segunda residencia de uso turístico, entre los años 1936 y 1940.

### **Competitividad y sustentabilidad de Villa Traful**

*¿Puede considerarse a Villa Traful como un destino competitivo y sustentable desde el aspecto territorial, sociocultural y político?*

El territorio, además de ser la base física de las actividades humanas, comprende un conjunto organizado y complejo que involucra sistemas naturales, instituciones, organizaciones y redes que los interrelacionan. Como instancia de articulación, el territorio es un medio transformador que genera sinergias y entornos favorables para la producción y el mejoramiento social.

Respecto al capital social, coincidiendo con Putnam (1994), puede decirse que el mismo abarca por lo menos cuatro dimensiones: el grado de confianza entre sus miembros, su capacidad de asociatividad, los valores éticos dominantes en una sociedad y la conciencia cívica. En este sentido, se analiza el destino infiriendo a partir de las entrevistas realizadas en Villa Traful. Estos elementos son evidenciadores de la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad.

Respecto a la dimensión grado de confianza entre sus miembros, dada su composición compartimentada como urbano, suburbano y segunda residencia, y a su vez la urbana micro segmentada entre los «nyc» nacidos y criados y los «vyq» venidos y quedados; hace que el grado de confianza entre los miembros sea muy escaso, según pudo observarse en las entrevistas realizadas. Existe un alto grado de discriminación de los migrantes, los «nyc» perciben que los migrantes llegan para quitarles sus oportunidades laborales y de inversión, pero a la vez éstos en su mayoría no son personas calificadas, ni poseen capital para realizar las inversiones en emprendimientos turísticos.

La existencia de niveles de asociativismo en una comunidad indica que es una sociedad con capacidades para actuar cooperativamente, armar redes, concertaciones, sinergias de todo orden a su interior. En este punto, Villa Traful presenta un alto grado de «individualismo» entre los actores del sector turístico. No se evidencian experiencias asociativas, exceptuando aquellas surgidas en un contexto de inseguridad y crisis ambiental, como lo fue la erupción del volcán Puyehue – Cordón Caulle en junio de 2011.

Si bien estas dos dimensiones podrían considerarse con un bajo nivel de desarrollo, las dos dimensiones restantes -los valores éticos dominantes en una sociedad y la conciencia cívica- están presentes en la comunidad de Villa Traful. Entre otros aspectos, los valores de que es portadora una sociedad van a incidir fuertemente sobre los esfuerzos de su propio desarrollo. Esto se ve reflejado en el esfuerzo que lleva cabo la Comisión de Fomento incentivando a la comunidad a adoptar actitudes positivas en materia de comportamiento cívico, que va desde cuidar los espacios públicos hasta el pago de los impuestos, lo cual contribuye al bienestar general.

Citando al Premio Nobel de Economía Amartya Sen (1997) cuando enuncia: «*Los valores éticos de los empresarios y los profesionales de un país (y otros actores sociales clave) son parte de sus recursos productivos*», es en este sentido que puede afirmarse que Villa Traful posee un alto potencial de recursos genuinos, tomando en consideración la voluntad y pujanza de los migrantes por amenidad y de los pobladores originarios que, convencidos de la riqueza predominante en la Villa, continúan trabajando e invirtiendo en el lugar a pesar de sus diferencias y de la escasa rentabilidad de algunos emprendimientos.

Por otro lado, un indicador representativo en este contexto es el interés de la comunidad de Villa Traful en capacitarse o actualizarse en temáticas relacionadas al sector turístico. Da cuenta de ello la solicitud y requerimiento constante de capacitaciones e instancias de formación que la Comisión de Fomento hace llegar a las instituciones pertinentes. También lo demuestra con la participación activa de su personal en las instancias de planificación regional, provincial y en la predisposición para la acción en la implementación de diferentes programas de gestión de la calidad promovidos por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén.

El capital social y la cultura son componentes clave de las interacciones en una comunidad (Kliksberg, B. 2005). Las personas, las familias, los grupos, constituyen capital social y cultura por esencia. Son portadores de actitudes de cooperación, valores, tradiciones, visiones de la realidad, que son su identidad misma. Si ello es ignorado, se inutilizarán

importantes capacidades aplicables al desarrollo y se desatarán poderosas resistencias. Si, por el contrario, se reconoce, explora, valora y potencia su aporte, puede ser muy relevante y propiciar círculos virtuosos con las otras dimensiones del desarrollo. Es en este sentido que debe promoverse en la Villa la adopción de la cultura del asociativismo, y la generación de confianza entre los miembros, a fin de lograr un destino sustentable y competitivo en el largo plazo.

Tal como manifiesta Kliksberg (1998) «*Cuanto más capital social, más crecimiento económico a largo plazo, menor criminalidad, más salud pública y más gobernabilidad democrática*». La noción no pretende suplantar el peso en el desarrollo de los factores macroeconómicos, sino que llama la atención sobre que deben sumarse a ellos estas dimensiones.

### **Competitividad tecnológica**

Desde hace varias décadas la tecnología está avanzando de forma notable, e incorpora continuamente en la población mundial nuevos artefactos y costumbres que han afectado el accionar de las personas, al modificar las formas de producción, consumo y el uso del tiempo libre, incluyendo la actividad turística.

A pesar de la importancia que la tecnología representa actualmente en los sistemas de difusión y comercialización, así como en la vida cotidiana de las personas, la misma está escasamente aprovechada en Villa Traful, lo cual afecta negativamente su competitividad en varios sentidos. Esta dimensión «*se ha convertido en un factor importante en la promoción y la distribución de la experiencia de viaje para un número cada vez mayor de destinos*»<sup>12</sup>. Tanto internet como los sistemas centrales de reserva, tienen en la actualidad una estrecha relación con la demanda turística, dado que simplifican procesos y son muy accesibles al público en general, en especial cuando provienen de centros emisores distantes como en este caso (Capital Federal y Buenos Aires). Sin embargo, la página que promociona a la villa como destino turístico ([www.villatraful.gov.ar](http://www.villatraful.gov.ar)) se encuentra muy desactualizada y las últimas noticias expuestas datan de octubre de 2010. Por lo tanto, la información que brinda sobre atractivos, alojamiento y gastronomía, si bien es amplia, con imágenes y teléfonos de contacto con los establecimientos, es poco útil para el potencial turista debido a la antigüedad de la misma.

Aunque no se utilizan sistemas centrales de reservas, algunas empresas turísticas también cuentan con páginas web propias y publican su dirección de e-mail y/o teléfonos, que permiten al turista potencial realizar consultas o efectuar una reserva.

Si bien en la villa se cuenta con el servicio de correo postal, el servicio es desarrollado por una sola persona, tanto en la atención al público en la oficina, como en la distribución de correspondencia. Por esta razón, en casos de ausentismo, la continuidad del servicio depende del reemplazo por personal de San Martín de los Andes o San Carlos de Bariloche. No obstante, cabe destacar que en esta misma oficina es posible enviar y recibir dinero al exterior.

---

<sup>12</sup> Ritchie, Brent y Crouch, Geoffrey (2003): «The Competitive Destination: a Sustainable Tourism Perspective.» Cap 1 The Envolving Nature of Competition and Sustainability.

Por otra parte, la tecnología ha influido positivamente en la calidad de vida de las personas, a través de las mejoras en infraestructura y servicios relacionados. No obstante, aunque en la Argentina es común que dentro de las áreas naturales protegidas no se presten servicios tales como internet, telefonía celular, gas natural, electricidad, entre otros, que son propios de las ciudades, muchas veces son esperados por los visitantes provenientes del exterior del país o de grandes urbes. En relación a ello, cabe mencionar que la mayor demanda del destino proviene de Capital Federal y Gran Buenos Aires y que en Villa Traful la tecnología es también insuficiente en la prestación de los citados servicios, lo cual afecta no solamente a los turistas sino también a los residentes y prestadores de servicios turísticos.

Dado que no se cuenta con una planta de gas natural, en invierno permanece cerrada la gran mayoría de los establecimientos turísticos, debido a los altos costos que deben afrontar los prestadores de servicios para calefaccionar un espacio cerrado con gas envasado. Debido a la escasa oferta de viviendas en alquiler permanente es que muchos prestadores de servicios turísticos se ven impedidos de instalarse definitivamente en la villa, por lo que regresan a sus residencias habituales cada otoño.

Esta situación provoca que el turismo fuera de la temporada estival sea escaso, no sólo por los elevados precios, sino por la mínima oferta del destino. Pero las consecuencias afectan también al sistema natural, dado que el bosque recibe una mayor presión por la búsqueda de leña de la población circundante. Y si bien hasta el momento las tareas de marcado y derribo de árboles secos se realiza de forma planificada con el único guardaparque del área, el recurso es limitado.

Aunque la Comisión de Fomento cuenta con las cañerías y demás elementos para instalar una planta de gas, las cenizas recibidas por el volcán Puyehue- Cordón Caulle, desde mediados de 2011, impidieron realizar las tareas necesarias y todo ello quedó a la intemperie, razón por la que se desconoce en qué estado se encuentran los mismos. Sin embargo, desde la Comisión se mantiene la intención de instalar la planta de gas para dar solución a esta situación que afecta al destino en la esfera social, ecológica y económica.

Por otra parte, aunque se cuenta con una antena satelital para ofrecer los servicios de telefonía celular, fija e internet, su señal es muy baja y su alcance se limita al pequeño centro cívico. Esta situación impide que las empresas utilicen el cobro con tarjetas (débito o crédito), debido en parte por el costo del servicio telefónico y en parte por la inestabilidad de la señal. Esto limita los medios de pago exclusivamente al efectivo, lo cual afecta negativamente la experiencia de los visitantes.

Otro inconveniente es la provisión de energía. La Villa no se encuentra conectada al Sistema Eléctrico Nacional, sino que genera electricidad a través de una pequeña central térmica. En la actualidad se está proyectando su reubicación, debido a que se encuentra cercana al arroyo Coa Co, que desemboca en el lago Traful y representa un serio peligro de contaminación, por los desechos tóxicos que podrían ser arrastrados al mismo. Sin embargo, ya genera contaminación sonora, por el notable ruido que provocan los motores y contaminación atmosférica, por los gases emanados a causa de la combustión y la liberación involuntaria de

combustibles crudos, dado que el tanque tiene una capacidad de 10.000 litros. Además, la energía producida en la planta es insuficiente para toda la Villa.

La provisión de agua es otro factor con problemas a causa de la insuficiente tecnología de la infraestructura. Si bien durante la temporada baja la misma alcanza a cubrir las necesidades de la población, en la temporada estival es insuficiente, dado que por las mayores temperaturas se hace un mayor uso de este líquido vital, a lo cual se suma el incremento de usuarios debido a la afluencia de turistas y recreacionistas, razón por la cual para dar solución a este problema es preciso sumar bombas de extracción o bien instalar una de mayor tamaño.

Algo similar ocurre con los desechos líquidos, debido a que, aunque se cuenta con el proyecto de instalar un sistema de desagüe cloacal y una pequeña red, falta la planta de tratamiento, razón por la cual se utiliza el pozo ciego o el lecho nitrificante.

En cuanto al aspecto territorial, se considera que la accesibilidad, la localización y la comunicación son indicadores clave en Villa Traful de una problemática que debe analizarse en función de su competitividad.

Villa Traful se encuentra localizada sobre la Ruta Provincial N° 65, esta ruta hacia el oeste y a 30 km intercepta a la Ruta Nacional N° 234 que une San Martín de los Andes con Villa La Angostura y hacia el este a 35 km intercepta a la Ruta Nacional N° 40, que une por la Ruta Nacional N° 237 Neuquén con San Carlos de Bariloche. La Ruta Provincial N° 65 es de ripio en sus 65 km, generalmente está en mal estado y en invierno es intransitable por nieve. El tener que desviarse de los corredores entre los destinos turísticos antes mencionados, hace que la villa tenga como rol principal ser un centro de excursión de los mismos.

En cuanto al transporte de pasajeros desde Villa La Angostura existe sólo una empresa que realiza un servicio diario de Neuquén de lunes a viernes durante el verano. Desde San Carlos de Bariloche existen tres empresas que (entre las tres) cubren un servicio diario de lunes a domingos durante todo el año. Por vía aérea los aeropuertos más cercanos son el Aeropuerto Internacional Teniente Luis Candelaria en San Carlos de Bariloche, ubicado a 95 km y el Aeropuerto Aviador Carlos Campos, en San Martín de los Andes, ubicado a 105 km.

Este esquema de transporte y comunicación de acceso a la villa por una localización poco estratégica en relación a los otros destinos turísticos del área hace que ésta no sea considerada un destino competitivo desde este aspecto.

En síntesis, al mismo tiempo que se resuelvan los inconvenientes que limitan la receptividad de turistas en Villa Traful fuera de la temporada estival es preciso considerar y tomar los recaudos necesarios para evitar cualquier daño al ambiente natural, que constituye la principal motivación de viaje de la demanda. Es decir que al optimizar la competitividad tecnológica resulta ineludible prever la conservación de la competitividad ambiental, para no perder el mayor atractor del destino, constituido por la naturaleza prístina que lo rodea.

### ***Competitividad ambiental***

La competitividad de un destino turístico debe concebirse como la resultante de un manejo eficiente de variables que interactúan, entre ellas, las asociadas a la sustentabilidad

ambiental. A los fines de poder efectuar una evaluación de la competitividad ambiental de Villa Traful se proponen una serie de categorías<sup>13</sup> para efectuar un diagnóstico de competitividad ambiental. A su vez, éstas se desagregan en variables e indicadores incluidas en la Tabla N° 2. Las categorías son:

- 1) Patrimonio natural y cultural.
- 2) Manejo sostenible de suelo, agua, residuos y otros.
- 3) Gerenciamiento institucional para la gestión ambiental.

La primera categoría busca analizar las condiciones actuales del patrimonio natural y cultural, el estado de la «oferta ambiental y cultural», incluyendo también el estado de la vegetación y de los recursos hídricos.

La segunda categoría se enfoca por un lado a la «demanda» por recursos naturales y servicios ambientales, particularmente el consumo de agua, usos del suelo y temas ambientales como espacio público, ruido, calidad visual paisajística, etc.; y por otro, a las «salidas» del sistema económico y social, tales como la generación y manejo de residuos sólidos, tratamiento de efluentes cloacales, abastecimiento de agua potable, etc.

Por último, el gerenciamiento institucional busca dar cuenta de los esfuerzos sociales y económicos, los recursos humanos, financieros e institucionales orientados a la gestión ambiental del destino.

De los atractores naturales que posee la localidad, tales como la cascada Coa Co, cascada Arroyo Blanco y mirador del Viento, entre otros, se puede decir que su calidad ambiental sigue siendo alta, no así las instalaciones (pasarelas y miradores) que le sirven de soporte a la actividad turística: construidos íntegramente con madera, manifiestan una falta de mantenimiento, observándose rupturas en las tablas de dichas instalaciones, y además la presencia de grafitis en algunos de ellos, generando esto un aspecto negativo (además del posible riesgo físico para los turistas/recreacionistas que visitan el lugar).

De los atractivos culturales, se pueden nombrar las pinturas rupestres cercanas a las lagunas Las Mellizas, que al tratarse de una excursión en la cual debe cruzarse el lago Traful hasta la península grande y recorrer a pie la laguna Verde, se encuentra más al resguardo de la visitación común y por ende de posibles actos que le perjudiquen.

De todos modos, es necesario generar un inventario más exhaustivo del estado de conservación de los atractores naturales y culturales, y de los potenciales factores que podrían ser reacondicionados y puestos en valor para el turismo, de forma de trazar una línea en el tiempo sobre su calidad ambiental.

Respecto al recurso vegetación, se observan algunos claros en los lugares donde existen construcciones, aunque la mayoría de ellas se han amoldado a los bosques altos y cerrados y la madera se hace presente en casas, alojamientos, vallados y ornamentación, armonizando con el medioambiente. Sobre la superficie total que abarca el ejido municipal (640 has.), en 200 hectáreas aproximadamente es donde se concentra la mayor parte de la población, y donde la

---

<sup>13</sup> Estas categorías se tomaron de la experiencia de Colombia en tratar de definir indicadores ambientales y de desarrollo sostenible. Ver: Quiroga Martínez, R. (2007: 56-59).

masa boscosa presenta estos blancos producto de los loteos y construcciones presentes. La diversidad de la masa boscosa varía respecto a la altitud del terreno: entre los 1600-1400 metros predominan los matorrales de lenga. Por debajo de esa altura y hasta alrededor de los 1100 metros, la lenga presenta poste arbóreo. Desde allí hasta el nivel del lago, las especies dominantes del bosque son el ciprés y el coihue. Su estado de conservación continúa siendo alto, no obstante, persisten algunos problemas derivados del quehacer antrópico, como ser la tala de cipreses y otras especies nativas para el loteo de 28 fracciones de tierra que, en octubre de 2012, fue llevado a cabo por la Comisión de Fomento del lugar y que fue denunciado como irregular por el bloque de diputados de Frente Grande –MUN- dado que no contaba con la aprobación por parte de la Dirección de Bosques de la Zona Sur, motivo por el cual se solicitó un pedido de informe al Gobierno de la Provincia del Neuquén.

Otra amenaza es la extracción continua de leña del bosque natural -que supone un peligro ambiental porque no se respeta el proceso natural del bosque-, cuestión que no se solucionará hasta tanto la Villa no logre tener red de gas natural. Actualmente la legislación establece que se puede recoger leña caída a 30 metros a ambos costados del camino, pero lamentablemente los mismos pobladores reconocen que no es respetada en su totalidad.

Si bien a mediados de 2012 desde el Ministerio de Energía, Ambiente y Servicios Públicos de Neuquén se anunció la obra de construcción de una planta de gas licuado (planta de vaporizado y almacenamiento de GLP), resta conseguir la financiación para la segunda etapa que consiste en la construcción de 15.100 metros de red de distribución domiciliaria. Esta obra no sólo solucionará los problemas de calefacción en invierno y mejorará la calidad de vida de sus habitantes, sino que también abrirá las puertas para que los operadores turísticos (alojamientos y gastronómicos) puedan funcionar en temporada invernal, hoy postergado por los altos costos que le demanda el gas a granel.

Finalmente, la actividad forestal es una de las actividades que se desarrolla en la villa, aunque en menor medida, a través del aserradero municipal. La industria de la madera es importante en la región de los lagos, tanto para la construcción (que caracteriza el estilo arquitectónico andino) como para mueblería y artesanías, y aunque en materia forestal existe cierta fiscalización por parte de la Administración de Parques Nacionales, muchas veces escapa a su control por insuficiencia de personal para realizar dicha tarea.

Respecto de la cantidad de superficie (has) de espacios reforestados y el estado de conservación de la superficie reforestada, no se poseen datos respecto a la cantidad de superficie (has.) reforestada. Sólo puede indicarse que hay espacios del área urbana de la villa que han mostrado cambios a través de los años. A continuación se muestra un archivo fotográfico<sup>14</sup>:

---

<sup>14</sup> Fuente: CEPLADES Turismo. Universidad Nacional del Comahue.

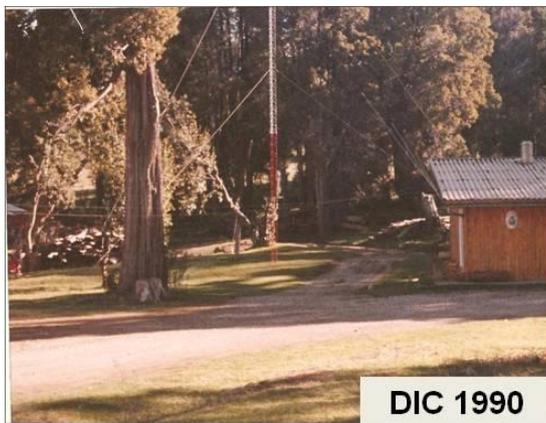


**1990**

**1994**

**2011**

En este sentido, se denota una disminución de la masa arbórea nativa y posteriormente existe reforestación con especies exóticas.



**DIC 1990**



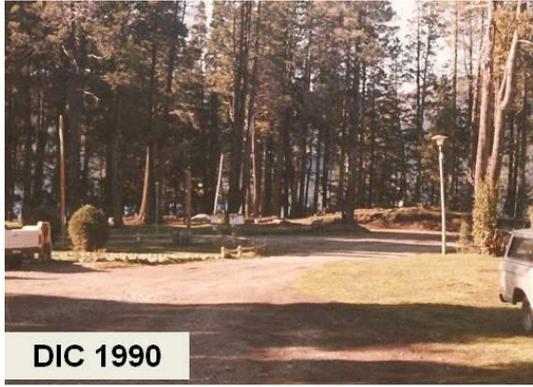
**ENE 1994**



**ENE2011**

**Mojón antena –  
Destacamento policial**

Se observa que se ha removido parte de los ejemplares del bosque original y se ha parquizado, introduciendo especies ornamentales como las rosas. El suelo y su sustrato orgánico se ven profundamente afectados por estas acciones, no permitiendo la recolonización de las especies desplazadas.



DIC 1990



ENE 2011



ENE 1994



1990



1994



2011



Para la construcción del edificio donde actualmente se venden artesanías de Villa Traful, el desmantelamiento del bosque circundante es evidente.



En relación a la ocurrencia y frecuencia de inundaciones / vulcanismo / lluvias torrenciales / sismos / avalanchas, etc., se puede decir que la Villa se caracteriza por un paisaje modelado principalmente por el vulcanismo y la glaciación. Respecto del vulcanismo, es un agente geológico que se encuentra en actividad hasta la actualidad, pero cuya ocurrencia no es frecuente. La manifestación más reciente en la zona se sucedió en el año 2011 con la erupción del volcán Puyehue- Cordón Caulle en el vecino país de Chile, que fue precedida por una aumento de la actividad sísmica en la zona, y cuyas cenizas afectaron seriamente numerosas localidades (San Carlos de Bariloche, Villa La Angostura, Ingeniero Jacobacci, San Martín de los Andes, Piedra del Águila, General Roca, Zapala, Neuquén, Puerto Madryn, Comodoro Rivadavia, La Pampa, Buenos Aires y otras). Se trata de uno de los factores que están fuera del control del destino<sup>15</sup> y cuyas consecuencias sólo podrán evaluarse en el largo plazo, aunque se sabe que las concentraciones de algunos metales pesados de este fenómeno podrían alcanzar niveles tóxicos para el ambiente (principalmente para el ganado vacuno y algunas especies vegetales) y la salud humana. En el marco del Programa de Emergencia Volcánica (PROEVO)<sup>16</sup> desarrollado por investigadores de diversas instituciones de ciencia y tecnología de la región, se están mapeando de modo interdisciplinario los impactos de las cenizas volcánicas sobre las zonas afectadas. Entre las temáticas se encuentran el estado de los cuerpos de agua (lagos, ríos, arroyos) y de varias especies de la flora y la fauna luego de la erupción. Además, se están explorando aspectos geológicos y económicos relacionados con el fenómeno. La ocurrencia de

<sup>15</sup> Los llamados «delimitadores o amplificadores de la competitividad» según el modelo de Ritchie & Crouch 2003: 75-77.

<sup>16</sup> Más información sobre los proyectos PROEVO en: [www.proevo.com.ar](http://www.proevo.com.ar)

fuertes lluvias y nevadas se da sobre todo en invierno, donde prácticamente la nieve que se acumula deja aislada a la villa, y donde las lluvias torrenciales provocan aludes y deslaves.

En cuanto a la cantidad de aguas superficiales en función de su estado de conservación (alta - media - baja) para uso del turismo, es posible decir que dentro de los recursos hídricos afectados al uso recreacional –turístico pueden nombrarse el lago Traful y las cascadas Coa Co y Arroyo Blanco. Respecto al uso del lago, se destacan la pesca deportiva embarcada<sup>17</sup>, las excursiones lacustres, las actividades balnearias y el buceo en el bosque sumergido. Su estado de conservación es bueno, no obstante la mayor amenaza para el mismo la constituye la deficiente infraestructura de servicios básica de la cual carece la Villa: un sistema de cloacas y una planta de tratamiento de efluentes cloacales, lo que supone un gran problema para esta localidad –de cara al lago- porque la afluencia turística que ocasiona la temporada estival podría no permitir que se cumpla el proceso natural de degradación biológica del mismo. Si bien se estima que el mayor impacto lo producen los campings ubicados sobre las orillas del lago, no hay medición alguna o estudio de base para determinar si existe algún grado de contaminación (un antes y después de la temporada con mayor afluencia de visitantes). El resto de los cursos-arroyos anteriormente nombrados presentan una buena calidad ambiental a simple vista. No obstante, tampoco existe un registro o medición pre y post temporada para conocer si existe algún tipo de afectación sobre los mismos.

En relación al manejo sostenible de suelo, agua, residuos y otros, se puede decir que el proceso de uso y ocupación del suelo de Villa Traful está condicionado por el confinamiento físico impuesto por el entorno natural (y su alta vulnerabilidad ambiental<sup>18</sup>), y por el hecho de estar rodeada por un área protegida, lo que ha propiciado la concentración de población y servicios en el núcleo central de la villa, colaborando de alguna forma a que no se produzca dispersión territorial.

La transferencia de tierras que Parques cedió a favor de la provincia propició su creación. En el área de jurisdicción provincial, se pueden definir dos zonas: una urbanizada, donde se encuentra la actual Villa, y una zona predominantemente natural, donde se desarrollan algunas actividades primarias y turísticas, y que se denomina subrural.

Actualmente la Villa Traful cuenta con 640 has., de las cuales aproximadamente 200 has. pertenecen al área urbanizada y 400 has. son subrurales. Dentro del área urbanizada se localizan la mayoría de los lotes que pertenecen a privados, donde un 40 % de los mismos posee una superficie que oscila entre 4 y 6 has. (Actualmente pueden venderse subdivididos hasta un mínimo de 1 ha.). La división de la tierra responde a las dimensiones de los asentamientos originales (grandes lotes pastoriles) y la trama caminera (red vial interna) es de ripio, conectada a la red caminera nacional pavimentada en su acceso –más próximo - desde Confluencia. Sus calles interiores no son rectas sino sinuosas y priorizan los desniveles del terreno, permitiendo un dibujo asimétrico pero prolijo. El mayor porcentaje de impermeabilización del suelo (que es

---

<sup>17</sup> La temporada se extiende de noviembre a abril-mayo.

<sup>18</sup> Las áreas de montañas comportan zonas de alta fragilidad debido a una combinación de elevadas pendientes, procesos de remoción en masa, suelos poco desarrollados, presencia de erosión hídrica, deforestación, etc.

relativamente bajo) lo ocupan las edificaciones (viviendas de la población, alojamientos y destacamentos públicos), regidas éstas por el Código Urbano y de Edificación de Villa Traful (Decreto 0690/0619). Dicho código establece diferentes FOS y FOT según se trate del área de desarrollo urbano, áreas recreativas, área residencial turística en faldeos o costera, área de reserva, área de residencia rural, y área de equipamiento de servicios.

En relación a la cantidad de proyectos ejecutados/programados que mejoren el espacio público, se puede nombrar dentro de los proyectos ejecutados la instalación de una antena satelital (2012) en la Comisión de Fomento, con la cual se tiene acceso a internet y telefonía IP. Asimismo, se prevé finalizar con el cableado para disponer de wifi en la plaza, en el muelle y en la Escuela 111 (wifi y telefonía). Respecto a la Escuela 111, se prevé la refacción completa del techo, trabajo hoy realizado al 50%.

Desde la provincia se han destinado fondos para equipamiento municipal y recuperación de edificios históricos. En este sentido, Villa Traful fue beneficiada con la recuperación del edificio histórico del Correo Argentino. Asimismo, desde provincia se están impulsando obras de energía eléctrica con la colocación de 20 paneles solares a pobladores rurales de Villa Traful y Cuyin Manzano (muy cercano a Villa Traful); y desde el EPEN (Ente Provincial de Energía del Neuquén), el suministro de energía eléctrica del camping agreste La Paloma Araucana y el alumbrado público para 33 lotes de pobladores.

Respecto a las mejoras en servicios de apoyo turístico y puesta en valor de atractivos turísticos, destacan el acuerdo con el Ministerio de Turismo de la Nación para un Centro de Interpretación Ambiental y la puesta en valor del Paseo en la Costa del Lago Traful, el mirador del Viento, los senderos Las Mellizas, cañadón Arroyo Verde y pinturas rupestres.

Respecto del consumo de agua, la Villa cuenta con una planta de tratamiento de agua, propiedad de la Comisión de Fomento, cuya regulación está a cargo del Ente Provincial de Aguas y de Saneamiento Provincial (EPAS). El agua se extrae de vertientes como el arroyo Coa Co y del lago Traful, por bombeo. Si bien la planta está instalada para agregarle cal y sulfato, el tratamiento del agua consiste sólo en un filtrado y clorado. El gasto diario máximo es de 800 litros de agua por familia (condición proyectada por los ingenieros del EPAS), cifra que no cubre la totalidad de la superficie de los terrenos. En temporada baja el agua alcanza, pero en temporada alta (especialmente del 20 de diciembre a marzo) no hay suficiente presión para abastecer a la población. Dado que la mayor parte de la población se concentra en las 200 has. del área urbanizada, que es donde también se concentra la infraestructura de servicios, gran parte de la población permanente cuenta con provisión de agua potable. Se considera conveniente que el tratamiento del agua sea completo y que se implementen bombas más grandes o plantas más pequeñas, sectorizando la Villa para abastecer a la totalidad de la población.

En cuanto al tratamiento de residuos, el actual basurero municipal (localizado a 300 mts. del camping Costa Traful, sobre la mano opuesta al lago, en tierras de la Administración de

---

<sup>19</sup> Un cuadro resumen de dicho código puede ver en: <http://villatraful.com/villatraful/GuiadelInversoresvillatraful2007.pdf> (páginas 31 a 35).

Parques Nacionales) se trata de un vertedero a cielo abierto, donde el único tratamiento que se les da a los residuos es la quema, con los problemas ambientales y de salud para la población que ello supone. En la zona central se efectúa la recolección de residuos, en tanto que durante el verano, el servicio de recolección de residuos se extiende a los campings agrestes, y aumenta su frecuencia a tres veces por semana en todo el ejido urbano y campings.

La mayor generación de basura ocurre durante la temporada estival, momento en que se concentra gran cantidad de turistas y visitantes en la Villa. No se tiene un conteo de la cantidad de kilogramos que ingresan al basurero actualmente.

Se espera que en el corto plazo se concreten las obras correspondientes al proyecto de Gestión Integral de Residuos Sólidos (Planta de residuos sólidos urbanos) anunciado por el Ministerio de Turismo de la Nación en febrero de 2013, que tiene como destino a las localidades de Villa Traful y Villa La Angostura. El proyecto establece la remediación de los basurales existentes, el tratamiento de líquidos lixiviados, la construcción de relleno sanitario para la disposición final de los descartes e inertes, la separación en origen, y la recolección diferenciada desde cada municipio. Desde provincia también se apoya este proyecto con la licitación de un camión recolector y compactador y una máquina enfardadora para residuos sólidos urbanos para Villa Traful.

Actualmente la Villa carece de planta de tratamiento de líquidos cloacales aunque en la zona central de la misma existe una red de colectores cloacales que resta terminar, la cual no ha podido ponerse en funcionamiento debido a la falta de la primera. Por el momento, se utiliza el pozo ciego y lecho nitrificante como formas de saneamiento de este tipo de desechos. El riesgo mayor es el rebasamiento de su capacidad, que podría verse colapsada con el aumento en la afluencia de turistas y la utilización de segundas residencias que se registra en verano. No se efectúan mediciones ni controles sobre dichos pozos y lechos por parte de la autoridad municipal, motivo por el cual se desconoce su estado.

Respecto de la contaminación de cuerpos de agua, del aire, paisaje y auditiva dentro de los daños a la calidad paisajística puede nombrarse la causada por la libre circulación del ganado dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi. El pastoreo del ganado ocasiona un importante impacto sobre el normal desarrollo de la vegetación, tanto por el ramoneo como por el pisoteo de los renovales, entre otros factores, lo cual retarda o impide la renovación del bosque. Asimismo, ocasiona la proliferación de senderos en varias direcciones y la pérdida de la cobertura vegetal, afectando directamente la calidad del paisaje y naturalidad que éste posee. Las emisiones de humo generadas por la quema de basura proveniente del basurero municipal afecta sobre todo a los campings cercanos al mismo, pero no sólo a los turistas de éstos, sino también a la población misma, ya que en los días de viento el mismo se dispersa por el núcleo central de la villa generando molestias respiratorias y en afectación en la vista.

Asimismo, las actividades turísticas generan un sinnúmero de problemas ambientales, en lo que refiere a la gran demanda que tienen algunos atractivos (ej.: costa del lago; mirador del Viento; muelle) que podría hacer que la sobrecarga turística los deteriore si no se toman las medidas necesarias para asegurar su protección. También hay zonas cuyo acceso se encuentra

débilmente controlado, lo cual facilita la dispersión de los visitantes, con el peligro de que se originen situaciones adversas para el entorno, como ser la posibilidad de que se generen incendios por turistas que no respetan los sitios autorizados para tal fin, generación de basura, vandalismo, extracción de leña, caza furtiva, entre otros.

Finalmente, en relación al gerenciamiento institucional para la gestión ambiental se puede decir que el ejido de Villa Traful rodea una parte del Parque Nacional Nahuel Huapi, y por ello mantiene y respeta ciertas normativas propias de estas áreas territoriales que le impone la Administración de Parques Nacionales (APN). No obstante ello, es lento aún el avance en materia de programas ambientales que partan exclusivamente desde el seno de la Comisión de Fomento, debido -en gran parte- a la escasez de recursos humanos y financieros.

Como parte de las acciones conjuntas entre APN y la Comisión de Fomento, a finales de 2012 se firmó un convenio sobre conservación de los espacios naturales protegidos (nacionales, provinciales y municipales) y para la realización de tareas de difusión, promoción y atención del visitante.

Asimismo, a principios de 2013 desde Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Provincia del Neuquén se anticipó el Plan de Trabajo Ambiental para 2013, dentro del cual Villa Traful posee participación con la erradicación del basural a cielo abierto por una planta de residuos sólidos. No se visualiza actualmente un programa de buenas prácticas ambientales más allá de las restricciones normativas impuestas por APN.

Por otra parte, uno de los problemas a los que se enfrenta la Villa es el solapamiento jurisdiccional y la aún escasa articulación institucional entre los gobiernos locales (municipio y provincia) y nacionales (APN), dejando abierta una brecha en cuanto a los controles ambientales necesarios para asegurar la sustentabilidad ambiental de la misma. La dependencia estructural con la que aún se desenvuelve la Villa respecto del gobierno provincial y la fuerte incidencia que genera el parque nacional, hacen que las instancias de gestión y control territorial se encuentren fragmentadas. Sólo basta mirar el lago Traful para preguntarse de quién depende el control, por ejemplo, sobre las embarcaciones que navegan por el mismo ¿Prefectura Naval Argentina? ¿APN? ¿Comisión de Fomento, que es quien otorga las habilitaciones comerciales para el caso de las embarcaciones de excursiones turísticas? De idéntica manera con los campings turísticos ubicados a orillas del lago, en tierras de Parques, bajo el modo de concesiones, no se practican monitoreos, por ejemplo del estado de las napas donde se ubican los pozos ciegos donde teóricamente vierten los desechos cloacales. Lamentablemente el monitoreo de las condiciones ambientales actuales es un aspecto que falta en todas las instancias, y que por lo general, se alude a la falta de recursos humanos y financieros para ser llevados a cabo.

## **Conclusiones**

En síntesis, la villa posee atractivos de una alta calidad escénica y un gran potencial natural con muy bajo impacto ambiental, capaces de tornar al destino competitivo para el turismo de naturaleza, ecológico, de bajo impacto, o de posicionarse como «aldea ecológica», por citar algunos ejemplos de perfiles que mejor armonizan con la imagen que ella devuelve. No

obstante, la escasa especialización territorial en relación a otras localidades cercanas condiciona su perfil competitivo, la infraestructura de servicios deficientes (ej: falta de red de gas natural supone un freno al desarrollo de emprendimientos inmobiliarios para uso residencial y/o turístico), problemas de accesibilidad, escasez de promoción, entre otros factores, hacen que el flujo de visitantes elija otros destinos que satisfagan sus necesidades. La existencia de factores y atractores se convierte en una condición necesaria pero no suficiente en la consecución de las ventajas competitivas de un destino. Resulta necesaria, además, la presencia de una serie de factores que faciliten el desarrollo turístico, como son los sistemas de soporte y los recursos facilitadores. Por consiguiente, será necesario articular un adecuado gerenciamiento del destino con actividades que puedan reforzar los atractivos del mismo, y mejoras sobre los sistemas de soporte, buscando adaptar todos ellos a las correspondientes restricciones del lugar y aprovechando que la Villa posee una naturaleza de carácter agreste poco intervenida. Necesariamente el gerenciamiento institucional se torna una herramienta poderosa para la consecución de los logros, que se espera considere la mirada de sus pobladores (no sólo de la demanda) a la hora de pensar hacia dónde y cómo desea desarrollarse como villa turística.

### Referencias Bibliográficas

- Administración de Parques Nacionales. (1986). *Plan de Manejo del Parque Nacional Nahuel Huapi*. Buenos Aires.
- Bondel, S. (2009). *Actualización de los Planes de Manejo de los Parques Nacionales Lanín, Nahuel Huapi, Lago Puelo y los Alerces. Contexto Regional*. Informe Final. Programa de Mejora de la Competitividad del Sector Turismo. Crédito BID 1648/OC-AR.
- CICATUR/OEA. (1983). *Metodología de Inventario Turístico*. Buenos Aires.
- Crouch, G. I. & Ritchie, J. R. B. (2003). *The competitive destination. A Sustainable tourism perspective*. London. UK. CABI Publishing.
- González, R. y Mendieta, M.: Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. Cuadernos de Turismo, Universidad de Murcia. Nº 23, 2009, 114-115 pp.
- Kliksberg, B. (2005). *Más Ética, más Desarrollo*. Introducción y primera parte. Temas Grupo Editorial.
- Ministerio de Turismo de la Nación. (2011). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Argentina 2020*. Buenos Aires.
- Otero, A. (2006). *Ficha de Cátedra: Los atractivos turísticos: eje de las experiencias turísticas significativas*. Planificación y Gestión Turística. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén. pp 14.
- Otero, A., Lonac A. (2007). *SUITA – Diagnóstico y Propuesta*. FUNYDER/ SECTUR. Neuquén.
- Otero, A. y González R. (edit.). (2012). *La sombra del turismo. Movilidades y desafíos de los destinos turísticos con migración de amenidad*. Editorial de la Universidad Nacional del Comahue. Neuquén. EDUCO.
- Quiroga Martínez, R. (s/f). *Indicadores ambientales y de desarrollo sostenible: Avances y Perspectivas para América Latina y el Caribe*. Serie Manuales. CEPAL. División de Estadísticas y Proyecciones Económicas. Santiago de Chile. pp 56-59.
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires. Vergara.
- Puerta, L. (2010). La dimensión territorial de la competitividad de los destinos turísticos y su vinculación a la migración de amenidad. *Anuario de Estudios en Turismo-*

*Investigación y Extensión*. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén. Año 10. Volumen VI. pp 73-84.

Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Provincia del Neuquén. Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano. (1995). *Plan Ambiental de Desarrollo de Villa Traful*. Neuquén.

Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén. (2013). *Anuario Estadístico 2012*. Neuquén.

Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén. (2012). *Plan de Desarrollo Turístico Provincial 2011-2015*. Neuquén.

**Tabla N° 1: Indicadores Típicos del Bienestar Social (PNUD, 2002).**

**Tabla N° 1: Indicadores Típicos del Bienestar Social (PNUD, 2002).**

- Producto bruto interno (PBI);
- PBI per cápita;
- Variación anual del índice de precios al consumidor;
- Desigualdad de la distribución del ingreso;
- Estructura del comercio;
- Desempleo
- Extensión de la regla de la ley;
- Libertad de prensa;
- Medidas de salud colectiva (tasas de esperanza de vida, mortalidad infantil, etc.);
- Medidas de desarrollo intelectual (educación pública, tasas de alfabetización adulta e infantil, etc.);
- Medidas de la creación y difusión de tecnología (cantidad de líneas telefónicas, de líneas celulares, de servidores de internet, etc.);
- Medidas de prioridades en el gasto público;
- Medidas en materia de energía y medioambiente;
- Medidas relativas al empoderamiento.

**Fuente: PNUD, 2002.**

**Tabla N° 2: Matriz de Indicadores de Competitividad Turística Sustentable**

CATEGORIA	VARIABLE	INDICADOR
<b>Competitividad económica</b>		
Oferta	Factores	Cantidad total de factores (método FAS)
		Cantidad de factores de mayor jerarquía (III y IV)
		% de factores pertenecientes al patrimonio natural
		% de factores pertenecientes al patrimonio cultural
		Grado de diversidad de factores
	Atractores	Cantidad de atractores turísticos
		Proporción de atractores sobre cantidad de factores
		Grado de diversidad de atractores turísticos
		Accesibilidad de los atractores turísticos
		Cantidad de atractores de mayor jerarquía (III y IV)
		% de atractores pertenecientes al patrimonio natural
		% de atractores pertenecientes al patrimonio cultural
	Alojamiento Turístico	Cantidad de plazas hoteleras según categoría
		Evolución anual de alojamiento turístico (plazas)
	Gastronomía	Cantidad de cubiertos en establecimientos de gastronomía
		Evolución anual de establecimientos de alimentación (cubiertos)
	Esparcimiento y otros servicios	Evolución de la cantidad de agencias de viajes y turismo
		Cantidad de oficinas de informes turísticos
		Cantidad de personal en las oficinas de informes turísticos
	Demanda	Visitantes
Evolución anual, mensual y durante feriados largos de la cantidad de visitantes		
Estadía		Evolución anual, mensual y durante feriados largos de la estadía promedio
Grupo		Tipo de grupo predominante
Ocupación		Evolución anual, mensual y durante feriados largos de la ocupación en alojamiento turístico
Gasto	Evolución del gasto turístico	
<b>Competitividad sociocultural</b>		
Sociocultural	Población	Cantidad de habitantes en el ejido
		Porcentaje de migrantes en función de la cantidad de habitantes
		Porcentaje de habitantes nacidos en el lugar
		Porcentaje de migrantes extranjeros en función del total de migrantes
		Porcentaje de población urbana
		Porcentaje de población suburbana
		Porcentaje de residentes sobre turistas en temporada alta
		Tasa media anual de crecimiento poblacional
		Densidad poblacional (hab/ km <sup>2</sup> )
		Tasa de asociacionismo (N° total de asociaciones registradas sobre la población total)
		Nivel de participación ciudadana
		Cantidad de redes de gestión asociada del ámbito local

		Cantidad de redes del ámbito regional o nacional	
		Cantidad de redes internacionales	
	Empleo	Porcentaje de desocupados en relación a la población económicamente activa	
		Cantidad de puestos de trabajo en temporada alta	
		Cantidad de puestos de trabajo en temporada baja	
		Porcentaje de trabajadores empleados en el sector turismo	
		Porcentaje de trabajadores informales en turismo	
	Capacitación	Porcentaje de empleados con títulos técnicos, secundarios y terciarios en turismo	
		Cantidad de personas capacitadas en turismo	
		Cantidad de capacitaciones recibidas en la localidad por año	
		Porcentaje de personas capacitadas en turismo sobre la cantidad de trabajadores en turismo	
		% de instituciones públicas que realizan capacitación / total de instituciones	
		% de instituciones civiles que realizan capacitación / total de instituciones	
Política	Institucional	Presupuesto asignado a la oficina local de turismo versus gasto turístico total estimado por año	
		Cantidad de subvenciones /quita de impuestos a buenas prácticas empresariales	
		Número de agentes públicos del sector turístico en relación al nro. de alojamientos turísticos en el destino	
<b>Competitividad tecnológica</b>			
Comunicaciones	Internet	Cantidad de prestadores con internet	
		Porcentaje de prestadores con páginas web	
		Porcentaje de consultas recibidas por internet por parte de los prestadores turísticos	
		Porcentaje de reservas hechas por internet por parte de los prestadores turísticos	
	Telefonía fija y celular	Porcentaje de prestadores con servicio de teléfono fijo	
		Porcentaje de cobertura del servicio de teléfonos fijo	
	Sistemas de radio	Existencia de prestadores con servicio de BLU o VHF	
		Porcentaje de prestadores de servicios de radio	
	Correo postal	Existencia del servicio	
		Demora en el traslado de envíos hacia oficina central	
		Demora promedio a ciudades grandes de Argentina	
	Transporte público	Cantidad de empresas de transporte terrestre público que arriban al destino	
		Frecuencias de transporte a las áreas de mercado	
		Existencia de terminal de ómnibus	
	Rutas y caminos	Cantidad de rutas que conectan el destino con áreas de mercado	
		Distancia a principales áreas de mercado	
		Distancia a principales aeropuertos regionales	
		Días al año sin accesibilidad terrestre	
		Estado y mantenimiento de rutas de acceso	
	Sistemas centrales de reserva	Estado y mantenimiento de la señalética	
		Uso de sistemas centrales de reserva	
			Porcentaje de empresas que aplican GDS

Gestión institucional	Promoción del destino	Existencia de página web oficial
		Pertinencia de la información disponible en la web oficial
		Existencia de redes sociales oficiales
	Formación	Nivel de posicionamiento de la página oficial en los principales buscadores
		Cantidad de empleados asignados a la innovación tecnológica
		Cantidad de investigaciones en innovación tecnológica
Sector privado	Tecnología aplicada al servicio	Porcentaje de cursos y conferencias relacionados con el tema
		Cantidad de innovaciones tecnológicas incorporadas por año
		Porcentaje de prestadores interesados en incorporar mayor tecnología
		Cantidad de prestadores turísticos con página web propia
		Porcentaje de prestadores turísticos con página web propia
		Cantidad de prestadores turísticos que se promocionan a través de redes sociales
		Porcentaje de prestadores turísticos que se promocionan a través de redes sociales
Cantidad de medios de pago disponibles		
<b>Competitividad medioambiental</b>		
Patrimonio	Atractores naturales dentro del ejido y área de influencia (área natural protegida que bordea el ejido)	Cantidad de atractores naturales acondicionados para el turismo en función de su estado de conservación (alto-medio- bajo)
	Atractores culturales dentro del ejido y área de influencia (área natural protegida que bordea el ejido)	Cantidad de atractores culturales acondicionados para el turismo en función de su estado de conservación (alto-medio- bajo)
	Bosques	Cantidad de superficie (has) cubiertas por bosques/ superficie (has) total del ejido municipal y área de influencia
		Estado de conservación de la superficie (has) cubierta por bosques
	Superficie reforestada	Cantidad de superficie (has) de espacios reforestados
		Estado de conservación de la superficie (has) reforestada
Desastres naturales	Ocurrencia y frecuencia de inundaciones/ vulcanismo/ lluvias torrenciales/ sismos/ avalanchas/ etc.	
Recursos hídricos	Cantidad de aguas superficiales en función de su estado de conservación (alta- media- baja) para uso del turismo	
Manejo sostenible del suelo, agua, residuos y otros	Uso del suelo	FOS (Factor de ocupación del suelo)= % de impermeabilización (rutas asfaltadas- edificaciones como plazas secas, hoteles, etc.) del suelo sobre la superficie total
		Existencia de plan de uso del suelo aprobado por el municipio
		Relación entre superficie de suelo urbano y urbanizable clasificada por el planeamiento urbano y la superficie del ejido municipal
		Relación entre la superficie categorizada por el planeamiento urbano municipal vigente como suelo no urbanizable, en especial protección por interés natural y la superficie total del ejido municipal
		Cantidad de excepciones otorgadas por el Consejo Deliberante a la zonificación de uso del suelo
		Superficie de espacio público urbano destinado al uso exclusivo de espacio de recreación (plazas) sobre total de superficie categorizada como urbana

	Calidad espacial- Espacio público	Cantidad de proyectos ejecutados/ programados que mejoren el espacio público
		Calidad espacial del espacio público. Longitud de calles arboladas (número y porcentaje)
		Iluminación sistema de alumbrado público. Longitud de calles iluminadas (número y porcentaje)
		Espacio público con calidad ambiental (Superficie y superficie por habitante )
	Consumo de agua	Consumo (en litros) de la planta potabilizadora/ N° de habitantes + N° de turistas x 365 días
	Servicio de agua potable	Porcentaje de la población con acceso a fuentes de abastecimiento de agua potable/ Población total del destino
	Reciclado- valorización de residuos	Reciclado o valorización de los residuos generados en la villa
	Disposición final	Cantidad de kg de residuos que genera la población diariamente. Cantidad de kg de residuos generados en época estival. Cantidad de kg de residuos que se depositan diariamente en el basurero municipal
	Tratamiento de efluentes cloacales	Existencia de una planta de tratamiento de efluentes cloacales
		Cantidad de unidades domésticas conectadas a la planta de tratamiento/ N° total de unidades domésticas del destino
	Contaminación de cuerpos de agua, del aire, paisaje y auditiva	Percepción de habitantes y de turistas de ruidos, olores molestos y distorsiones en el paisaje
	Movilidad	Porcentajes de desplazamiento en vehículos privados respecto al total de desplazamientos
		Viaje por habitante y día según clase de viaje y modo de transporte
		Porcentaje de desplazamiento en cada medio de transporte
Porcentaje de sistemas de transporte en los desplazamientos obligatorios		
Número de iniciativas para promover otro tipo de movilidad		
Cantidad de sistemas de transporte disponibles		
Gerenciamiento institucional	Gasto público y programas asignados a medioambiente	Presencia de un programa turístico municipal de gestión medioambiental
		Existencia de programas de buenas prácticas ambientales en ejecución en el destino turístico durante el año
	Protección ambiental- alerta temprana	Cantidad de dinero destinado a cuestiones medioambientales/ Presupuesto total de la comisión de fomento del destino
		N° de programas de monitoreo en espacios en los que se practican actividades turísticas