

## DESTINOS TURÍSTICOS DE MONTAÑA CON MIGRACIÓN DE AMENIDAD

### Implicancias en el desarrollo turístico local – Caso Caviahue, Argentina

Luciana Sánchez<sup>\*</sup>  
Rodrigo González<sup>\*\*</sup>  
CEPLADES Turismo  
Universidad Nacional del  
Comahue – Neuquén – Argentina

**Resumen:** Este trabajo pretende analizar las implicancias planteadas por los procesos de migración de amenidad en el desarrollo turístico de destinos de montaña a partir de la consideración del rol que cumplen los inversores privados y el Estado, tomando como caso de estudio la localidad de Caviahue, Provincia de Neuquén, Argentina. A partir de un abordaje cualitativo y mediante una estrategia de triangulación de datos primarios y secundarios, se trabajó con técnicas de análisis temático y análisis de contenido la comprensión de los escenarios de inversión turística en Caviahue y sus implicancias en el desarrollo del destino, tanto desde la perspectiva de los inversionistas privados como del Estado. Los resultados de esta investigación evidencian una serie de efectos negativos derivados de los procesos de migración de amenidad en el desarrollo turístico de Caviahue, que se entienden como propios de los destinos turísticos de montaña de la Norpatagonia, cuyo denominador común es la incapacidad del actual modelo de desarrollo turístico para actuar como dinamizador de competitividad y desarrollo local. Se identifican una serie de problemáticas en el campo político, socio-cultural, ambiental y económico que condicionan la competitividad sustentable de estos destinos.

**PALABRAS CLAVE:** migración de amenidad, desarrollo turístico local, destinos de montaña, competitividad sustentable, inversiones turísticas.

**Abstract:** Mountain Tourism Destination with Amenity Migration. Implications on Local Development – The Case of Caviahue, Argentina. This paper analyzes the implications of amenity migration processes in the development of mountain tourism destinations from the consideration of the role of both private investors and the Estate, taking as case study area the village of Caviahue Neuquén Province, Argentina. From a qualitative approach through a primary and secondary data triangulation strategy, thematic analysis techniques and content analysis were carried out to understand the stages of tourism investment in Caviahue and its implications in the destination development. The results of this research revealed a number of negative effects of amenity migration processes in Caviahue tourist development and competitiveness. A number of political, socio-cultural, environmental and economic issues affecting destinations' sustainable competitiveness were identified.

<sup>\*</sup> Licenciada en Turismo. Investigadora del CEPLADES Turismo - Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, Argentina. Email: lujisan@hotmail.com

<sup>\*\*</sup> Licenciado en Turismo. Profesor regular área Economía del Turismo, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén. Investigador del CEPLADES Turismo. Email: rgonzale@uncoma.edu.ar

**KEY WORDS:** *amenity migration, local tourist development, mountain destinations, sustainable competitiveness, tourist investments.*

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha comenzado a considerar al turismo como un generador de valor agregado de los recursos naturales y culturales existentes, con potencial para reconvertir y diversificar la matriz productiva de regiones y localidades. Sin embargo, las problemáticas económicas, sociales y ambientales que se evidencian en muchos de los destinos turísticos de montaña del país, entre ellos Caviahue en la provincia del Neuquén, dan cuenta que no en todos los casos la actividad turística, y de su mano la atracción de inversores, actúan como verdadero catalizador de desarrollo local.

Los destinos turísticos de montaña están siendo protagonistas de un nuevo fenómeno social y económico de tendencia mundial denominado por investigadores como “migración de amenidad”. Moss (2006: 2a), quien la define como aquella migración “llevada a cabo por personas que habiendo sido turistas en un determinado destino, deciden regresar a él ya no para visitarlo, sino para constituirse en habitantes del mismo”. Para este autor, alrededor del mundo ha surgido una fuerza económica y social que está proporcionando nuevas oportunidades para las comunidades de montaña, lugares que por sus cualidades ambientales, naturales y culturales se convierten en polos de atracción para nuevos residentes.

Los procesos de migración de amenidad que se desarrollan en estos destinos turísticos evidencian y ejemplifican significativas contradicciones y efectos económicos, sociales y ambientales que resultan regresivos en términos de competitividad y desarrollo local.

El objetivo de este trabajo es analizar los procesos que orientan las inversiones turísticas en Caviahue y las implicancias planteadas por los procesos de migración de amenidad en el desarrollo turístico del destino; desde el rol que cumplen los inversores privados y el Estado; con el fin de proponer lineamientos para re-direccionar las estrategias de desarrollo y políticas de inversión en la gestión turística del destino.

Buena parte del interés del diseño de las políticas de desarrollo local de los destinos de montaña en Argentina refleja la convicción de que la radicación de inversiones y el establecimiento de nuevas empresas, y con ellas nuevos pobladores, facilitarán el logro de objetivos económicos y sociales importantes para las comunidades locales. Sin embargo, pocos estudios han analizado en profundidad las reales implicancias que tiene el fomento de las inversiones turísticas en la competitividad y desarrollo local de estos destinos.

La definición de Moss aporta elementos valiosos para identificar condiciones que identifican y caracterizan el proceso de migración de amenidad (Nakayama & Marioni, 2007: 63).

- *Es migración*, en tanto existe un abandono del lugar de residencia habitual para adoptar otro nuevo;
- *Los migrantes fueron antes turistas*, que vivenciaron por unos días el ambiente del lugar y decidieron en memoria de esas vivencias;
- *Los migrantes se asientan en su nuevo destino con la idea de permanecer*. Los componentes de la definición dan lugar a la existencia de otras características de este fenómeno migratorio (Nakayama y Marioni, 2007: 64):
  - La elección del destino recae generalmente sobre una localidad bastante conocida, situada dentro del país (otra localidad de la misma provincia u otra provincia). Son raros los casos de personas que han atravesado el océano para migrar, y en esto se diferencian notoriamente de quienes vinieron hacia América en el siglo XIX y primera mitad del siglo XX.
  - La elección de una localidad turística connota fuertemente la actividad de los migrantes en el destino: si reciben fondos de sus lugares de origen, viven como si fueran turistas permanentes; si deben generarlos en el lugar de destino, se dedican a actividades relacionadas con el comercio o los servicios turísticos.
  - La fortaleza relativa de sus capitales económico y social, les permite aspirar a jugar, casi inmediatamente, roles protagónicos en los destinos. Este atributo tiene consecuencias muy significativas en la gestión del desarrollo local, como se verá más adelante.

Los migrantes por amenidad buscan residencias temporales o permanentes en sitios donde pueden elevar su calidad de vida, y son atraídos principalmente por lugares con cualidades medioambientales y culturales propias. Dentro de los factores que motivan a estos nuevos residentes a mudarse a pueblos de montaña pueden destacarse: una fuerte valoración del ambiente natural, diferenciación cultural y ocio, aprendizaje y espiritualidad (Moss, 2006: 9-12 a). Williams, Gill y Moore (1993) expresan que *“los migrantes de amenidad buscan su residencia permanente o temporal, en áreas donde pueden tener fácil acceso a recursos naturales y culturales de mayor calidad que los normalmente disponibles para ellos en sus domicilios anteriores. Atribuyen valor considerable a la presencia de características ambientales protegidas, mientras demandan oportunidades de crecimiento artísticas y culturales, instalaciones distintivas para compras y recreación, servicios de salud de calidad, y en algunos casos seleccionan opciones del empleo”*.

The Chinook Institute for Community Stewardships (2005), en una investigación cuyo caso de estudio fue Alberta, Canadá, sostiene que las amenidades que buscan las personas que deciden mudarse a localidades más pequeñas varían de acuerdo a las percepciones y valoraciones que éstos hagan en función de sus necesidades; generalmente los aspectos decisivos incluyen:

- Un ambiente saludable que incluye aire limpio y agua limpia.
- Entorno de pequeños pueblos, con un tranquilo ritmo de vida, menos tráfico, menos ruido y una comunidad amigable más comprensiva y socialmente más cohesiva.
- Bajos impuestos.
- Menos crimen y más seguridad.
- Mejores escuelas.
- Más espacios abiertos.
- Creciente acceso a oportunidades recreativas en áreas naturales con espacios abiertos y vida silvestre.

Los centros turísticos de montaña son destino de migraciones de amenidad en todo el mundo. Estas migraciones pueden considerarse en muchos casos como una *sombra del desarrollo turístico*, ya que el tipo de movilizaciones que causan podría interpretarse como regresivas en términos de desarrollo local. En el proceso de obtener sus necesarias características cosmopolitas, los destinos de montaña se alistan para reencarnarse en otros lugares donde será posible desarrollar otros juegos; en la mayoría de los casos observados en Argentina, se trata del libre juego del negocio y la especulación inmobiliaria (González et al, 2009: 2). Un riesgo adicional se suma a esta situación y es la posibilidad que el desarrollo turístico se lleve a cabo en definitiva como una suerte de pantalla de otros tipos de negocios, como se explicitó anteriormente, relacionados con intereses inmobiliarios. La migración de amenidad representa así una amenaza al desarrollo local y es su poder para ocultar la falta de competitividad del sector del turismo de muchos de los destinos de montaña (González et al, 2009: 2).

Se parte de una serie de factores y problemáticas analizadas en investigaciones anteriores sobre el fenómeno de migración de amenidad en otros destinos turísticos de montaña nacionales, en concreto de la Patagonia Norte (Otero, A. et. al, 2005; Marchissio, M., 2007; González, R., Otero, A. et al, 2008; González, R. et al, 2009)), como de las tendencias que presentan estos procesos en distintos espacios de montaña del mundo (Moss, L., 2006 b; Glorioso & Moss, 2006, en Moss, 2006:83 b; Stefanick L., 2009; Williams, Gill y Moore, 1993; The Chinook Institute for Community Stewardships, 2005; Hatton, T. & Williamson J., 2006). En virtud de la consideración de estas experiencias, se analizan y exponen las particularidades y características evidenciadas en el desarrollo turístico de Caviahue, en el Noroeste de la Provincia de Neuquén.

En términos generales, es notoria la predisposición favorable de las autoridades locales y provinciales de los destinos turísticos de montaña hacia la radicación de nuevos pobladores, en

algunos casos por medidas crediticias y/o impositivas. Moss (2006: 311 b) hace mención a la frase *el crecimiento es bueno* y ese es justamente el pensamiento predominante en los centros turísticos.

Uno de los impactos más importantes de este tipo de migración es el proceso de fragmentación de la tierra rural para desarrollar modelos de urbanización que se denominan ciudades difusas. Estos modelos separan y fragmentan las diferentes funciones de la ciudad, a diferencia de la ciudad histórica o tradicional, caracterizada por su carácter más compacto y diverso. En este nuevo modelo domina un patrón extensivo y autosuficiente, con procesos de fragmentación del suelo, loteos, y privatizaciones de los usos del suelo, hechos que favorecen que prevalezca un espíritu individualista, y poco sustentable (Souto González, 2006: 17).

## **METODOLOGÍA**

Se planteó un abordaje de tipo cualitativo que permitiese tener un conocimiento profundo del objeto en estudio e interpretarlo de la forma más genérica posible. En función de este abordaje, se planteó un diseño de la investigación flexible, atravesando por distintos momentos que permitieron ir configurando el proceso mismo de investigación. Se procedió a un primer momento de carácter exploratorio, que permitió sentar las bases para el siguiente momento, de tipo descriptivo, en el que se identifican y describen aspectos específicos del tema en estudio, arribándose luego a un análisis e interpretación del objeto de estudio.

Definición de unidades de análisis y unidades de relevamiento: Se definieron como unidades de análisis:

1. Inversores privados que desarrollan proyectos turísticos en el destino turístico Caviahue.
2. Organismos públicos provinciales y municipales que desarrollan políticas de inversión en el destino turístico Caviahue.

Para la selección de las unidades de análisis se aplicó un muestreo teórico intencional, partiendo de un muestreo de tipo “bola de nieve” y la selección de casos considerados relevantes en relación a la validez que aportan al proceso de investigación. Las unidades de relevamiento fueron aquellos emprendedores de proyectos turísticos que se han desarrollado y/o se encuentran en marcha en la localidad de Caviahue; y funcionarios y/o personal a cargo de áreas relacionadas a turismo, inversión y/o planificación de organismos públicos provinciales y municipales.

Se definió una estrategia de triangulación de datos secundarios: información cualitativa y cuantitativa de demanda y oferta, planes de desarrollo turístico, informes sectoriales y locales, investigaciones relacionadas con el tema en estudio, artículos periodísticos, normativas provinciales y municipales, material bibliográfico; así como de datos primarios: entrevistas en profundidad a los agentes públicos de los organismos municipales y provinciales vinculados al desarrollo turístico y

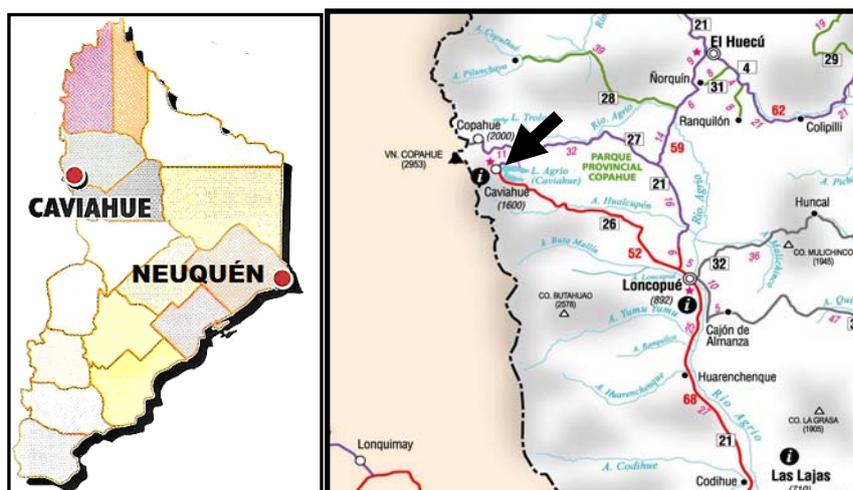
políticas de inversión de Caviahue y entrevistas focalizadas a inversores privados que desarrollaron o se encuentran desarrollando diferentes tipos de proyectos turísticos en el destino).

La información recolectada fue analizada mediante técnicas de análisis temático y análisis de contenido, con el fin de comprender el escenario de inversión turística de Caviahue y sus implicancias en el desarrollo turístico del destino desde una perspectiva dual: inversores privados y el Estado. Asimismo y paralelamente se realizó un análisis comparativo de los datos obtenidos en las distintas unidades de relevamiento.

## CARACTERIZACIÓN DEL CASO DE ESTUDIO CAVIAHUE: UN DESTINO CON MIGRACIÓN DE AMENIDAD

Caviahue se ubica al noroeste de la Provincia del Neuquén, dentro del Área Natural Protegida Parque Provincial Copahue (Figura 1), en plena Cordillera de los Andes, sobre el límite internacional argentino-chileno. Caviahue es el asentamiento donde habita la población permanente del Parque Provincial y cuenta con 600 habitantes estables (Registro Civil de Caviahue-Copahue, 2008).

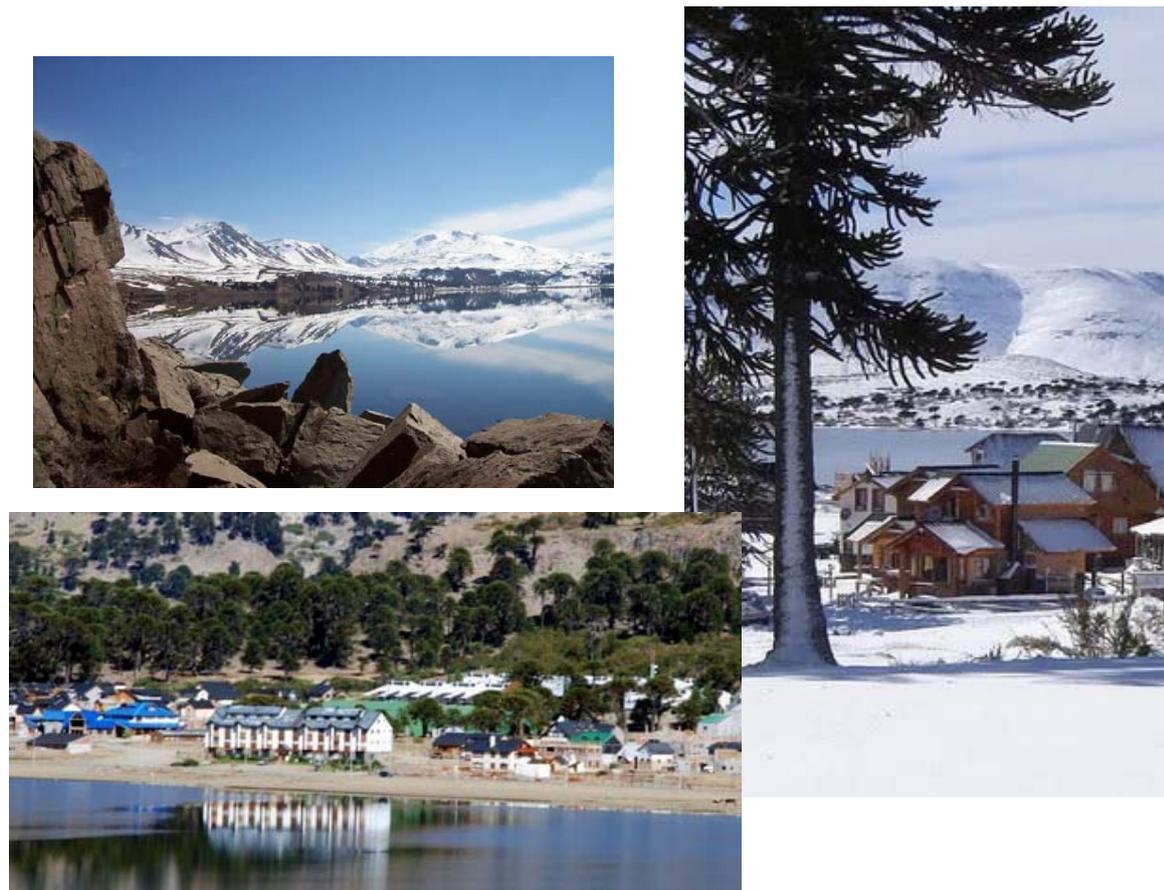
Figura 1: Localización de Caviahue en la provincia de Neuquén



Fuente: Neuquentur

La economía de la localidad se centra en la actividad turística, mediante el aprovechamiento de los recursos naturales, termales y los deportes invernales, cuya oferta combina los productos termas y esquí (Figura 2). Es un destino de montaña muy joven, su fundación data de 1986, y su surgimiento fue impulsado por el Estado Provincial mediante la creación de una comisión de estudios para planificar el desarrollo de Copahue – Caviahue, con la misión específica de formar una propuesta de desarrollo tendiente a “encauzar, promover y regular las actividades de corto y mediano plazo”, definiendo los roles de ambos centros y su complementariedad funcional y económica (Decreto N° 0950 /86).

Figura 2: Imágenes de Villa Caviahue y Caviahue Lago



Fuente: Neuquenter

A partir de esta propuesta comienza a implementarse el Plan de Desarrollo, con la concreción de algunas inversiones y obras públicas, y el fomento de inversiones privadas con la adjudicación y venta de lotes para la ejecución de proyectos turísticos.

Sin embargo, es a partir del año 2002 cuando comienza un crecimiento acelerado del destino, con la radicación constante de inversiones privadas y la llegada de nuevos migrantes de amenidad, respondiendo principalmente a políticas de incentivo y decisiones del Estado provincial y local, que sumado al contexto socioeconómico del país propiciaron la generación de oportunidades de inversión. Es así que gradualmente Caviahue se convirtió en polo de atracción de turistas, inversores y migrantes de amenidad comenzando a hacerse evidentes una serie de problemáticas y efectos planteados por procesos de migración de amenidad que condicionan la competitividad y el desarrollo local del destino.

## RESULTADOS

Se parte de la noción que un *destino turístico competitivo* está asociado a un territorio capaz de generar un entorno físico, tecnológico, social, ambiental e institucional propicio para atraer y desarrollar actividades económicas generadoras de riqueza y empleo. (González, R.; Mendieta, M.

2009: 113) Desde este enfoque de competitividad se considera fundamental que los destinos, y al interior de ellos las microempresas turísticas, sean capaces de generar beneficios económicos y sociales tendientes a elevar la calidad de vida de la población local bajo criterios de sustentabilidad.

El desarrollo turístico local y la gestión de los destinos deben orientarse necesariamente a la creación de ventajas competitivas, brindando experiencias significativas a los turistas; al mismo tiempo que se crean condiciones que beneficien a las empresas del sector y a la comunidad local. Bajo esta concepción, y partiendo del reconocimiento que la competitividad de los destinos turísticos se basa en criterios de sustentabilidad tanto ambiental, económica como social, en este estudio se analizan los principales efectos de la migración de amenidad detectados en cada una de estas dimensiones, con el fin de proponer lineamientos para redireccionar las estrategias de desarrollo y políticas de inversión en la gestión turística del destino Caviahue.

### **“De la planificación al crecimiento”: El rol del Estado y sus implicancias en el desarrollo turístico local**

La creación y fundación de Caviahue responde a una clara intención política por parte del gobierno provincial de crear un centro turístico bajo criterios de sustentabilidad, donde la actividad turística se plantea como eje de desarrollo. Para ello, el Estado provincial crea la Comisión de Estudios para Planificar el Desarrollo de Copahue – Caviahue y se elabora el Plan de Desarrollo de Copahue-Caviahue de 1986. En el marco de dicho plan el gobierno comienza a gestionar y ejecutar algunas de las inversiones públicas necesarias para sentar las bases del desarrollo de Caviahue e intentar promover la inversión privada. (Gobierno de la Provincia del Neuquén, 1986)

En este caso es visible el rol protagónico que cumple el Estado provincial y más tarde municipal en la búsqueda y concreción de inversiones privadas para el desarrollo del destino, donde se evidencia un complejo proceso de migración de amenidad. La necesidad de captar inversiones privadas y pobladores permanentes para el desarrollo de Caviahue promovió la adopción de una política de crecimiento del destino mediante la promoción de venta de lotes a muy bajos costos de inversión. Si bien durante los primeros años no se dieron las condiciones propicias para captar inversores en el destino, luego del año 2002 cuando la adjudicación de los lotes pasa a manos del municipio local sumado a las condiciones económicas del país - que promovieron la inversión en destinos turísticos por parte de privados-, se produce en Caviahue un “boom de la construcción”, donde se experimenta un crecimiento exponencial de las inversiones.

En este escenario, se manifiestan significativos efectos y contradicciones en la gestión y desarrollo del destino, atribuibles a políticas y acciones del gobierno provincial y municipal; que propiciaron un crecimiento desmedido y descontrolado de las inversiones en Caviahue. Así, pueden enumerarse una serie de problemáticas derivadas de dicho crecimiento que condicionan las posibilidades de desarrollo social y económico de Caviahue:

- *Falta de cumplimiento al plan de servicios públicos y obras de infraestructura* por parte del gobierno provincial y municipal. Los servicios públicos en Caviahue son insuficientes y deficientes, los inversores privados deben afrontar significativos costos de inversión para acceder a las redes de gas, luz y cloacas. Según el municipio local falta cumplimentar el 50% del plan de obras públicas planificadas para el año 2008 de acuerdo al plan de desarrollo. (Gobierno de la Provincia del Neuquén, 2008, 2009)
  
- *Incumplimiento en la aplicación y supervisión de las normativas vigentes y a lo estipulado en el Plan de Desarrollo del destino.* La gran demanda de lotes para ejecución de proyectos de inversión hizo que no se respetara la zonificación de las áreas de usos del suelo establecidos por el Plan de Desarrollo y que surgieran problemas de adecuación al código urbano y de edificación. En el afán de concretar inversiones se realizaron excepciones a las normativas, se adjudicaron lotes para proyectos turísticos en las áreas de residencia permanente y segunda residencia, que encauzaron serios problemas de ordenamiento territorial y urbano relacionados con la dotación de servicios públicos y con la escasez de viviendas para la población permanente.
  
- *Irregularidades en el sistema y procedimiento de la adjudicación de lotes* para hacer cumplir en tiempo y forma los plazos de obras de los proyectos, lo que favoreció la especulación inmobiliaria por parte de inversores que no concretan la ejecución de proyectos turísticos, y que son significativos para el desarrollo de la oferta turística del destino, lo que deriva en una situación de estancamiento en el desarrollo de Caviahue.
  
- *Dificultades en la implementación de políticas para limitar el crecimiento del destino.* La gran demanda y adjudicación de lotes para proyectos turísticos de inversión produjo que en la actualidad no haya más disponibilidad de tierras dentro del ejido municipal y con ello una fuerte presión por parte de privados que quieren invertir en el destino. Esto plantea una contraposición de intereses entre agentes públicos y privados, dado que hay quienes acuerdan con ampliar el ejido urbano, y quienes manifiestan la necesidad de limitar el crecimiento de Caviahue de acuerdo a los parámetros establecidos en el plan de desarrollo.

### **Principales limitaciones para la implementación del plan de desarrollo**

Si bien Caviahue cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico que define los productos turísticos que se planificaban desarrollar y potenciar, así como la planificación de la planta turística, la determinación de sus límites de crecimiento y las inversiones públicas y privadas necesarias; la implementación de este plan en el transcurso de estos 23 años ha sufrido marchas y contramarchas, derivadas de la falta de continuidad de las políticas públicas de desarrollo del destino.

Asimismo, de acuerdo a técnicos que participaron en la elaboración e implementación del Plan de Desarrollo de Caviahue, las dificultades con respecto a la ejecución del plan en tiempo y forma, así

como la concreción de las inversiones públicas, tuvieron su origen principalmente en la restricción marcada por la economía del país; que en líneas generales ha planteado un mecanismo deficiente en la asignación de prioridades y en el manejo de las asignaciones presupuestarias por parte de los órganos de gobierno involucrados. Se infiere que la raíz del problema ha sido la formulación de planes de desarrollo que no contaron con las previsiones presupuestarias correspondientes para su implementación efectiva.

Sumado a ello, las políticas públicas orientadas a incentivar la producción, la radicación de inversiones y la generación de empleos, promueven que los gestores locales no sólo acepten inversiones incompatibles con el medio natural, sino que también se ceda a las presiones que en mayor o menor medida realizan muchos inversores sobre distintas esferas de decisión del gobierno local y provincial, sin tomar en cuenta las pautas de desarrollo recomendadas en los estudios pertinentes.

De este modo, las principales limitaciones para concretar las directrices planificadas fueron: *el desconocimiento de los presupuestos asignados para la ejecución del plan, la disociación de la decisión política con el accionar posterior del gobierno y la falta de legitimación de los equipos técnicos provinciales*. (Gallego, E.; Rondina, E.; Pires, A., 1995:176). De estos factores se desprende la consideración que las decisiones de inversión en Caviahue estuvieron en gran parte sujetas a los efectos y contradicciones derivadas de los procesos de migración de amenidad, que propiciaron la radicación de inversiones a tipos y escalas de proyectos con una marcada tendencia y orientación inmobiliaria, causando una serie de problemáticas y efectos regresivos en términos de competitividad económica, ambiental y social del destino.

### **¿Destinos caros y aburridos?: Implicancias planteadas en la dimensión económica de la competitividad de destinos**

Las problemáticas detectadas en Caviahue en relación a su competitividad económica ponen en evidencia una serie de inconvenientes relacionados con la rentabilidad de las empresas del sector turístico del destino en particular y de los destinos de montaña de la Norpatagonia Argentina en general.

La marcada estacionalidad de la demanda del destino, sumada a la falta de diversificación de su oferta turística, necesaria para potenciar e innovar productos-mercados capaces de atraer significativos flujos de demanda, promueve que las empresas del sector turístico, principalmente los establecimientos hoteleros, operen con muy bajas tasas de rentabilidad y en algunos casos bajo pérdidas. Este aspecto tiene una relación directa con los niveles de ocupación de los establecimientos de alojamiento de Caviahue, cuyo promedio anual no supera el 40%. De hecho, ningún destino del Corredor de Los Lagos supera una ocupación anual promedio desorden del 40%; con estos niveles de ocupación resulta impensable generar tasas de rentabilidad empresarial

mínimas que permitan a los inversores garantizar el recupero de su inversión, lo que ya de por sí habla de una situación crítica en cuanto a la rentabilidad del sector turístico en estos destinos (Otero et. al, 2008: 6).

Paradójicamente, y no obstante la situación descrita, se registra un aumento progresivo en la cantidad de arribos y pernóctes registrados en el destino así como en el crecimiento de las plazas de alojamiento. De acuerdo a datos suministrados por la Subsecretaría de Turismo del Neuquén, se observa un aumento progresivo de turistas arribados al destino, considerando el período 2004-2008 (4.145 en 2004 a 10.776 en 2008) y de la cantidad de pernóctes registrados (40.048 en 2004 a 98.140 en 2008). (Gobierno de la Provincia del Neuquén, 2008). Se presenta así un escenario singular y cuanto menos contradictorio: En Caviahue, como en la mayoría de los destinos de montaña de la Patagonia Norte y del Corredor de los Lagos, se registra una disminución de los porcentajes de ocupación - condición esencial de la rentabilidad empresarial del sector - aún cuando las estadísticas oficiales consignan que no ha cesado de crecer la cantidad de arribos de turistas y por ende la cantidad de pernóctes. Las causas de esta paradoja deben buscarse en el evidente sobre - aumento de la oferta por sobre la demanda turística. De acuerdo a datos estadísticos de la misma fuente anterior, desde el año 2004 al 2008 la cantidad de plazas habilitadas del destino experimentó un incremento del 53,97%, mientras que evolución de la cantidad de establecimientos habilitados fue del orden del 188,88%. Esto ha llevado a que el factor promedio de ocupación anual de las plazas habilitadas ofrecidas ha disminuido desde el año 2005 (43.88%) respecto al año 2008 (37.95%). (Gobierno de la Provincia del Neuquén, 2008).

Estos datos revelan que el aumento progresivo de la oferta de plazas de Caviahue es mayor que la cantidad de demanda que arriba al destino, lo que imposibilita que los establecimientos aumenten su nivel de ocupación y obliga a que compitan por la misma cuota del mercado de demanda, derivando en inconvenientes para generar rentabilidad, a causa del sobredimensionamiento de la oferta de alojamiento. Adicionalmente, se registra el hecho que gran parte de los inversores no tienen conocimiento y experiencia previa en el negocio turístico, y sólo en contados casos han realizado un estudio profundo y certero de las condiciones del mercado y de la prefactibilidad comercial y técnica de la inversión, lo que luego se traduce en limitantes en la puesta en marcha de los proyectos turísticos.

Frente a esta problemática que pone en riesgo la supervivencia de las empresas, los emprendedores del sector de alojamiento de Caviahue demandan al Estado municipal la necesidad de tomar medidas: en primera instancia no otorgando más lotes para la construcción de proyectos de alojamiento y obligando a quienes prestan el servicio sin su habilitación que regularicen su situación y/o se retiren del mercado, en virtud de no cumplimiento de la normativa provincial de alojamientos turísticos - según datos suministrados por la Secretaria de Turismo de la Provincia del Neuquén a diciembre de 2008 más del 30% aprox. de la oferta de plazas de alojamiento de Caviahue no está habilitada. La mayoría de este tipo de alojamiento son viviendas de segunda residencia y cabañas

que luego se alquilan para uso turístico sin cumplimentar los requisitos mínimos solicitados para ajustarse a la reglamentación.

Otra de las problemáticas que condicionan la competitividad del destino y de las empresas del sector, es la falta de diversificación de la oferta turística de Caviahue. El crecimiento de inversiones en el destino en el sector de alojamiento hotelero y extrahotelero no se corresponde con la cantidad y calidad de inversiones en proyectos de servicios complementarios y de apoyo, necesarios para garantizar la cadena de valor del destino y su competitividad sustentable.

Las condiciones de competitividad se ven limitadas por la baja calidad de prestación de los servicios de gastronomía, entretenimiento, transporte y otros servicios de apoyo y complementarios, que hacen que la experiencia de los turistas en el destino sea negativa. Entrevistas a informantes clave en el destino arrojan como resultado la insatisfacción de los turistas en lo referente a la falta y mala calidad de servicios turísticos y la escasa oferta de actividades recreativas en el destino. Asimismo, ponderan a Caviahue como un destino “caro” en relación a la calidad de los servicios ofrecidos, aspecto derivado de la escasez de oferta, que lleva inevitablemente al aumento en el nivel de precios. Esto da como resultado la percepción de un *destino caro y aburrido*, que continúa el patrón de otros destinos de montaña de la Patagonia Norte con procesos de migración de amenidad, cuyos factores de competitividad están condicionados a la orientación inmobiliaria de las inversiones, imposibilitando ofrecer experiencias significativas mediante productos-mercados innovadores. (Otero et. al, 2008: 8).

Las condiciones del empleo turístico y la falta de recursos humanos locales calificados para ocupar los puestos que demanda la actividad, son otros dos elementos claves que ponen en jaque la competitividad económica de Caviahue. La baja generación de empleos vinculados a la actividad turística es un condicionante crítico para la competitividad del destino. De acuerdo a datos suministrados por el Gobierno de la Provincia del Neuquén, el 80% de la población local se desempeña en sectores del ámbito público como salud, educación, seguridad o en el municipio local; mientras que sólo el 20 % restante de la población trabaja en el ámbito privado, en actividades directamente relacionadas al turismo.

Estos indicadores evidencian la debilidad del modelo de desarrollo para generar fuentes genuinas de trabajo, dado que las inversiones de Caviahue se orientaron a la construcción de emprendimientos de alojamiento, en su mayoría son pequeñas y medianas empresas (PyMes) de carácter familiar o sociedades constituidas por muchos socios, que actualmente operan sin rentabilidad y con baja generación de empleo y en la mayoría de los casos de tipo estacional.

Los propietarios y/o gerentes de los establecimientos entrevistados manifestaron que una de la problemáticas de sus empresas es la contratación de los recursos humanos necesarios para cubrir los puestos operativos y brindar mejores servicios, dado que los ingresos no son suficientes para

afrontar los costos del personal. Asimismo, mencionaron la escasez de recursos humanos calificados en Caviahue y la falta de interés de la población local para insertarse en los puestos que demanda el sector turístico privado; lo que obliga a los empresarios a contratar personal de otras localidades a costos elevados, dado que tienen que otorgarles vivienda o alojamiento en sus propios establecimientos.

Inmersos en esta problemática, aparecen en escena los migrantes de amenidad, como los nuevos empresarios turísticos de Caviahue, que deben sobrevivir a los condicionantes del destino y del sector. Este perfil de migrantes-inversores, atraídos por la belleza natural y el proyecto de un nuevo estilo de vida, se convierten en residentes de la localidad y ponen en marcha su propio emprendimiento en Caviahue bajo la promesa de los beneficios que ofrece el desarrollo turístico del destino, donde vislumbran la oportunidad de desarrollar su medio de vida a bajos costos de inversión. Es así que se insertan en el sector turístico, en la mayoría de los casos con escaso conocimiento del mercado y con importantes limitaciones para ofrecer servicios de calidad; lo que deriva en que adopten una postura de supervivencia para sus empresas y no promuevan la competitividad del destino en cuanto a la innovación de productos y a la diversificación de productos-mercados.

Todos estos factores condicionan la capacidad del modelo actual de desarrollo turístico de Caviahue para revertir el proceso de sobre-desarrollo de la oferta de alojamiento, direccionar las inversiones al desarrollo de la oferta turística y no al crecimiento inmobiliario, garantizar la rentabilidad económica de los emprendimientos y el recupero de la inversión, así como promover la diversificación de productos-mercados bajo parámetros de innovación. Tampoco se generan condiciones propicias para la generación de empleos e inserción laboral de recursos humanos locales capacitados, y para la promoción de una estructura empresarial sólida capaz de generar ventajas competitivas.

Estos efectos atribuibles a los procesos de migración de amenidad detectados en este estudio de caso, condicionan las posibilidades de desarrollar a Caviahue bajo parámetros reales de competitividad y bajo un modelo económicamente sustentable, en tanto el desarrollo del destino se oriente al creciente aumento de la inversión inmobiliaria. En este sentido, acordamos con Mazón y Aledo (1996), citado por Otero et al (2008: 8): *“si se desarrollara un análisis a medio/largo plazo se observaría que la renovación cíclica de la riqueza que produce la agricultura y en mayor medida el turismo, desaparece con la actividad constructora, -al convertir los campos en urbanizaciones. Al transformar la tierra en suelo, en objeto de especulación inmobiliaria, el circuito económico se reduce al proceso de compra, construcción y venta de inmuebles, y allí se detiene, cerrándose la posibilidad a nuevas formas de producción de la riqueza”.* (Mazón y Aledo, 1996; citado por Otero et al, 2008: 8)

Evidentemente, el desarrollo turístico de Caviahue requiere el compromiso del sector público para gestionar y dirigir con responsabilidad la generación de inversiones que promuevan el crecimiento endógeno del destino, bajo lineamientos que permitan captar perfiles de inversores interesados en emprender proyectos de inversión innovadores y competitivos.

### **¿Destinos ambientalmente sustentables?: Problemáticas y efectos en la dimensión ambiental de competitividad**

En cuanto a la dimensión ambiental, se han identificado diversas problemáticas derivadas del proceso de ocupación y uso del suelo que responden a la presión que ejercieron en el medio natural, físico y urbano las inversiones en el destino. En Caviahue la ocupación del territorio respondió a una iniciativa del Estado Provincial; realizándose en forma planificada; con un plan de desarrollo y diseño urbano y también con una edificación reglamentaria. Asimismo, y dado que Caviahue se encuentra dentro del Área Natural Protegida Parque Provincial Copahue, se establecieron límites de crecimiento en el marco del Plan de Desarrollo Turístico Caviahue – Copahue con el fin de que el desarrollo turístico del destino sea sustentable.

De acuerdo a informantes claves que participaron de la Comisión de Desarrollo del destino, respecto al *proceso de ocupación y uso del suelo* hasta el año 2000; la zonificación de usos, los índices urbanísticos y las directrices de los planes y normativas se implementaron con relativo éxito. Sin embargo, a partir del año 2002, y luego de que se declara Caviahue como municipio de tercera categoría y comienza a ejercer la facultad de dictar normativas -sumado a la administración y venta de los lotes por parte del municipio local- se evidencia un proceso de cambio en los usos y ocupaciones del suelo con la sanción de nuevas ordenanzas que intentan dar respuesta a los requerimientos de inversores privados.

En términos generales, pueden identificarse una serie de problemáticas que amenazan la sustentabilidad ambiental del área, a causa del inadecuado uso del suelo y la falta de cumplimiento de las normativas urbanísticas y medioambientales:

- El avance de la zonificación urbana para su uso turístico en áreas ambientalmente frágiles por la presencia del bosque nativo de araucarias.
- El desarrollo de equipamiento hotelero en áreas de riesgo volcánico.
- La falta de espacios públicos recreativos para la población local a causa de la ocupación del área destinada a tal fin para la construcción de equipamiento hotelero y residencial.
- Contaminación visual, dado que en general no se respeta el diseño arquitectónico y urbano en las edificaciones; proyectando una imagen urbana desintegrada con el medio natural.

La principal contradicción y amenaza ambiental de Caviahue deriva de la actual problemática donde el avance de la zonificación y loteos para la construcción de proyectos turísticos y viviendas residenciales llegó a sus límites espaciales y naturales de crecimiento, dado que no hay más lotes disponibles dentro del ejido municipal. La fuerte presión ejercida por las miles de solicitudes de lotes

por parte de inversores privados ponen en riesgo la posibilidad de ampliar el ejido urbano del municipio sobre áreas ambientalmente frágiles que se localizan dentro del Área Natural Protegida.

De este modo, el crecimiento urbano sobre áreas con alta fragilidad ambiental amenaza el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales del destino que son la base del desarrollo turístico local de la comunidad. Esta contradicción plantea el desafío por parte del Estado provincial y municipal de asumir su rol de conducción en el proceso de desarrollo de Caviahue, adoptando políticas capaces de gestionar y controlar el crecimiento del destino, y respondiendo a las necesidades de la comunidad local y a la sustentabilidad ambiental del destino.

### ***¿Un modelo de desarrollo turístico socialmente integrado?: Los procesos de migración de amenidad en la esfera social***

En Caviahue la migración de amenidad plantea condicionantes en el campo social de las relaciones e interacciones sociales basadas en principios y valores de grupo, ayuda recíproca y solidaridad. Como se desprende de las entrevistas realizadas, los nuevos migrantes tienen dificultades para insertarse en la comunidad local y establecer vínculos y redes sociales, en parte atribuibles a la resistencia de los pobladores más antiguos que no ven con buenos ojos la llegada de nuevos residentes, ya sea por las diferencias percibidas de pautas culturales, sociales y urbanas o bien porque perciben que vienen a “robar” sus oportunidades laborales y económicas.

La falta de integración y cohesión social de la comunidad local se vislumbra también en la ausencia de articulación y asociatividad del sector empresarial, donde existen serias dificultades en el funcionamiento de las asociaciones intermedias y en la promoción de una cultura asociativa, donde se identifican rivalidades entre los “viejos” y “nuevos” empresarios del sector, con escasa participación y contraposición de intereses. Esta situación evidencia la incapacidad del modelo actual de desarrollo en promover la participación de la comunidad local y del sector empresarial en el desarrollo y gestión “integral” del destino y más aún en la construcción de una identidad local que lo promueva.

Si bien en este estudio no se ha abordado en profundidad la dimensión de identidad local de Caviahue, de las entrevistas realizadas a los actores locales en el destino, han emergido indicadores que hacen alusión a que Caviahue no posee aún una identidad totalmente conformada.

Reafirmando los resultados obtenidos por un grupo de investigadores que estudiaron la “Identidad Local e Imagen en Caviahue” (Chandía et. al, 2007) se observa que la identidad de Caviahue, considerada como una construcción social que comprende un conjunto de atributos que caracterizan a una sociedad y la diferencian del resto, está condicionada por los procesos de la migración de amenidad en el destino. De acuerdo a la visión de los pobladores locales de Caviahue las constantes corrientes migratorias en la localidad producen que se entablen relaciones cada vez más lejanas

entre los pobladores y se pierda la posibilidad de conocer al vecino, provocando un ambiente artificial y extraño. Asimismo, los pobladores no poseen un sentimiento de arraigo con el territorio, debido a que al ser una localidad muy joven, integrada mayoritariamente por migrantes que provienen de diferentes lugares del país, no son muchas las personas nacidas en el lugar que sienten el territorio como propio. Este hecho sumado a los trabajadores golondrinas y a los inversores que no residen en forma permanente, provoca que los migrantes no se sientan parte de Caviahue.

Las particularidades observadas en este caso de estudio respecto a la identidad local, remiten a la concepción de Arocena (1995:4) sobre la importancia de la dimensión identitaria en los procesos de desarrollo local: *No es posible la existencia de procesos exitosos de desarrollo local sin un componente identitario fuerte que estimule y vertebre el potencial de iniciativas de un grupo humano.*

## DISCUSION

Luego de este análisis donde se ha pretendido exponer y dar cuenta - desde una perspectiva integral - las serias problemáticas y efectos negativos en lo social, ambiental y económico derivados del proceso de migración de amenidad, se abre el juego para repensar el modelo de desarrollo actual de Caviahue como destino de montaña.

En términos generales los resultados de esta investigación han puesto en evidencia las serias contradicciones que se generan en torno al rol que juega el turismo; y particularmente las inversiones; en los destinos turísticos de montaña. La principal contradicción aquí expuesta no es desconocida y radica en la concepción que confunde el desarrollo turístico como sinónimo de crecimiento inmobiliario, donde el turismo cumple el rol de puesta en escena para la generación de otro tipo de negocios e intereses. Como señala González et al (2009:76) las migraciones de amenidad pueden considerarse en muchos casos como una *“sombra del desarrollo turístico”*, ya que el tipo de movilizaciones que causan podría interpretarse como regresivas en términos de desarrollo local.

Entonces es preciso preguntarse: *¿A qué se alude realmente cuando se habla de “Inversiones” en Turismo?*

Los resultados de este caso de estudio nos demuestran que la asociación de la actividad inmobiliaria con la inversión en turismo es intensa. Si bien está claro que el turismo no es sólo una actividad inmobiliaria, lo cierto es que la radicación de inversiones, la oferta de servicios y de actividades turísticas ha consistido muchas veces en crear una excusa para urbanizar y poblar más terrenos; y especialmente los destinos turísticos de montaña de la Patagonia argentina.

Caviahue hoy se enfrenta a un gran desafío: revertir los efectos negativos de su crecimiento reorientando las inversiones a proyectos turísticos que generen beneficios económicos y sociales a la comunidad local, diversifiquen e innoven la oferta del destino, creando condiciones favorables para la

generación de ventajas competitivas en un marco de sustentabilidad ambiental y equidad social. Esto será alcanzable en la medida de que los actores locales decidan sacar al “turismo de la sombra” y pongan en marcha una matriz productiva capaz de generar competitividad y desarrollo local, que actualmente esta paralizada y condicionada por ser objeto de especulación inmobiliaria.

Se coincide con Arocena (1995:3) quien señala que *“así como no hay ninguna organización que funcione sólo por la aplicación del reglamento (se necesita siempre una dosis de “buena voluntad” de sus miembros), no hay ninguna sociedad que funcione únicamente por la aplicación de un plan. Siempre habrá necesidad de esa iniciativa imprevisible, que será, en última instancia, el factor clave del éxito. Cuando la iniciativa no existe, el sistema se vuelve reproductivo y estéril”*. Para ello, el desarrollo turístico y el ordenamiento territorial, en el marco de los destinos de montaña, donde se cruzan muchos intereses en la apropiación y uso del suelo, debe tratar de acercar y sincerar, desde un punto de vista ético, la brecha existente entre el discurso ambiental de los que intervienen en la construcción de políticas públicas y la efectivización de acciones y prácticas ciudadanas que promuevan estrategias de intervención y marcos legales para el desarrollo sustentable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arocena, J.** (1995) “Una aproximación a la noción de desarrollo local. Conflictos ambientales: planificación, mediación y negociación.” FLACSO-Curso 2006. Buenos Aires
- Chandía, G.; Diomedi, M. J.; Gurruchaga, G.** (2007) “Identidad: Destino de una Imagen. Caso Caviahue”. Cátedra Investigación Turística. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén
- Gallego, E.; Rondina, E.; Pires, A.** (1995) “La planificación en los centros turísticos de Copahue y de Caviahue. Experiencia de técnicos locales en planificación integral.” En Maurice, N. et al (Coord.): “Estado, Espacio y Sociedad en Neuquén”. Capítulo V. CREDAL- ARCI, Paris, pp. 34-48
- Gobierno de la Provincia del Neuquén - Comisión de Estudios para el Desarrollo Turístico de Copahue – Caviahue** (1986) “Plan de desarrollo turístico de Copahue – Caviahue”, Neuquén
- Gobierno de la Provincia del Neuquén - Secretaria de Estado de Producción y Turismo de la Provincia del Neuquén** (1995) “Ajuste plan Caviahue Lago”, Neuquén
- Gobierno de la Provincia del Neuquén - Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos, Subsecretaria de Ingresos Públicos. Dirección Provincial de Relaciones Fiscales con Municipios** (2008). “Informe Municipio Caviahue-Copahue”, Neuquén
- Gobierno de la Provincia del Neuquén - Subsecretaria de Turismo de la Provincia del Neuquén. Dirección de Estadística** (2008) “Evolución de Indicadores de la oferta y demanda turística de Caviahue Año 2004 – 2008”. Datos correspondientes a la temporada alta estival (meses de enero y febrero) y a la temporada alta invernal (meses de julio y agosto), Neuquén
- Gobierno de la Provincia del Neuquén** “Población de Villa Caviahue” [en línea]. Disponible en <http://www.caviahue-copahue.gov.ar/poblacion.htm> [Consulta: 5 de Septiembre de 2009]

- González, R.; Mendieta, M.** (2009) "Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos". Cuadernos de Turismo 23: 111-128
- González, R.; Otero, A.; Nakayama, L.; Marioni, S.** (2009) "Las movilidades del turismo y las migraciones de amenidad: Problemáticas y contradicciones en el desarrollo de centros turísticos de montaña". Revista Norte Grande N° 44, Instituto de Geografía. Pontificia Universidad Católica de Chile: 75-92
- González, R.; Otero, A.; Lonac, A.; Marioni, S.; Nakayama, L.** (2008) "Contradictions of tourism and amenity migration mobility in local development: four cases of study in Argentina, Latin America", En: Moss, Glorioso y Krause (Ed.) (2008) Understanding and Managing Amenity-led Migration in Mountain Regions, Banff, Canada, pp. 46-53
- Hatton, T. & Williamson, J.** (2006) "Global migration and the world economy: two centuries of policy and performance". Cambridge: MIT Press
- Marchissio, M.** (2007) "Migrantes de amenidad. Nuevos emprendedores del sector turístico. Estudio de caso: El Bolsón y Lago Puelo". Tesina de Grado. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue
- Mazón, T. & Aledo, A.** (1996) "El turismo inmobiliario". Diputación Provincial, Alicante, España
- Moss, L.** (2006a) "The amenity migrants: ecological challenge to contemporary Shangri-La." En: Moss, L (Ed). "The Amenity Migrants. Seeking and sustaining mountains and their cultures". CABI Head Office, Oxfordshire, pp. 5-6
- Moss, L.** (2006b) "Next steps and the longer view." En Moss, L. (ed.), The Amenity Migrants. Seeking and sustaining mountains and their cultures. Cap. 21: CABI Head Office, Oxfordshire, pp. 311
- Nakayama, L. & Marioni, S.** (2007) "Migración por opción: el fenómeno migratorio en destinos turísticos de montaña". En: AEPA. Libro de Resúmenes de la IX Jornadas Argentinas de Estudios de Población, Huerta Grande, Córdoba, AEPA, pp. 63-64
- Otero, A.; Nakayama, L.; Marioni, S.; Gallego, E.; Lonac, A.; Dimitriu, A.; González, R.; Hosid, C.** (2005) "Amenity migration's impact on a Patagonian mountain destination: a case study of San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina". En: Moss, L. (2005) "The Amenity Migrants: Seeking and Sustaining Mountains and their Cultures". CABI Publishing, Oxfordshire, pp. 200-211
- Otero, A.; González, R. Gallego, E.; Moretto, P., Marioni, S.; Nakayama, L.; Paez, P.** (2008) "Desafíos planteados por los procesos de Migración de Amenidad en el Corredor Siete Lagos. El caso de Villa La Angostura. Provincia del Neuquén." CEPLADES Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Neuquén (Inédito), pp. 1-14
- Souto González, X.M.** (2006) ¿Agua para todos o para la especulación urbanística? Biblio 3W Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, Universidad de Barcelona 11(657) [<http://www.ub.es/geocrit/b3w-657.htm>]. [ISSN 1138- 9796] Acceso: 27/11/07
- Stefanick, L.** (2008) "The search for paradise: amenity migration and the growing pains of western Canadian mountain towns". Canadian Political Science Association. Vancouver, B.C.
- The Chinook Institute for Community Stewardships** (2005) "The open space toolkit for Alberta. Alberta's Natural Amenities Rush", Canmore, Canada.

**Urry, J.** (2004) "Death in Venice". En: Sheller, M. & Urry, J. (2004) *Tourism mobility places to play, places in play*. Routledge, London, pp. 206-215

**Williams, P.; Gill, A. & Moore, S.** (1993) *Amenity migration's impact on affordable housing: a case study of Whistler, B.C.* Simon Fraser University, Victoria, B.C.

Recibido el 09 de junio de 2010

Correcciones recibidas el 15 de septiembre de 2010

Aceptado el 20 de septiembre de 2010

Arbitrado anónimamente