

MEW-154

39068

ESTUDIO DE IMAGEN
DE PRODUCTOS TURISTICOS DE
BARILOCHE
- ESQUI Y TURISMO ESTUDIANTIL -



INFORME DE RESULTADOS
DE INVESTIGACION

PREPARADO PARA EL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
A SOLICITUD DEL MINISTERIO DE TURISMO DE RIO NEGRO

H39
V11

DIRECTORA DE LA INVESTIGACION: LIC NORA VANOLI

BUENOS AIRES, DICIEMBRE 1993

Buenos Aires, 29 de diciembre de 1993

Señor
Secretario General del
Consejo Federal de Inversiones
Ing. Juan José Ciáccera
S _____ / _____ D



De mi mayor consideración:

En relación al Contrato de Obra celebrado con el CFI -Expediente 2565- del 1/11/93, referido al Estudio de imagen de Productos y Marcas Rionegrinas, adjunto a Ud. el informe final del mencionado estudio.

atentamente, Sin otro particular, saludo a Ud. muy

Lic. Nora Vanoli

OBJETIVOS GENERALES

El Ministerio de Turismo de la Provincia de Río Negro ha diseñado un Plan de Marketing para difundir y promocionar sus productos turísticos.

Se entiende por 'producto turístico' la diversidad de atractivos naturales y/o culturales que son objeto de interés por parte de los visitantes a un lugar. Producto es igual a atractivos más servicios (transporte, alojamiento, alimentación, etc.)

En el marco de ese Plan de Marketing se ha realizado un estudio motivacional de dos de esos productos turísticos en particular que se ofrecen en Bariloche: Esquí y Turismo Estudiantil.

El objetivo general de este estudio fue conocer la imagen los dos Productos Turísticos mencionados entre los segmentos de consumidores respectivos, esto es los esquiadores profesionales y aficionados por un lado, y los estudiantes secundarios por el otro.

La imagen de un producto es una configuración que combina elementos (percepciones, valores, creencias) generales y por momentos difusos, con otros mas específicos y precisos. Aspectos tales como la opinión global sobre los productos turísticos y la marca que los comprende (Bariloche), por oposición a otras, las demandas satisfechas e insatisfechas de los consumidores, las expectativas de mejoramiento del mismos son algunas de las dimensiones básicas que fueron investigadas a fin de cumplir con el objetivo propuesto.

El estudio de imagen concebido desde este punto de vista ha permitido estructurar información útil para definir el posicionamiento de los productos y su marca y, a partir de ello adoptar las estrategias de marketing más adecuadas para la promoción de los mismos.

A continuación se presentan, en forma separada, los informes finales correspondientes al estudio de imagen de los Productos Esquí y Turismo Estudiantil.

INFORME SOBRE EL PRODUCTO ESQUI

I. DIMENSIONES INDAGADAS

A fin de cumplir con el objetivo general propuesto se indagaron las siguientes dimensiones o temas en relación al Producto Esquí:

- . Motivaciones genéricas hacia el deporte del esquí. Soportes fundamentales de esa inclinación.
- . Formas y momentos de iniciación.
- . Perfiles/ Posicionamientos actitudinales del esquiador
- . Centros de esquí conocidos en la Argentina y en el exterior. Imagen particular y comparativa de cada uno. (Genérica y puntual en relación a los diferentes servicios/infraestructuras)
- . Imagen Específica del Cerro Cathedral
 - a) Evaluación global
 - . Opinión general sobre el Cerro y sus características naturales (variedad y distribución de laderas esquiables, altura, etc.); aspectos deficientes o no satisfactoriamente resueltos.
 - b) Aspectos puntuales
 - . Medios de elevación. Opinión sobre el estado y funcionamiento de los distintos sistemas actualmente en servicio.
 - . Calidad de las pistas. Eficiencia del mantenimiento.
 - . Situación planteada ante la presencia numerosa de turistas no esquiadores
 - . Provisión de equipos en alquiler, calidad, cantidad y precios.
 - . Patrullaje y primeros auxilios. Asistencia médica en accidentes.
 - . Cursos de aprendizaje, grado de conformidad con los que se ofrecen
 - . Competencias eventos y fiestas de temporada.
 - . Servicios/sistemas juzgados ineficientes/insuficientes y propuestas para mejorarlos
 - c) Servicios conexos

. Infraestructura existente: Grado de satisfacción con la diversidad calidad y precio de los servicios ofrecidos: Confiterías, cafeterías alojamiento, guarderías de equipos, comunicaciones etc.)

II METODOLOGIA EMPLEADA

Se realizó un estudio cualitativo de doble base:

- a) A través de Grupos Motivacionales ("Focus Groups")
- b) Por medio de Entrevistas Individuales en Profundidad

La ventaja de la técnica de Grupos motivacionales es que permite indagar en los mecanismos sociales de generación e influencia recíproca de opiniones, imágenes, creencias, fantasías, vinculados a un objeto de interés común. En efecto, la dinámica grupal encuadra los emergentes verbales en un plano que reproduce los condicionamientos subyacentes en las dinámicas intersubjetivas. A pesar de tratarse de una escena de laboratorio, organizada en base a técnicas de coordinación, resulta posible reconstruir a partir del material emergente, la versión "natural" de esas actitudes, sistemas de ideas y estructuras clasificatorias que predominan tanto a nivel de los sujetos en el orden individual como en el modo en que las mismas se plasman en el orden compartido.

Complementariamente, la técnica de las entrevistas en profundidad permite ahondar más en los procesos intrasubjetivos de creación de imagen y opinión, analizando las actitudes y comportamientos en función del estilo personal. Implementar un contexto de escucha personalizada favorece la emergencia de aspectos individuales que muchas veces se eclipsan en el interjuego verbal.

A continuación se detalla la composición de los grupos de discusión:

	18/30 años	35/55 años	25/40 años	TOTAL
Hombres Esquiadores	1 grupo	1 grupo	1 grupo (refuerzo)	3 grupos
Mujeres Esquiadoras	1 grupo	1 grupo	//	2 grupos

TOTAL: 5 Grupos

. Se omitió una segmentación por N.S.E. por permanecer esa variable controlada por definición (niveles medio/altos y altos).

. Se segmentó la muestra por edades y sexo a fin de detectar posibles diferencias en hábitos, orientaciones y preferencias.

. No fueron preestablecidas como condición de la muestra zonas especiales de residencia en el país.

En relación a la entrevistas en profundidad se realizó un total de 16. Los esquiadores varones entrevistados duplicaron la muestra de mujeres a fin de reflejar la preponderancia de esquiadores hombres por sobre las mujeres en la práctica del deporte.

Tanto las discusiones grupales como las entrevistas individuales fueron conducidas por profesionales especializados en el tema, a partir de una Guía de Pautas que fue sometida a consideración de la Directora de Comercialización del Ministerio de Turismo de la Provincia de Río Negro.

El trabajo de campo se desarrolló durante el mes de noviembre de 1993.

III PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO

De acuerdo con los resultados emergentes de este estudio, el Cerro Catedral exhibe como centro de esquí un marcado deterioro en relación a su imagen y prestigio.

En forma generalizada, los esquiadores se expresan sobre el progresivo abandono y decadencia de los servicios más directamente vinculados a la práctica de su deporte: medios de elevación, mantenimiento de las pistas, señalización, patrullaje y primeros auxilios, atención y trato hacia el esquiador. A continuación, se presenta en forma sintetizada la opinión de los esquiadores sobre estas cuestiones:

- Las telesillas, uno de los medios de elevación más usados e importantes, se encuentran en muy malas condiciones: obsoletas, en mal estado, deficitarias en su capacidad de transporte y muy lentas. Mientras que otros centros de esquí se han ocupado de renovar y tornar eficiente los medios de elevación, Catedral ha permanecido al margen de esa tendencia. La situación se ve agravada por el hecho que los esquiadores deben compartir las telesillas con otro tipo de turistas (sobre todo estudiantes), lo cual refuerza la percepción de lentitud y pérdida de tiempo en el uso del servicio. La insatisfacción de los esquiadores en este aspecto es muy marcada.

- El mantenimiento de las pistas es deficiente e insuficiente. No se las "pisa" debidamente (según algunos por falta de maquinarias), no se encuentran bien señalizadas (lo cual afecta la seguridad de los esquiadores) y existen zonas donde las piedras al descubierto se convierten más que en un inconveniente, en un peligro.

- El patrullaje sin ser un mal servicio no alcanza a cubrir las necesidades adecuadamente. Tanto los recursos como el personal son percibidos como insuficientes. Por su parte el servicio de enfermería y primeros auxilios de la base funciona muy precariamente ya que el equipamiento en este sector no cubre las necesidades mínimas.

- A la insatisfacción percibida en relación a los servicios mencionados, debe agregarse la conflictiva situación que se plantea con los estudiantes que "ocupan" el Catedral y sus servicios. Los esquiadores se sienten descuidados y postergados frente al turismo estudiantil, al que califican como un negocio mucho más rentable que el esquí pero a costa del deterioro de la infraestructura del Cerro y aun de la de Bariloche. Por otro lado, los esquiadores lamentan la desaparición del trato personalizado y atento de los prestadores de servicios que predominaba años atrás en Bariloche, que ha cedido terreno ante el trato inamistoso hacia el público masivo constituido por los estudiantes, que se hace extensivo a los propios esquiadores.

A pesar de exhibir descontento con este tipo de cuestiones vinculadas a las prestaciones en el Cerro, muchos esquiadores continúan renovando su fidelidad al mismo. Las motivaciones que subyacen a este comportamiento se vinculan con la resistencia a renunciar a las espléndidas condiciones naturales de las pistas del Catedral, a la belleza inigualada de su paisaje y a la enorme diversidad de posibilidades que ofrece la infraestructura de Bariloche.

Sin embargo se observa que otras opciones en materia de centros de esquí van ganando terreno entre algunos esquiadores, gracias a cierto recursos y condiciones de mayor competitividad que los del Catedral. Por ejemplo, en la Argentina, Chapelco (por sus pistas sin riesgos y su belleza) se convierte en una alternativa interesante cuando predomina una motivación de carácter más familiar que deportivo en la práctica del esquí. Las Leñas por el contrario, atrae

con sus buenas pistas y servicios a esquiadores más comprometidos con el deporte en sí mismo. Otros centros más pequeños (Caviahue, Penitentes) se encuentran en proceso de expansión y logran atraer ofreciendo ambientes más intimistas y costos menores.

Pero sobre todo los centros del sur chileno (Portillo, Valle Nevado, etc) han comenzado a ofrecer servicios de una calidad y eficiencia tales que, unido a sus bajos precios se convierten en opciones sumamente atractivas para los esquiadores argentinos.

- Los aficionados al esquí residentes en la propia ciudad de Bariloche (se ha tenido oportunidad de entrevistar a algunos de ellos) carecen de toda consideración especial. Para tener acceso a los servicios del Cerro deben atenerse a los mismos (y elevados) aranceles que el resto, esto lejos de constituir una premisa justa de igualdad en este caso adquiere el valor de una limitación importante. Perciben, no sin razón, que una parte del patrimonio geográfico del cual forman parte es explotada económicamente sin incluir la ética del reconocimiento hacia sus pobladores.

- El sistema de "pases" vigente resulta engorroso y burocrático, por lo tanto contribuye a aumentar la disconformidad vinculada con las frecuentes pérdidas del tiempo que tanto busca un esquiador aprovechar. En cierto lugar deben efectuar el pago del 'Vale', en otro sacarse la foto y en un tercero completar el trámite. Se estima que mediante los actuales sistemas de computación podría evitarse fácilmente esta dificultad.

IV. INTRODUCCION

Los deportes constituyen un tipo de actividad física cuya principal motivación reside en el bienestar o gratificaciones que proporcionan.

Los movimientos/acciones corporales orientadas a la práctica de los deportes insumen un gasto energético que lejos de convertirse en una tarea costosa o desagradable presupone un conjunto de sensaciones intensamente satisfactorias y saludables. Se considera actualmente que ese efecto obedece a la posibilidad de dar respuesta a una necesidad biológica básica, orientada a activar los procesos metabólicos con el fin de desplegar a pleno la capacidad orgánica potencial.

Existe una enorme variedad de deportes que admite una igualmente extensa posibilidad de clasificación según el criterio que se escoja como base. En nuestro caso nos limitaremos a señalar algunas particularidades diferenciales del esquí en las que reside su singular temperamento.

La mayoría de los deportes independientemente del contexto en el que se realizan, resultan pautados. Esto significa que un conjunto de reglas se suman a la destreza personal como condición para su ejercicio.

Las reglas de cualquier deporte demarcan un límite que es al mismo tiempo el espacio de su posibilidad: sin él sería imposible practicarlo. Quedan incluidos aquí todos aquellos deportes en donde se plantea de modo central la competencia con otros deportistas. Otros en cambio, prácticamente carecen de reglas salvo en situaciones especiales: por ejemplo los torneos (los cuales agrupan generalmente a una proporción reducida de practicantes). Una consecuencia importante en estos casos de ausencia de reglas, es que el espacio de acción no tiene otro límite que el que ofrecen las condiciones o el marco natural. Entre estos deportes podríamos considerar el alpinismo, el buceo, el yoating, el aladeltismo y otros. Es evidente que el esquí también pertenece a esta categoría.

Debido a que el contorno (escenario y límites) del deporte en estos casos se encuentra determinado sólo por la naturaleza, esta condición tiene como efecto que la sensación experimentada por el deportista se encuentre más cerca de una vivencia intransferible de expansión anímica que aquélla que deriva de los exaltamientos del triunfo al medirse con un competidor.

En el caso del esquí se añade otro elemento particular: la técnica. El ejercicio de este deporte se confunde necesariamente con el dominio de la técnica. El sujeto queda enfrentado solamente con sus propias dificultades para dominarlo, frecuentemente ajeno a la polaridad triunfo/derrota.

A medida que se domina la técnica del esquí se obtiene no sólo una satisfacción autoafirmatoria, sino que aumenta al máximo el placer de deslizarse en un espacio de suma belleza, sintiendo el vértigo del movimiento y la afinada tensión de cada músculo.

La sensación de libertad y el desafío pasan a ser dos motivaciones importantes de esta actividad. El esquiador posee un propósito firme y detesta todo aquello que se imponga como obstáculo al mismo.

Resulta poco veraz suponer que existe una única tipología o perfil característico del esquiador. Si bien este tema será más extensamente tratado en páginas subsiguientes, puede afirmarse que en las pistas de esquí se observan personalidades con temperamentos sumamente disímiles. No obstante un rasgo común emerge sobre las diferencias: la exigencia.

La persona que sólo dispone de una o dos semanas al año para practicar el esquí, que debe invertir en ese proyecto altas sumas de dinero, y que espera vivir una experiencia cuyo placer sea capaz de eclipsar las inclemencias del frío y ciertos padecimientos del cuerpo, no exhibe predisposición hacia la permisividad y la tolerancia de contingencias frustrantes. En efecto, todo aquello que se interponga como obstáculo, molestia o incomodidad entre su propósito y la concreción de este deseo desatará inevitablemente su contrariedad. Asimismo se orientará a esclarecer si el contratiempo que lo afecta responde a un hecho accidental de carácter inevitable o si es adjudicable a la conducta irresponsable o ineficiente de alguna persona o institución.

En la mayoría de los puntos que siguen se analizarán las opiniones que los esquiadores poseen acerca de las condiciones favorables para el desarrollo de su actividad, los aspectos de satisfacción y de descontento que exhiben ante sus experiencias deportivas, la imagen de los distintos centros que han conocido, y particularmente la del Cerro Catedral en los aspectos mas relevantes. El propósito de analizar este tipo de actitudes y opiniones es conocer el posicionamiento del producto turístico Esquí y de su marca a fin de optimizar su oferta.

V ANALISIS DE LA INFORMACION

A) Información Contextual

V.1 Iniciación en la Práctica del Esquí

La iniciación en la práctica del esquí se produce generalmente en dos momentos bien definidos: en la niñez temprana (5/8 años) o bien en la adolescencia (17 años).

Aquellos que se iniciaron en la práctica del deporte a corta edad pertenecen, en general, a familias de esquiadores. Realizaron sus primeras experiencias junto a sus padres quienes exhibían como hábito sistemático el trasladarse a un centro de esquí en temporada invernal.

El esquí es para este segmento, un deporte hereditario. En estos casos esas primeras experiencias se asocian a un contexto de distendida unión familiar en un lugar de fisonomía impactante. El niño comienza así y a modo de un juego una actividad que en muchos casos terminará por transformarlo en un aficionado por el resto de su vida.

Resulta notable la tendencia hacia la fidelidad al lugar de iniciación en la práctica del deporte: *"Bariloche no es lo que era antes, ahora hay centros con mejores medios... (etc) pero yo siento algo especial por ese lugar...iba a allí cuando era muy chico"*. Abundan juicios análogos respecto de otros lugares que han ofrecido las primeras vivencias.

Una porción apreciable de esquiadores reconoce haber tenido su primer contacto con la nieve y un par de esquies durante su viaje de egresado a Bariloche. La nueva experiencia adquiere en esos casos el valor de un logro personal conquistado (en oposición a los anteriores) mas allá del horizonte paterno.

Un tercer segmento se inicia "tardíamente", esto es entre los 20 y los 30 años bajo la influencia de algún familiar o amigo, y muy frecuentemente de forma azarosa. En efecto un esquiador "contagia" su entusiasmo y lo propaga aun sin proponérselo explícitamente. Por otra parte el deporte exhibe un fuerte componente de vínculo social de modo que es difícil encontrar deportistas solitarios; por el contrario el esquiador posee generalmente alguna forma de inserción familiar o en grupos de amigos. Esta condición es especialmente relevante durante las primeras experiencias deportivas.

Por la vía que fuere el esquí somete al iniciado a una dura prueba. Frío, torceduras, caídas torpes, dolores musculares, costos elevados etc, hacen que en corto tiempo desistan de la práctica quienes se acercaron atraídos solamente por actitudes vinculadas al snobismo o las modas imperantes. Por el contrario entre las personas con motivaciones más profundamente deportivas las deserciones son poco frecuentes, y suelen comprometerse con el esquí más permanentemente.

De lo dicho en relación a la importancia del momento de la iniciación en el deporte se desprende entonces la relevancia de ofrecer a los potenciales usuarios de este producto turístico los mejores servicios durante esos primeros contactos, que condicionarán muy fuertemente el vínculo futuro con el esquí.

V.2 Perfil del Esquiador/ Posicionamientos Actitudinales

Resultaría forzado e impropio intentar determinar un perfil típico del aficionado al esquí. Las personas que lo practican presentan temperamentos y estilos variados aunque detrás de esa diversidad se encuentren algunos rasgos comunes.

Más que la persona son las particulares características del esquí las que imponen cierto perfil unificante. Ante todo se presenta como un deporte paradójico: es sumamente individualista, no se ejecuta en referencia a otro deportista, pero a su vez es fuertemente social y compartido. El esquiador no suele ser una persona solitaria, busca la compañía de otros, le gusta ver lo que hacen los demás y mostrar sus propios logros. Su diversión es mayor cuando la comparte.

El contexto favorece la comunicación, la solidaridad y la creación de vínculos ocasionales o estables de amistad. Las personas suelen estar de buen ánimo, alejadas de sus preocupaciones cotidianas. El denominado, y por muchos buscado "desenchufe", es reconocido en máximo grado como una alternativa proporcionada por el esquí que permite por unos días experimentar todo tipo de sensaciones intensas y gratas.

El esquiador se autodefine como un amante de la naturaleza, la aventura el vértigo y la amistad.

Algunos se muestran sumamente perfeccionistas y meticulosos. Suelen ser los deportistas más "fanáticos" en el sentido de buscar aprovechar hasta el último minuto para esquiar, desestimando otras fuentes de gratificación (comer bien, detenerse a tomar un chocolate etc.). Pretenden tener el mejor equipo y acceder a las técnicas más depuradas. Pertenecen a este segmento jóvenes varones de edad entre 20 y 30 años. Exhiben escasas tendencias al consumo (algunos ni siquiera almuerzan) y resultan enormemente exigentes respecto a la eficiencia de los servicios directamente implicados en la práctica del deporte: medios de elevación, principalmente; estado, mantenimiento y señalización de las pistas; calidad y condiciones de la nieve. Eruditos en aspectos técnicos, son los críticos más severos cuando perciben una deficiencia.

Los hombres de edad comprendida entre 35 y 50 años mantienen una actitud más hedonista y sociable. El esquí cumple para ellos una función gratificatoria o bien compensatoria de las rutinas cotidianas. En este contexto, la importancia concedida al "tercer tiempo" resulta mucho mayor. Entendemos aquí por "tercer tiempo" al período que se extiende luego de la jornada de esquí (y la ducha caliente correspondiente), entre las 17/18 hs y las 23 hs. Es el momento del trago compartido, la charla, los esparcimientos y la cena entre amigos.

La principal exigencia se desplaza en este segmento hacia la calidad de los servicios conexos, sin por ello abandonar los anteriormente mencionados (aspectos técnicos) aunque con intensidad un poco menor.

En el segmento de mujeres la importancia del aspecto social alcanza máximo valor y desplaza a la consideración técnica. También el elemento estético (vestimentas, lugares elegantes etc) cobra un valor estimable.

Resultan muy relevantes para este segmento todos aquellos factores reaseguradores y de protección: solidaridad de la gente, presencia y eficiencia del personal que ofrece asistencia ante eventuales dificultades (caídas, extravíos etc.).

También destacan muy puntualmente el trato recibido por el conjunto de las personas a cargo de los diferentes servicios: telesillas, guarderías, instructores, personal que atiende las confiterías, casas de chocolate etc.

Puede afirmarse que en el caso de las mujeres, antes que mantener una relación personalizada con el esquí, es el esquí aquello que personaliza sus relaciones.

Las mujeres de menor edad (18/25) complementan la gratificación de la nieve con la que encuentran en la reunión de amigos al finalizar la jornada.

Las de mayor edad (30/50) se muestran más pendientes de las situaciones familiares y disfrutan de una actividad (el esquí) que como ninguna otra es capaz de nuclear a toda una familia atravesando con igual entusiasmo todos los rangos de edades.

En general, exceptuando a los varones jóvenes que colocan a la práctica intrínseca del esquí por encima de toda otra necesidad y consideración, predomina en todos los segmentos de esquiadores un estilo exigente y refinado. A la preocupación por las cualidades técnicas del deporte suman otro tipo de demandas vinculadas con la satisfacción de necesidades colaterales (comidas, lugares de reunión agradables, buena atención en todos los planos).

V.3 Motivaciones

El mundo del esquí configura un microuniverso. Dentro de éste convergen pautas, tiempos, códigos, estilos, estéticas y modos de relación interpersonal muy particulares. La red de motivaciones subyacentes resulta en consecuencia tan rica como heterogénea.

La intensa actividad física que demanda el esquí se perfila a modo de una experiencia donde el cuerpo es exigido a pleno en su potencialidad tanto cuantitativa (fuerza, resistencia) como cualitativa (destreza, habilidad, astucia). El deporte se convierte en la vivencia intensa de un despliegue de energía que es prueba y signo de potencia y plenitud.

En el segmento de personas jóvenes (20/30 años) estas cualidades se tornan más evidentes.

La autoafirmación es un eje motivacional central de toda actividad físico/deportiva y no está ausente en estos casos. Varios parecen encontrar por esta vía pruebas de sí mismos, de estar presentes, de existir. Cuando practican el esquí alcanzan la sensación de "ser uno" y de coincidir completamente consigo mismos.

Mientras el cuerpo es convocado a responder a pleno a los rigores del movimiento y la baja temperatura confiesan experimentar una especial sensación de autonomía, libertad y reencuentro:

"Amo la sensación de deslizarme en las alturas y alejada de todo... sentís que sos como sos realmente"

La autoafirmación no se limita a obtener simplemente una confirmación de la propia personalidad sino que se extiende (entre los más jóvenes y especialmente varones) en una búsqueda de la misma por medio de la puesta en juego de cualidades tales como el esfuerzo, el coraje y la habilidad puestas en posición de desafío a la naturaleza o afrontando riesgos.

Para los deportistas profesionales ese desafío resulta una constante: montaña, nieve, altura, mal tiempo a veces, condiciones adversas de las pistas, etc. tornan al esquí una fuente de emociones en todas las variantes.

Quiénes son simplemente aficionados (la mayoría) no viven sus dificultades como algo engorroso sino como un ingrediente estimulante:

"Cuanto más difícil, más me gusta"

"Siento placer cuando me salen las cosas bien arriba de los esquís"

"Es la pasión por superar y superar, cosas para traspasar y aprender"

Un segmento apreciable de esquiadores (30/50 años) recurre (consciente o inconscientemente) a esta actividad como un medio de compensación y lo hacen según tres formas bien definidas:

. Como búsqueda de neutralizar los trastornos típicos de nuestro tiempo: el divorcio del cuerpo y la actividad mental; el exceso de especialización laboral y la opresiva intoxicación urbana:

"Contemplando el paisaje lleno mi alma de paz, disfruto de libertad y corto mi rutina"

"Una semana de desahogo luego de seis meses de trabajo duro me da fuerzas para seguir el resto del año, disfruto mucho con mi familia"

. Buscando dar respuesta a la necesidad de una actividad capaz de quebrar los estereotipos y el aislamiento social.

. Intentando corregir los aspectos negativos que se producen en otras esferas de su vida personal.

En el caso de las mujeres esquiadoras lo antedicho mantiene validez pero con menor intensidad. Este segmento exhibe una orientación más asociada a lo recreativo que a lo estrictamente deportivo. La obsesión por el dominio de la técnica y la superación como respuesta a un desafío presentes en los hombres, sobre todo en los más jóvenes, dan paso en las mujeres a la fascinación estética por el espectáculo que ofrece la montaña. La vida social, el trato con el resto de la gente y cuestiones asociadas a la dinámica familiar (en las de mediana edad), ejercen un rol más que relevante.

Las mujeres jóvenes (18/25 años) encuentran en el esquí un medio que les refuerza una valorada sensación de independencia y libertad. Destacan la solidaridad, amabilidad y colaboración que suelen ofrecerles las personas con las que se produce un vínculo ocasional. Depositán en esta actividad un vivo entusiasmo, explorando más que los hombres la variedad de sus matices (elementos contextuales del deporte).

Las mujeres comprendidas entre 30/45 años van en busca del "desenchufe" de rigores y rutinas de la vida cotidiana. Madrugar ahora deja de representar la obligación de atender a los hijos que van a la escuela/colegio para convertirse en una placentera posibilidad de compartir en familia el mismo esparcimiento.

También este segmento experimenta sensaciones con connotaciones próximas a la libertad y autonomía: *"Siento como si fuera un cóndor que vuela sobre las montañas"*

Ningún centro de esquí carece de belleza y en esto reside un soporte fundamental de motivaciones especiales. Pero el impacto del paisaje del Cerro Catedral resulta tal, que la mayoría no vacila en reconocerlo como uno de los más hermosos del mundo.

Para muchos el esplendor de la montaña genera un marcado contrapunto con la planicie ruidosa del cemento ciudadano, y encuentran allí un escenario de paz y silencio.

V.4 Una Jornada de Esquí

Un día de esquí transcurre de manera muy homogénea para un amplio segmento.

Una franja importante de hombres (ambos rangos de edad) y de algunas mujeres jóvenes, suelen abocarse enteramente a la actividad del esquí. Se levantan temprano (7/8hs), desayunan y dedican todas sus energías al deporte desde la apertura de las pistas (cerca de las 9 hs), hasta la hora de cierre (17,30 aprox.). Domina la intención de aprovecharlo todo, de explorar lugares nuevos, de animarse a algo distinto.

Una porción más reducida que comprende a los menos "fanáticos" de ambos sexos y a las mujeres de mayor edad en particular, prefiere una jornada menos agitada y dedican más tiempo a la vida social y a las pausas del mediodía o la media tarde. El disfrute en estos casos se desplaza de la actividad a la contemplación del paisaje o la charla amena en un refugio.

Quiénes se encuentran en proceso de aprendizaje toman su instrucción generalmente a las 10 hs.

La pausa al mediodía resulta breve y no todos la hacen. Sólo importa esquiar, no perder minutos, toda demora en el retorno a la cima (por congestión de los medios) representa un trastorno.

Para el almuerzo recurren o bien a alguna vianda personal (los más jóvenes) o a algún servicio que no implique tener que bajar del cerro. Siempre se trata de una comida frugal (tartas, sandwiches).

Luego de aprovechar la última subida, retornan a su cabaña u hotel para tomar una ducha (sauna o masajes en algunos casos), para compartir luego un té o chocolate caliente.

No son muchos quiénes luego de semejante jornada poseen tanto el interés como las energías para dedicar a salidas nocturnas. Cuando esto ocurre le restan horas al sueño pero no al esquí. Solo los más jóvenes logran permitirse ese derroche.

Más frecuentemente se producen reuniones (copa con amigos, charlas, juegos etc.) durante las últimas horas de la tarde o en la noche, o se comparte la cena. La mayoría opta por dormir en un horario que no se extienda mas allá de las 23 hs.

B). Información específica

V.5 Condiciones Ideales Para La Práctica Del Deporte

Para que resulte óptima la práctica del esquí es menester que se cumplan un conjunto extenso y complejo de requisitos. Algunos de ellos dependen de los azares del clima y muchos otros de variables controlables en distinta medida.

A continuación se detalla el tipo y grado de importancia adjudicado a cada uno de ellos por los propios deportistas. A los efectos de facilitar el desarrollo de cada punto contando con una visión inicial del conjunto, partiremos de una presentación esquemática:

a) Factores Climático-Geográficos:

- * Nieve * Nubosidad/Lluvia/Sol * Temperatura
- * Altura del Cerro * Altura inferior y superior de las pistas

b) Condiciones/Características de las Pistas:

- * Variedad * Longitud * Cantidad * Estado

c) Servicios Específicos

c1) Directamente Ligados

- * Medios de elevación * Mantenimiento * Señalización

c2) Eventualmente Ligados

- * Provisión de Equipos * Patrullaje * Prim. Auxilios/Asist.
- * Instrucción * Guarderías * Comunicación

d) Servicios Conexos

- * Hotelería * Confiterías/Casas de Te/Choc. * Refugios
- * Medios de Transporte

e) Dinámica del Centro de Esquí (densidad y heterogeneidad de concurrentes)

f) Calidad del Trato/Atención

g) Paisaje Natural

h) Costos Generales

a) Factores Climático-Geográficos:

"Nieve siempre abundante" constituye la expectativa básica. (Irregular en Catedral). Según la latitud del centro esta posibilidad se consigue dentro de cierto rango de altura. A menor altitud menos nieve, pero si la altitud es excesiva se producen trastornos físicos y se torna muy cansador esquiar. (No ocurre en Catedral)

La latitud ideal de un centro es considerada por quienes conocen bien el tema, aquella que ofrece laderas esquiabiles entre los 1200 y 2500 metros.

Se estima ideal contar con "nieve polvo" (no húmeda) de la noche anterior y con pistas pisadas. Sol con frío no excesivo aseguran excelente visibilidad y nieve. Si la temperatura baja demasiado, la nieve se congela, pero si se eleva al mediodía se convierte en "sopa". Bajo ciertas condiciones se presenta un tipo de luz denominada "plana" que molesta la visión por el intenso reflejo que produce en la nieve.

Buen perfil y desnivel de la montaña (Excelente en Catedral)

Resulta obvio que un centro ya constituido dispone de pocos medios para influir sobre los imponderables climáticos mas allá de explotar lo mejor posible la altura de sus laderas. En algunos de ellos (especialmente en Europa), cuando la nieve resulta escasa se compensa esa falta de modo artificial. (Esta posibilidad se vería restringida en Cerro Catedral por su baja altura)

b) Condiciones/Características de las Pistas:

Cantidad y variedad son dos factores conjugados que reciben alta valoración al ofrecer suficiente espacio para los diversos estilos y niveles de experiencia. Deben estar bien delimitadas las zonas para principiantes y expertos (muy satisfactorio en Catedral)

La longitud y conexión entre las pistas aseguran continuidad, extensión y variedad de alternativas en la bajada. (Buena la primera, mejorable la segunda en Catedral).

Un sector de esquiadores manifiesta su gusto por un tipo de pista matizada por árboles, con posibilidad de aventura y diversión. (Bueno en Catedral).



c) Servicios Específicos

c1) Directamente Ligados: Medios de elevación

Se trata de uno de los puntos más importantes y críticos para el esquiador.

Es fundamental que sean: modernos, suficientes, ágiles, veloces y seguros. (No lo son en Catedral).

Un ascenso lento expone excesivamente al frío, situación que se agrava notablemente si el mismo se ve interrumpido por algún hecho accidental. (Muy frecuente en Catedral).

Deben estar preparados para soportar tanto el ascenso como el descenso de esquiadores y garantizar el acceso a todas las pistas. (Insuficiente en Catedral).

La cantidad y eficiencia del servicio debe impedir la congestión/ acumulación de usuarios. El esquiador detesta perder su tiempo haciendo colas compartidas con no esquiadores. (Situación calificada como gravemente deficiente en Catedral).

c1) Directamente Ligados: Mantenimiento

El mantenimiento nocturno es considerado esencial. La pista debe encontrarse al día siguiente bien pisada y libre de "bumps". (Insuficiente/Deficiente en Catedral)

c1) Directamente Ligados: Señalización.

Una buena señalización es capital para ofrecer seguridad tanto al esquiador inexperto para poder orientarse, como al experto para no toparse a velocidad con una roca poniendo en riesgo su integridad personal y su equipo. (Irregular/Deficiente./Insuficiente en Catedral)

c2) Eventualmente Ligados: Provisión de Equipos

La mayoría de los esquiadores poseen sus propios equipos. Sólo ocasionalmente (deterioro del propio, imprevistos) recurren al servicio de alquiler. Quiénes hacen su primera experiencia son los principales usuarios de esta opción.

Naturalmente la expectativa recae en que se trate de un equipo moderno y en perfecto estado. (Catedral posee una oferta suficiente y sumamente variada en calidad que va desde equipos obsoletos a otros muy buenos.)

c2) Eventualmente Ligados: Patrullaje y Primeros Auxilios/Asist.

Constituyen dos pilares del sistema de seguridad y se espera de ellos la máxima eficiencia.

Hay gente que no esquía por temor; un contexto de garantías y seguridad puede contribuir a atenuarlo y facilitarles la iniciación. Las caídas, torceduras, golpes etc. no son sólo frecuentes entre los inexpertos sino también entre quienes por su mayor experiencia acometen intentos cada vez más arriesgados y veloces. Una rápida y eficaz intervención de este equipo prestigia al centro de esquí y ofrece un valioso amparo y reaseguro a sus usuarios. El segmento femenino hace mayor hincapié en la importancia de este servicio.

(En Catedral el servicio de patrullaje es considerado insuficiente y el de primeros auxilios pobre/malo, para una mayoría del segmento; otros en cambio tienen una buena opinión de ambos. El Hospital de Bariloche goza de una muy buena imagen).

c2) Eventualmente Ligados: Instrucción, Guarderías y Comunicación

El proceso de aprendizaje requiere insustituiblemente de un instructor. Se trata de un deporte que muy difícilmente se llegue a dominar sin recurrir a un profesor que provea los rudimentos de la técnica. Por otra parte existe un factor de riesgo en la improvisación. De un instructor se esperan buenos conocimientos y capacidad para transmitirlos, excelente trato y paciencia.

(Instructores/Escuelas del Catedral se les adjudica calidad sobresaliente)

Las guarderías representan una cómoda opción para depositar el equipo al pie del cerro pero no todos la usan. (En Catedral buenas pero insuficientes según algunos. Gratis para los socios de ciertas tarjetas de crédito y baratas para el resto)

Muchos centros cuentan con un sistema de comunicaciones práctico y eficiente, especialmente el Cerro Catedral. No constituye este punto ningún problema importante sino más bien exhibe buena evaluación

d1) Servicios Conexos: Hotelería, Confiterías/Casas de Te/Choc, Refugios

No constituyen un factor de descontento o insatisfacción, excepto en algunos centros de esquí escasamente provistos. Nuevamente se trata de un punto valorado y bien resuelto en general en la percepción de los esquiadores. La cantidad y calidad personalizada del servicio de hotelería exhiben alta variabilidad. El ideal de atención y servicio estaría representado por el hotel de Portillo (Chile) que destina un mozo para atender cada mesa. (Catedral dispone de muy buenas y variadas opciones).

d2) Servicios Conexos: Medios de Transporte

Muchos prefieren no tener que utilizarlos alojándose en la base del Cerro. Tampoco representa un factor de descontento. En general, los medios actuales responden satisfactoriamente a las necesidades. (Catedral: buenos y frecuentes servicios)

e) Dinámica del Centro de Esquí

Constituye un elemento muy importante y en algunos casos crítico.

El esquiador por mas sociable que sea es enemigo de las aglomeraciones. No sólo desearía verse liberado de toda demora por colas en los medios de elevación, también pretende que en la pista no se interpongan otros turistas obstruyendo su paso. (Este punto resulta particularmente problemático en Catedral).

f) Calidad del Trato/Atención

Se le adjudica una gran importancia en todos los niveles. Se estima que en los centros más grandes decae y se torna poco personalizado.

g) Paisaje Natural

Sumamente importante para la mayoría. (Catedral: indiscutida belleza, para muchos uno de los mejores del mundo).

h) Costos Generales

Una de las condiciones claves para la mayoría.

Los precios de los principales centros argentinos son considerados exorbitante como así también los correspondientes al pasaje aéreo.

Dado que con frecuencia el programa incluye a la familia entera dichos valores se multiplican alarmantemente para el principal sostén de la misma. Se estima que los centros del sur de Chile se encuentran en un nivel sumamente razonable. (Catedral: Muy caro)

. Orden de importancia de los principales factores

- 1) Calidad y cantidad adecuada de "nieve polvo" fresca y pisada.
- 2) Calidad y variedad de pistas
- 3) Calidad y eficiencia de los medios de elevación.
- 4) Poca gente / Buen clima / Bajo Costo.
- 5) Restantes

V.6 Imagen/Conocimiento de los Principales Centros de Esquí (Excluye Catedral, considerado aparte)

a) Argentinos

- Chapelco (Pcia. de Neuquen)

Datos Grales: Ubicación: 20 Km de S. M. de Los Andes.- Altura Cerro 2.394 mts.- Altura del complejo: 1250 mts.- Pistas: 29 balizadas 70%; pistas fáciles. Altura Base: 1250 mts, hasta 1970. Superficie esquiabile, 140

hectáreas.- Desnivel 730 mts. Tipo de esquí: alpino nórdico y snowboard. Medios de elevación: 1 telecabina, 5 telesillas, 4 telesquí, 1 telesquí portátil. Capacidad máxima: 11.468 personas por hora.

Es un centro de esquí que cuenta con numerosos adeptos. El tipo de esquí que permite practicar se acomoda más bien a quienes se encuentran en proceso de aprendizaje. Sus pistas "plácidas y tranquilas" resultan demasiado planas y escasamente emocionantes para los más experimentados. Por otra parte resultan un poco cortas y de reducida variedad.

Quiénes optan por un programa familiar o buscan un ámbito pintoresco y reposado encuentran en este centro condiciones favorables. Muchos se confiesan fascinados por la belleza que ofrecen los ricos matices de su paisaje, en particular su vegetación.

Los medios de elevación y servicios directamente vinculados resultan en la actualidad excelentes para muchos y aceptables para el resto.

Entre sus inconvenientes mayores figuran tener que trasladarse hasta el cerro con el equipo de esquí y la irregular presencia de nieve debido a su baja altura.

Los servicios complementarios en general (instructores, guarderías, patrullaje y primeros auxilios, confiterías etc.) resultan bastante satisfactorios.

Los eventos y fiestas de temporada se destacan más por su pintoresquismo que por su relevancia deportiva.

Los precios son considerados tan elevados como el resto de los centros importantes de nuestro país.

- **Caviahue** (Pcia. de Neuquen)

Datos Grales: Ubicación: 380 Km de la ciudad de Neuquén y 17 de Copahue.- Altura Cerro 2.920 mts.- Altura del complejo: 1650 mts.- Pistas: aptas para el esquí de fondo, libre y alpino. Altura Base: 1650 mts. Superficie esquiable 120 hectáreas.- Desnivel: muy variado por la particular topografía. Medios de elevación: 1 telesilla, 1 aerosilla, 1 snotrak, 2 telestesia, 1 haggglunds con capacidad para 20 personas.

No se trata de un centro especialmente concurrido ni conocido por los esquiadores entrevistados. Pero quienes sí lo han hecho poseen de él una excelente opinión.

Su nieve, seca y compacta, es considerada una de las mejores en su tipo. La extensa superficie esquiable admite el desarrollo de distintos tipos de esquí y ofrece pistas aptas tanto para expertos como para principiantes. Posee una topografía ondulada especialmente apropiada para el esquí de fondo.

El paisaje es otro de sus atractivos mayores, ofreciendo zonas con bosques de araucarias.

Los medios de elevación funcionan satisfactoriamente sin que se presenten inconvenientes por aglomeraciones.

Dentro del servicio de hotelería se destaca el "Farallón" el cual, de manera semejante al de Portillo (Chile), ofrece una gran cantidad de posibilidades de esparcimiento y de despliegue de vida social.

Los precios resultan sensiblemente inferiores al los de plaza.

* La provincia de Neuquen dispone de dos centros de esquí no incluidos en este informe (por no haberse recogido información de los entrevistados sobre ellos): Cerro Bayo y Primeros Pinos.

- Las Leñas (Pcia. de Mendoza)

Datos Grales: Ubicación: Dto. de Malargue a 445 Km de la ciudad de Mendoza .- 33 pistas con 57 km esquiabiles (7 en forma ininterrumpida) Apto para la práctica del esquí de fondo, nórdico y libre. 12.000 metros en longitud de elevación, cinco hoteles , seis apart hoteles, cuatro dormy-houses. Servicios conexos.

Las mejores calificaciones este centro las obtiene en la calidad de las pistas, nieve y medios de elevación. Esto significa que responde muy bien a las demandas específicamente técnico-deportivas.

El equipamiento general y el mantenimiento garantizan al esquiador óptimas condiciones para la práctica del deporte, máxime cuando dispone de medios de elevación en las puertas mismas de su hotel.

La infraestructura de alojamiento abastece con un servicio considerado de primera las necesidades de los esquiadores. Por otra parte no están obligados a desplazarse para tener acceso a las pistas, lo cual constituye una ventaja muy reconocida: *"Se puede salir del hotel con los esquíes puestos"*

Pero para un sector apreciable Las Leñas resulta un lugar monótono y aburrido tanto por su paisaje como por el tipo de opciones que ofrece: *"Su problema es que se vive como dentro de un transatlántico, le falta la vida que tiene cualquier pueblo, alternativas para el apres-esquí..."* Luego de la jornada, el traslado desde un hotel a otro centro de reunión resulta engorroso. Hay que hacerlo caminando por la nieve expuestos a temperaturas muy bajas y esto opera como elemento disuasivo. La vida social se empobrece al reducirse a opciones limitadas.

Posee una escuela muy bien estructurada dotada de buenos profesores.

Para muchos Las Leñas encabezaría el primer puesto en cuanto a fiestas y eventos de temporada, por su espectacularidad. Para este sector el centro es, justificadamente, sede de torneos de nivel internacional. Algunos en cambio poseen una opinión diferente y le restan importancia.

- Penitentes (Pcia. de Mendoza)

Datos Grales: Ubicación: A 165 Km de la ciudad de Mendoza .- 2.580 mts sobre el nivel del mar. 21 pistas aptas para esquí alpino y nórdico, principiantes y expertos. Poseen una longitud acumulada de 17 km. y una posibilidad de descenso ininterrumpido durante 5 km. Longitud total de pistas: 17.300 mts

Los esquiadores residentes en Buenos Aires que visitan este centro representan una franja minoritaria. En cambio suele recibir una afluencia importante de mendocinos por razones de vecindad y familiaridad.

Se lo considera pequeño pero atractivo y dotado con excelentes pistas, debido a su elevada altura, pero insuficientes en número.

Posee una infraestructura global que se encuentra lejos en magnitud respecto de los centros importantes, pero muestra un apreciable proceso de mejoría y expansión.

Económicamente resulta accesible. De lunes a jueves ofrece un importante descuento en hotelería y medios de elevación.

Existen algunas opciones de alojamiento (Hostería Penitentes, Hotel Lomas Blancas) que ofrecen un buen hospedaje con media pensión a un precio acomodado.

El precio de los medios de elevación se encuentra en el orden de los \$ 25 por el día entero y \$ 18 por medio día, para los adultos. Los menores pagan \$ 18.

Para contar con medios de comunicación telefónica es necesario desplazarse 7 Km.

Prevalece un clima social cordial, tranquilo y amistoso que responde satisfactoriamente al segmento que no gusta de lugares densamente concurridos.

El sistema de patrulla y primeros auxilios se destaca por su eficiencia, y se halla destinado suficiente personal al cuidado de los esquiadores.

El nivel de los cursos de aprendizaje sin ser deficiente no se encuentra a la altura de los mejores, de acuerdo a la opiniones recogidas.

b) CENTROS DE ESQUI DEL SUR CHILENO

Aproximadamente a partir de los 400 Km al sur de Santiago, comienzan a extenderse un conjunto de centros de esquí, algunos de los cuales cuentan con una concurrencia apreciablemente creciente de público argentino. Entre ellos se encuentran los siguientes: Valle Nevado, Portillo, La Parva, Chillán, Antillanca y Pucón.

La creciente atracción que ejercen estos centros entre los esquiadores argentinos obedece fundamentalmente a dos motivos: bajos precios y eficiente servicio. En efecto, el valor de los abonos (diarios o semanales) resulta sensiblemente menor que los vigentes en el Cerro Catedral, Las Leñas o Chapelco. (Mientras el pase diario en Bariloche estaba a \$45 en estos centros se ubicaba en los \$23).

El precio del pasaje aéreo, adquiriendo carácter internacional compite con ventaja con los precios de cabotaje argentino.

Portillo es un centro relativamente pequeño (se lo equipara a Penitentes) pero que se destaca por el esmero puesto en todos sus servicios y la excelencia de su hotelería.

Posee una excelente calidad de nieve; el estado de las pistas es por algunos considerado muy bueno (estando además libre de piedras). El sistema de mantenimiento también es satisfactorio.

Otro de los aspectos especialmente gratos es la amenísima vida social que permite desarrollar en su amplio hotel luego de la práctica deportiva.

Ofrece una estadía de una semana por U\$ 1.300 con todo incluido (alojamiento, pases y servicios). Este factor, unido a la calidad de medios y servicios ya consignados, lo convierte en un polo de atracción cada vez mayor para los esquiadores argentinos.

La Parva y Valle Nevado también mantienen una oferta equivalente aunque el primero es muy limitado en capacidad y recursos para el alojamiento. Valle Nevado se asemeja a Las Leñas en cuanto al aislamiento y escasez de opciones para el momento posterior a la jornada de esquí.

c) OTROS CENTROS DEL EXTERIOR

Cerca de un tercio de los esquiadores entrevistados han tenido ocasión de conocer centros de esquí europeos (franceses, españoles, suizos e italianos) y en algunos casos norteamericanos (Aspen en particular).

De estas experiencias (cuya descripción excede el marco de este estudio) puede señalarse algunas observaciones interesantes.

Eficiencia, organización y modernos recursos son el trípode de apoyo de la alta valoración que se les otorga.

Con frecuencia los medios de elevación cuentan con un moderno sistema embragable que permite una salida cómoda y lenta (dando suficiente tiempo para acomodarse en la silla) para tomar luego una elevada velocidad que minimiza la exposición al frío en posición estática. Aumentada de ese modo la velocidad de desplazamiento, se reduce notablemente el tiempo de espera (colas) y se maximiza el dedicado a la práctica deportiva.

En Suiza, se suele ofrecer a los esquiadores una frazada especial cuando toman una aerosilla. Este servicio es valorado no sólo por su aspecto práctico sino además simbólico (cuidado y protección).

Las pistas se mantienen en muchos casos en perfecto estado y se dispone de máquinas (cañones de nieve) para complementar con nieve artificial la carencia de nieve natural.

Los sistemas administrativos computarizados reducen al mínimo los aspectos burocráticos de cada pago o gestión vinculada con la práctica del deporte.

Si bien existen centros de esquí de gran belleza no logran superar en ese aspecto al Cerro Catedral de Bariloche.

VI IMAGEN DEL CERRO CATEDRAL

VI.1 Comentario Global

Como centro de esquí Cerro Catedral ha perdido en buena medida el prestigio que lo caracterizaba, al punto que su imagen exhibe un marcado deterioro.

La obsolescencia de los medios de elevación, el deficiente mantenimiento, los elevados costos y en particular las complicaciones derivadas de la afluencia masiva y caótica de no esquiadores [particularmente los estudiantes ("tirabolas")], determinan que los esquiadores se sientan profundamente defraudados con el servicio que presta el centro.

Predomina entre los esquiadores -sobre todo los de mediana y mayor edad- el sentimiento doloroso de estar siendo progresivamente desplazados y relegados por un negocio más rentable, aunque desaprensivo, que no mantiene el debido cuidado por aquello que constituyó la esencia del complejo Catedral en sus orígenes: la práctica del esquí.

"Hoy en día no podría ponerle un puntaje superior a cuatro, no aprueba, no lo puedo considerar un centro de esquí, no es serio. Ha pasado a ser un lugar para estudiantes... Que se decidan de una vez si es que prefieren quedarse con los estudiantes que les dejan 60 millones por temporada y que se olviden de los esquiadores"

A pesar de ello una cantidad importante (pero, según se estima decreciente) continua esquiando en Catedral en temporada (agosto y septiembre), no resignados a perder la espectacularidad del paisaje, las excelentes condiciones naturales de las pistas y las numerosas alternativas recreativas que ofrece la ciudad de Bariloche. Podría afirmarse, sin exagerar, que actualmente, Catedral cuenta con la concurrencia de los esquiadores casi exclusivamente por las características naturales de la infraestructura de la montaña y por la infraestructura de Bariloche, no así por los servicios y la atención al esquiador en el Centro propiamente dicho.

VI.2 Evaluación de Aspectos Específicos

a) Calidad de las Pistas

Nadie pone reparos en calificarlas como excelentes. EL perfil de la montaña y sus desniveles permiten una variedad que la sitúa a nivel de las mejores del mundo: *"Tiene las mejores pistas y de todo tipo, lisas, llanas y con mucha pendiente. La naturaleza le dio lo mejor, además tiene unos "fuera de pistas" increíbles..."*.

La elección de cada pista depende de la experiencia, gusto y estilo de cada esquiador. Una franja importante se inclina por las de "Lado Bueno".

Punta Nevada figura para muchos como una de las favoritas. Además de resultar larga, variada y bien comunicada con otras, posee una vista muy hermosa desde donde es posible dominar el Cerro Tronador y el Lago.

Diente de Caballo (difícil pero con excelente vista), la bajada de Piedra del Cóndor, la Olla de la silla, la zona de punta Princesa etc. representan algunas de las muchísimas opciones en las que los esquiadores encuentran condiciones óptimas para disfrutar de su deporte explorando nuevas posibilidades.

En Robles se hizo mención de tres pomas, Olla, Nubes y Centro. El primero es considerado demasiado largo para la calidad de esa pista. "Nubes" se cuenta entre los mas difíciles y queda reservado para expertos o competiciones. "Centro" resulta muy práctico al comunicar con otras pistas y con Lado Bueno.

Robles es una zona concurrida en mayor grado por esquiadores que ya han dejado atrás la fase de iniciación. Existen varias pistas que de hecho requieren suficiente experiencia tales como "Carlitos" "Pista del Bosque" o "De la Garganta". "Punta Princesa" en cambio, resulta menos excluyente y es considerada una pista atractiva y apta incluso para principiantes

En síntesis, la infraestructura en pistas del Cerro permite a los esquiadores desarrollar el tipo de esquí que prefieren o resulta adecuado a su nivel de experiencia. El grado de satisfacción con este recurso es muy alto.

b) Mantenimiento de las pistas

Los criterios se extienden desde quiénes estiman que el mantenimiento es francamente deficitario hasta quiénes sin considerarlo plenamente satisfactorio hacen escaso hincapié en esa supuesta insuficiencia.

Durante la mañana suelen observarse "costrones de hielo" que, según algunos estiman, no tendrían razón de ser si las pistas hubiesen sido adecuadamente pisadas. Se considera que ese "pisaje" es parcial e insuficiente: *"Para pisar todo el Cerro tendría que haber cuatro máquinas y hay solo dos, a veces las pasan bien y otras no"*

Otros adoptan una posición mucho más severa y califican de obsoleta a la maquinaria disponible, completamente al margen de los avances tecnológicos de los últimos diez años en la materia: *"Se hace lo mínimo para gastar lo mínimo, se amarretea en cuestiones fundamentales para el esquiador"*.

Un problema especial lo constituyen las piedras de la montaña, una amenaza de riesgo al esquiador y a su equipo. A diferencia de Las Leñas donde el trabajo nocturno desplaza permanentemente nieve a lugares más necesitados, en Catedral la falta de nieve deja al descubierto una tarea pendiente: *"Faltaría pisar más, hay piedras... si en Europa encontras una piedra puedes hacer un juicio y te compran un par de esquís"*

c) Distribución proporcional de los diversos tipo de pistas.

No existe disconformidad en este punto. La mayoría considera que la cantidad total de pistas se encuentra bien distribuida. No obstante un sector reclama más cantidad de pistas para principiantes y expertos dado que el mayor número se concentraría en el grupo de "intermedias".

Algunos preferirían, antes que variar esta proporción, abrir nuevas pistas, a los efectos de paliar la saturación que con frecuencia se produce: "*Cuando hay mucha gente parece la calle Florida*". En particular esas pistas nuevas debieran orientarse a atender las necesidades de los principiantes, evitando los contratiempos que se producen cuando éstos acuden a sectores de pistas para los que no están preparados.

d) Medios de Elevación

El estado general de los medios de elevación es calificado de muy deficiente por una gran mayoría. La ineficiencia provoca que en plena temporada la capacidad de los medios se vea desbordada, con la consecuente aglomeración y demoras en el servicio.

Las telesillas son consideradas obsoletas, de poca capacidad y peligrosas. Suelen estar rotas, se producen enganches, golpes en las piernas al bajar y otros trastornos importantes como los producidos por la deficiente barra de seguridad. Según la percepción de algunos esquiadores, los niños corren el riesgo de caerse deslizándose por debajo de ellas y los adultos enganchan su campera pudiendo "quedar colgados". Se las compara con frecuencia con las sillas cuádruples que funcionan con gran eficiencia en Chapelco, pretendiéndose que sean sustituidas por medios con un grado equivalente de tecnología.

Las "colas" -debido a la gran cantidad de gente- y la lentitud de las telesillas, son otros factores que irritan a los esquiadores sobremanera. El ascenso puede demorar hasta 40 minutos con la consiguiente exposición al frío y la disminución del valioso tiempo activo para el esquí.

Las opiniones respecto del alambre-carril resultan antagónicas. Hay quienes dicen que es tan obsoleto y lento como las aerosillas, otros en cambio opinan que es un medio nuevo, en buen estado y rápido, aunque destinado al traslado de turistas no esquiadores. Existe la idea que ha sido renovado hace cinco años por haberse desfondado su antecesor. De todos modos la ambigüedad resultante es un indicador del poco uso de ese recurso por parte de los esquiadores.

El telesky, lerdo pero no malo según algunos, parte las pistas al medio y limita el esquí. Se detiene con frecuencia y genera muchas colas. Según varios esquiadores, es uno de los medios más rápidos y la lentitud sólo obedece a la cantidad de gente que se aglomera para tomarlos en la base. Posee como inconveniente el ruido que genera el motor que lo activa (el cual no se produce en las versiones eléctricas que funcionan en centros europeos).

Asimismo, predomina la percepción que un gran número de cables de medios de elevación carecen de la altura mínima necesaria, convirtiéndose en un verdadero peligro.

Carruseles, Babylift, vaivenes etc. no son medios usualmente utilizados y se tiene sobre ellos un conocimiento insuficiente y una opinión desdibujada.

e) Precio de los Medios de Elevación

Unánimemente se los considera muy costosos en relación a la calidad del servicio que prestan. Esta opinión se sustenta básicamente en la comparación con medios de elevación de centros de esquí de otros países.

Chile es uno de los países cercanos que posee precios casi un 50 % más bajos, hecho que ejerce un impacto notable entre los esquiadores argentinos.

No obstante los precios del Cerro Catedral, en comparación con otros centros importantes del país (Las Leñas, Chapelco) se encuentran en un plano aproximadamente equivalente. En este caso el elemento agravante y de contraste es el servicio deficitario.

f) Alquiler de Equipos y Guarderías

Una franja no mayoritaria pero apreciable se manifiesta disconforme con este servicio.

En general los esquiadores que ya han atravesado la fase de iniciación tienden a disponer de un equipo propio. El alquiler por lo tanto cumple una función más importante entre quienes se encuentran en la etapa de aprendizaje.

La calidad de los equipos es variable y depende mucho de la guardería que los ofrece. Las Leñas es considerado el centro que dispone de los mejores equipos (entregando incluso botas calientes); le sigue Chapelco y luego, Catedral.

No faltan quienes califican de desastroso ese servicio en el Cerro Catedral. En ciertas guarderías entregan botas mojadas y de distinto número a las que el esquiador devolvió el día anterior, además de plantearse largas demoras tanto para retirar como para devolver los equipos. El empleo por parte de algunas guarderías de un rudimentario ventilador de mesa para el secado de los elementos humedecidos brinda una imagen de improvisación.

La distancia de las guarderías a las pistas es otro factor que se tiene en cuenta. En La Leñas, es mínima, situación valorada positivamente por los esquiadores. En Catedral, las guarderías están más alejadas de las pistas, con el agravante que en horas pico el personal que las atiende es numéricamente insuficiente. Nuevamente, la demora que provocan estos factores, fastidia a los esquiadores.

g) Cursos de Aprendizaje y Entrenamiento

Los cursos de iniciación y perfeccionamiento de la técnica del esquí que se imparten en Cerro Catedral gozan de un buen prestigio.

En general se considera que no existen grandes diferencias entre los principales centros del país, manteniendo todos un nivel muy bueno. Sin embargo, prevalece en algunos la creencia que los instructores realizan su formación en Bariloche para luego desempeñarse como profesores en Las Leñas, o que existe una migración de los más destacados hacia ese centro, lo cual es otro indicador de la percepción sobre la elevada calidad de la enseñanza del esquí que se ofrece en Catedral.

h) Eventos Competencias y Fiestas de Temporada

Se trata de un conjunto de actividades que despierta un interés más cercano al goce estético que al deportivo. La típica bajada con antorchas, fuegos de artificio, fiesta de la nieve, música, etc. confieren una impactante y a veces emotiva nota de colorido.

Quiénes se interesan en particular por el aspecto deportivo de las competencias sostienen que en ese punto Las Leñas marcha a la vanguardia, aunque no desestiman los eventos que se desarrollan en Bariloche.

Un sector relativamente reducido manifiesta una actitud escéptica o indiferente mientras califica a estas actividades de ser simplemente "pour la galerie" y vacías de significado.

i) Servicio Médico Sanitario

Las opiniones se encuentran muy divididas pero prevalece la idea de la lentitud en la asistencia de heridos por parte de los patrulleros.

Se compara muy especialmente la eficiencia de este servicio en Catedral con el que ofrecen otros centros argentinos y europeos. El resultado generalmente favorece a los últimos. Chapelco y Las Leñas gozan en este aspecto muy buena reputación.

Más que atribuir las demoras a falta de idoneidad de quiénes patrullan, se hace hincapié en el insuficiente número de los mismos para cubrir las necesidades. La evaluación positiva de las condiciones del personal de patrullaje se pone en evidencia en el relato de un caso donde la acción decidida y eficaz de una patrulla salvo la vida de una persona al practicarle in-situ una traqueotomía.

Pero las mayores críticas recaen en la asistencia que se presta en la base. El insuficiente equipamiento y personal convierten en precaria la imagen de ese auxilio y contribuyen a incrementar la sensación de descuido hacia las personas por parte del Complejo que tiende a experimentar el esquiador: *"Los servicios de la base no tienen ni una curita"*.

Cuando la situación lo exige, el accidentado es remitido al Hospital de Bariloche el cual ofrece un muy buen servicio según la evaluación prevaleciente.

j) Otras Medidas de Seguridad

La señalización de las pistas es considerada por varios deficiente, insuficiente y confusa. Existen zonas con piedras, no señalizadas, y cuando lo están, a veces lo es muy precariamente (por ejemplo, emplean un par de cañas cruzadas sin ningún tipo de faja).

k) El Paisaje de Cerro Catedral

Es considerado incomparable a toda escala. Para la mayoría se trata de uno de los centros mas bellos del mundo. La magnificencia del paisaje es para algunos esquiadores prácticamente el único factor de atracción del entro, por el cual allí concurren.

l) Servicios Conexos: Hotelería, Casas de Te/ Chocolate etc. Confiterías, lugares de esparcimiento etc.

Se estima que en este aspecto Bariloche es capaz de ofrecer una enorme variedad de posibilidades, muchas de ellas dentro de una muy buena calidad de servicio.

En general éstos son considerados buenos, aunque, para algunos, preparados para un público masificado. Hay locales que se convierten en fábricas de comida, carentes de atención personalizada. El servicio es desparejo al igual que los precios.

Sin embargo existen también restaurantes que ofrecen un excelente servicio de gastronomía para quienes otorgan importancia a este aspecto sin reparar en los costos.

Los precios en Catedral generalmente son altos y visiblemente más caros que en la ciudad. El refugio Lynch y el Sky Ranch se destacan por la calidad de su servicio.

Aunque Chapelco y Las Leñas también cuentan con un servicio de hotelería/ confiterías muy satisfactorio, se encuentran lejos de la multiplicidad de opciones que existe en Bariloche. Dado que habiendo una gran paridad en calidad de atención la diferencia se juega en "cuales son las cosas que es posible hacer después de bañarse" la gran oferta de actividades colaterales a la práctica del esquí que existe en Bariloche representa una gran ventaja para esta ciudad frente a los otros centros de esquí del país.

No hay entonces en este campo expectativas insatisfechas o disconformidades pronunciadas.

Las personas mayores de 30 años (y en particular las mujeres) privilegian el aspecto comodidad y servicios. Los más jóvenes, en cambio se inclinan por alternativas de diversión, salidas, discotecas y lugares de reunión. Se estima que, en estos rubros, los precios resultan elevados, pero equiparables a los de otros centros argentinos mencionados.

La arquitectura del Complejo es, en general, bien evaluada. Se la compara, en algunos casos con la que predomina en ciertos pueblos de montaña europeos (igual que la arquitectura tradicional de Bariloche). Para muchos, la calidez del estilo, con predominio de la madera se contrapone a la construcción de Las Leñas, caracterizada como fría y monolítica.

m) Transporte

Actualmente existe un eficiente servicio de ómnibus hacia el Cerro con una frecuencia de 15 minutos. No obstante muchos esquiadores se desplazan en autos de alquiler y consideran que los precios vigentes son razonables.

Existen algunas empresas (American Express, Argencard) que con fines publicitarios ofrecen buen transporte hacia el Cerro.

Asimismo, los caminos que conducen al Cerro se encuentran en buen estado, según la opinión prevaleciente. Es reducido el número de personas que se muestra disconforme en este aspecto y que reclama mayor frecuencia y mejor calidad en los ómnibus.

El traslado desde Buenos Aires a Bariloche en temporada de esquí se realiza casi exclusivamente por avión, dado el escaso tiempo disponible para la práctica del deporte. Los

precios de los boletos aéreos resultan muy caros para la mayoría de los esquiadores (sobre todo al compararlos con los que se debe abonar para viajar a los centros de Chile). Existe una importante expectativa en el sentido que, de algún modo o de otro, el servicio aéreo a Bariloche pueda ser abaratado.

n) Comunicaciones

En la actualidad Cerro Catedral cuenta con suficientes medios para satisfacer las necesidades en este aspecto. No existe disconformidad en este punto.

VI.3 El esquiador Frente al Turismo estudiantil.

Uno de los problemas que más preocupan y molestan a los esquiadores en Cerro Catedral es la afluencia masiva de estudiantes en plena temporada de esquí.

Para ellos los "tirabolas" constituyen un dislocado y caótico ejército de ocupación. Toman torpe posesión de los medios de elevación, invaden las pistas, generan insufribles demoras en las telesillas, e imponen con su presencia una atmósfera demasiado alejada del sosiego pretendido como marco para el esquí.

Con frecuencia se producen trastornos en el funcionamiento de las telesillas. Los estudiante se caen, se debe interrumpir el servicio, con lo cual a la demora para el ascenso se le suma la pérdida de tiempo por la detención.

Correlativamente, el personal a cargo de los distintos servicios (medios, guarderías, hotelería etc.) adopta una actitud enemistosa como reacción al díscolo entusiasmo de los estudiantes que con frecuencia es causa de perjuicios y destrozos. En consecuencia, la calidad del trato se ve disminuida por extensión a los propios esquiadores.

La mayoría de los esquiadores percibe que el turismo estudiantil ha desplazado progresivamente a la actividad del esquí en el Cerro. Saben que el primero es una importante fuente de recursos para Bariloche, un "mal necesario" que, conjuntamente con la rentabilidad que proporciona, ha producido un lento pero visible deterioro en la infraestructura de la ciudad en general y del Cerro, en particular. Este deterioro no sólo es consecuencia del mal uso o del abuso de los servicios por parte de los estudiantes, sino también de la escasa predisposición de los propietarios y concesionarios a re-invertir en equipamiento o en manutención de materiales expuestos al trato desaprensivo de los jóvenes.

Se piensa generalizando impropriamente, tal vez desde una óptica demasiado sensibilizada, que los estudiantes "ensucian el paisaje" sin poder asimilar que también esa es una manera (la primera para muchos) de aproximarse a esta actividad y sin discriminar las diferentes actitudes que los jóvenes poseen. En efecto, parece cierto que algunos suelen emborracharse y cometer desmanes, rayan autos, tiran botellas etc., pero muchos otros acuden al cerro con las mismas intenciones que animan al esquiador "químicamente puro".

Los esquiadores sostienen que la infraestructura preparada para los estudiantes es de mala calidad y temen que el hotel que los aloja reserve algún espacio para estos. Consideran que cuando se comparte un hotel con ellos inevitablemente se producen inconvenientes puesto que

esos servicios se encuentran disminuidos en el nivel de la atención y el ambiente se contamina con el bullicio que producen los jóvenes.

La expectativa de la mayoría reside en que se simplemente un sistema de organización tal que sea capaz de separar operativamente a los contingentes de estudiantes, habilitando pistas, medios de elevación, hoteles y lugares especiales para los mismos. Otra propuesta alternativa (sin duda sumamente menos práctica) consiste no en distribuir zonas específicas para estudiantes y otros turistas por una parte y esquiadores por la otra, sino en asignar semanas diferenciadas para que cada segmento pueda desarrollar sus experiencias sin perturbar al otro.

INFORME SOBRE EL PRODUCTO TURISMO ESTUDIANTIL

I. DIMENSIONES INDAGADAS

- . Motivaciones del viaje de egresados. Importancia y significaciones atribuidas. Fantasías/ expectativas asociadas.
- . Lugares preferidos para realizar el viaje. Razones de la elección de Bariloche. Otras opciones mantenidas como alternativas.
- . Meses del año preferidos para efectuar el viaje. Razones de esa preferencia.
- . Opinión de los estudiantes sobre la calidad y eficiencia del servicio contratado a las empresas turísticas. Grado de cumplimiento con lo previamente pactado. Nivel de conformidad con los servicios ofrecidos. Dificultades surgidas y motivos de las mismas.
- . Actitudes y opiniones generales hacia Bariloche
- . Evaluación comparada de Bariloche con otros lugares posibles para el viaje de egresados

I.1 Para Los Que Ya Han Efectuado El Viaje

- . Grado de satisfacción global con el viaje.
- . Expectativas mantenidas antes del viaje y grado de satisfacción/ frustración de las mismas.
- . Evaluación de aspectos particulares del viaje (alojamiento, comida, excursiones, salidas nocturnas, trato recibido, otros).
- . Aspectos positivos y negativos de la experiencia.
- . Aspectos organizativos del viaje. Ejes de la organización, personas/instituciones intervinientes. Contratación previa de servicios (identificación de los mismos. Resultados y satisfacción obtenida).
- . Relaciones e influencias recíprocas entre los grupos de estudiantes.
- . Relaciones e influencias recíprocas entre el contingente de estudiantes y el grupo de esquiadores.
- . Situaciones conflictivas planteadas.
- . Aspectos económicos. Costo de la excursión contratada, costos adicionales. Destino y motivación de los gastos voluntarios de los estudiantes.

I.2 Para Los Que Aún No Efectuaron El Viaje

- . Motivos de la elección del lugar. Vías que condujeron a la misma.
- . Expectativas depositadas en el viaje. Factores que las sostienen. Elementos que la influncian.
- . Motivaciones y significaciones latentes.
- . Personas/ instituciones (agencias de turismo/ de excursiones/ funcionarios de la escuela etc) que participan en la organización.
- . Actitud (propiciadora/renuente/precauida/temerosa etc.) del medio familiar. Ideas y fantasías sobre las que se apoyan esas posiciones.

II METODOLOGIA

Se realizó un estudio cualitativo de doble base:

- a) A Través De Grupos Motivacionales ("Focus Groups")
- b) Por Medio de Entrevistas Individuales en Profundidad

Los fundamentos de esta técnica fueron expuestos en el informe sobre el Producto Esquí.

A continuación se detalla la composición de los grupos de discusión:

	Est. Secundarios		Total
	NSE ABC1	NSE C2/D1	
Varones	1 Grupo Viajaron	1 Grupo Viajaron	2 Grupos
Mujeres	1 Grupo Viajaron	1 Grupo Viajaron	2 Grupos
Mixto	1 Grupo Viajarán	1 Grupo Viajarán	2 Grupos
	TOTAL		6 Grupos

. Los mismos fueron segmentados en función de haber efectuado o no el viaje y según sexo y nivel socio económico.

. El lugar de residencia de los estudiante que conformaron los grupos se estableció en Capital Federal y Gran Buenos Aires por ser la zona de mayor emisión turística del país.

En relación a las entrevistas en profundidad se realizó un total de 16.

Del mismo modo que se detalló para el estudio sobre el Producto Esquí, tanto las discusiones grupales como las entrevistas individuales fueron conducidas por profesionales especializados en técnicas motivacionales.

El trabajo de campo se realizó durante el mes de noviembre de 1993.

III PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO

Bariloche como lugar para efectuar el viaje de egresados del colegio secundario monopoliza la elección de los estudiantes en tal grado que una enorme mayoría no se plantea ninguna otra posibilidad ni concibe otra alternativa.

Las características que adquiere el viaje se encuentran profundamente influidas por el modus operandi de las empresas de turismo. Inicialmente se plantea una dura competencia entre ellas con el fin de conquistar el interés de los estudiantes. En ese afán suelen deslizarse con facilidad promesas de escasas posibilidades de cumplimiento. Actualmente, y luego de una decantación por ineficiencia y mala atención, son muy pocas las empresas que concentran la mayor parte del mercado. Estas mismas, aunque su desempeño se encuentre a cierta distancia de ser el óptimo, están avaladas por la conformidad de un considerable sector de estudiantes que efectuaron ya el viaje. No obstante, dentro del ámbito de una misma empresa es posible encontrar una amplia gama en cuanto a la calidad de servicios ofrecidos. En particular, los rubros de alimentación y comodidad en las habitaciones son los que presentan insuficiencias más frecuentes. Pero, aun en estos casos las quejas pasan a un segundo plano ante las características del turismo estudiantil. En efecto, los estudiantes constituyen un grupo turístico de bajas exigencias y expectativas, que encuentra en el seno de su propia dinámica las experiencias que más les interesan: estar juntos por última vez y explotar al máximo esa oportunidad, aun cuando las condiciones del contexto no sean las más apropiadas.

Los estudiantes representan una especie de turismo cautivo de las propias empresas quienes definen el espacio, los límites y las posibilidades de acción de aquéllos.

En el proceso de definición del programa y contratación del servicio, resulta escasa la participación de los padres (limitada al plano económico) y nula la de las autoridades del colegio (quienes a lo sumo ofrecen el lugar de reunión). Los interlocutores en la negociación se reducen a los representantes de las empresas por una parte y a los estudiantes por otra. Eventuales retrasos en el cobro de las cuotas pactadas afectan al programa retrasando la fecha de partida, o bien relegando al grupo a un hotel de menor categoría.

El ritmo de actividad al que se entregan voluntariamente los jóvenes resulta extenuante. Del conjunto de excursiones que realizan las que mayor interés suscitan resultan aquéllas que les permiten roles activos más que de espectadores.

La orientación hacia el exceso facilita la ingesta alcohólica a niveles reñidos con la compostura, produciéndose en ocasiones incidentes diversos (riñas con estudiantes de otros contingentes, desórdenes, roturas de objetos etc.) hechos que despiertan en los demás actitudes recelosas o de antipatía. El mayor encono, según la percepción de los propios estudiantes, proviene de los esquiadores.

IV INTRODUCCION

Los viajes de egresados entre los estudiantes secundarios se han constituido en una experiencia ampliamente generalizada en nuestro medio. Luego de compartir cinco años de vida estudiantil en una etapa del desarrollo evolutivo en donde el vínculo con el grupo de pares adquiere máxima solidez, este acontecimiento adquiere para los jóvenes un carácter muy singular. Por una parte se presenta como la oportunidad por excelencia para aprovechar a pleno las posibilidades que ofrece la red de relaciones ya constituidas, por medio de una experiencia en común. Por otra, esa experiencia se ve reforzada en intensidad ante la perspectiva de la próxima disolución formal de dicho grupo y el inminente abandono del ámbito del colegio para insertarse en la sociedad a partir de diversos roles sociales adultos.

El fin del "purgatorio" adolescente requiere la definición de roles, metas y proyectos lo cual no está exento de conflictos y enfrentamientos con la realidad.

El viaje de egresados se constituye de este modo en una suerte de ritual de encuentro final y de despedida simultáneamente. Frente a esta situación los adolescentes buscan un marco apropiado para sentirse distantes de las obligaciones y reglas que limitan y regulan su vida cotidiana. Crean, no sin razón, que esa experiencia será irreplicable, que no tendrán una segunda oportunidad, por ello pretenden retenerla maximizando las vivencias que luego les permitirán recuperarla en el recuerdo. Todo lo que hagan estará orientado entonces por la motivación de imprimir al viaje de egresados un carácter de experiencia imborrable. Para lograrlo se permitirán ciertos excesos y exaltaciones que dejen una huella en todos los espacios por los que transiten.

Este propósito se impone sobre todos las restantes. Si bien les importa estar alojados en un buen hotel, disponer de una buena comida y de un programa de excursiones activo e interesante, más aun los motiva todo aquello que ellos mismos resulten capaces de hacer, generar y ofrecerse. Por lo tanto cobran un relieve particular los contextos, ámbitos o actividades que mejor permitan el despliegue de sus propias motivaciones.

V ANALISIS DE LA INFORMACION

V 1. Lugares Considerados Para El Viaje de Egresados

La investigación efectuada permite inferir, sin lugar a dudas, que Bariloche constituye para los estudiantes el lugar por excelencia para concretar el viaje de egresados.

Diversos factores condicionan esta preferencia casi unánime. En primer lugar, incide la tradición del colegio. Es muy frecuente que los estudiantes continúen el hábito de las promociones anteriores. Influyen mucho los comentarios y las anécdotas relatadas por esos compañeros determinando la tendencia a no apartarse de una experiencia impregnada de una connotación casi mítica. Por otra parte, las empresas que ofrecen sus servicios para organizar el viaje a Bariloche, efectúan una persistente labor de promoción desde los comienzos mismos del año anterior al viaje.

El hecho que tantos colegios hayan adoptado la costumbre de elegir Bariloche y no otro lugar, tiene su justificación, como se verá más adelante.

Un requisito básico en la elección del lugar para el viaje de egresados es que ofrezca una infraestructura adecuada y nutrida diversidad de atractivos. Varias ciudades cumplen aparentemente con estas condiciones, entre ellas Córdoba, Mendoza, Cataratas, Costa Atlántica, Bariloche, pero cada una de ellas exhibe diferentes particularidades, según la percepción de los estudiantes.

Córdoba (Carlos Paz, La Falda, Mina Clavero) es considerado como un lugar apto (y muy frecuentemente elegido) para el viaje de egresados del colegio primario. "Arroyos, montañas burritos y aroma a peperina" configuran un clima demasiado atemperado o ingenuo para el efervescente espíritu adolescente deseoso de estímulos mas intensos.

Mendoza se encuentra poco presente como posibilidad. Se la percibe como una ciudad más bien de adultos, distante y ajena.

Cataratas del Iguazú ejerce cierta atracción pero, simultáneamente se la evalúa como un escenario demasiado estrecho y monocorde para la demanda adolescente.

La Costa Atlántica resulta demasiado familiar, conocida y cercana para permitir explorar cosas nuevas.

Bariloche, en cambio, parece reunir las condiciones ideales para el viaje de egresados. Es un lugar distante, muy diferente al de residencia habitual, se encuentra tradicionalmente asociado a experiencias juveniles (camping, exploraciones, escalamientos etc.), posee un impactante paisaje, una arquitectura llamativa, "boliches alucinantes" y la magia de la nieve a modo de un atractivo inédito para una elevada proporción de adolescentes. El conjunto de motivaciones adquiere una suerte de connotación mítica a partir de la cual se puede fantasear el escenario ideal para montar la experiencia grupal tan anhelada.

"Es un lugar especialmente preparado para nosotros"

Los estudiantes sienten que allí tienen fundado un lugar propio y este es un elemento fundamental. Aunque el mismo esté limitado por el tiempo efímero de una semana, nada les impide gozar de este sentimiento en plenitud. Lo permanente no forma parte del registro de sus pretensiones. Por otra parte los adolescentes, en general carecen de estructuras sociales de inserción con excepción de algunas instituciones formales como el colegio secundario, la universidad u otras, aunque las mismas no están específicamente diseñadas para ellos. Por lo tanto la estrechez de posibilidades de inserción plena en el cuerpo social, los conduce a vincularse exclusivamente con su grupo de pares con quienes se esfuerzan por lograr el desarrollo de una identidad propia, a fin de plasmar su necesidad de autoafirmación. El sentimiento de disponer entonces de un escenario propio, cobra una relevancia notoria.

Otros lugares también considerados o escogidos para el viaje aparte de Bariloche, han sido en una reducida proporción Brasil (Camboriú) y en menor medida aún Estados Unidos (Orlando) e inclusive Cuba. En estos dos últimos casos el segmento se reduce a ciertas promociones o grupos de colegios privados. De todas maneras se configuran como opciones excepcionales a la regla. En algunos casos se mencionó El Bolsón, Península de Valdéz u otros lugares del Sur, pero sin pretender ir mas allá del juego con la idea. **Bariloche como posibilidad se encuentra fuera de toda discusión.**

V 2. Lugares Elegidos En Viajes Estudiantiles Anteriores al de Egresados

Durante el período de estudios del colegio secundario no es infrecuente la realización de campamentos o viajes de pocos días. Los lugares elegidos en estos casos resultan en general dentro del área de la Provincia de Buenos Aires: En la costa, las playas de Chapadmalal o Miramar; en el Interior de la misma, Tandil y Sierra de La Ventana. En menor medida se efectúan campamentos a la Península de Valdéz (apareamiento de Ballenas, mes de agosto) San Martín de Los Andes u otros lugares del Sur. Entre ellos nuevamente Bariloche emerge como posibilidad por medio del campamento, como una alternativa simultáneamente intimista y aventurera, que despierta un vivo interés. A diferencia del viaje de egresados, estos eventos tienen un carácter menos formalmente establecido. La organización corre por cuenta de los estudiantes sin que se recurra a empresas que ofrezcan un programa preestablecido.

V 3. Aspectos de la Organización Del Viaje de Egresados

El primer paso lo dan las empresas que se presentan al colegio a principios de año ante los alumnos que se encuentran cursando el 4* año. Les hablan de temas que ya conocen por experiencias de promociones anteriores, compitiendo entre sí para seducir a los jóvenes con propuestas estimulantes. Esta intención genera con cierta frecuencia promesas excesivas, de cumplimiento parcial y en algunos casos nulo, por lo que algunos estudiantes se muestran precavidos y escépticos. Se han registrado en ocasiones incumplimientos cercanos a la estafa. En la actualidad dos empresas importantes han acaparado la mayor parte del mercado, siendo depositarias de una razonable cuota de confiabilidad: Rio de La Plata y Casa Piano. La primera es dueña de una conocida flota de ómnibus, posee cuatro hoteles en Bariloche y desplaza cerca de 60.000 estudiantes al año. La segunda, pertenece a una ex-financiera convertida actualmente en banco y posee un potencial de movilización aproximado de 30.000 estudiantes



Los estudiantes reciben esas propuestas y comienza el proceso de discusión. Las tratativas tienen por protagonistas fundamentales a los representantes de dichas empresas y a los estudiantes. En una proporción menor participan algunos padres, quienes se comprometen en el contrato de servicios y pago. Las autoridades del colegio observan en general una decidida prescindencia, negándose a quedar involucradas en ese tipo de responsabilidad.

El costo del viaje suele financiarse en 14 meses, en cuotas fijas de aproximadamente \$ 40. Cuando se producen retrasos o incumplimientos en esos pagos aumentan también las probabilidades de incumplimiento de la empresa. Temerosas tal vez de no recaudar lo estipulado (o como modo de presión), postergan al contingente en cuestión en cuanto al hotel a asignar y a la fecha de partida hasta último momento. Los entrevistados que pasaron por esa experiencia refieren haberse perjudicado en ese sentido, al haberseles asignado finalmente hoteles de menor calidad a lo pactado originariamente.

V.4 Meses Elegidos Para Efectuar el Viaje

La elección del momento para efectuar el viaje no es enteramente libre. Por una parte existen colegios que ponen obstáculos si no se escoge la semana de vacaciones del mes de julio, computando a los estudiantes los días de ausencia. Por otra, si bien la preferencia general se orienta a realizar el viaje dentro del mes de agosto e inclusive septiembre, son las compañías que ofrecen los servicios quienes generalmente fijan la fecha en función de los cupos de los hoteles con los que operan.

De todos modos el período más frecuente se extiende entre julio y septiembre, debido a que una importante motivación del viaje la constituye el tomar contacto con la nieve. Según algunas referencias, los egresados de ciertas zonas del interior del país disponen de menor posibilidad de viajar en esta época, quedando relegados a meses posteriores (octubre/ noviembre).

V.5 Precauciones previas al viaje

El temor principal por parte de los estudiantes gira en torno a las dudas acerca del cumplimiento por parte de la empresa de lo pactado. Toda vez que se genera algún hecho de incumplimiento, las frustraciones que trae aparejado se convierten en advertencias para los futuros viajantes. En menor proporción participan temores asociados a la propia dinámica del grupo (fundamentalmente posibles conflictos interpersonales) o vinculados a aspectos como la seguridad y salud personal.

Los padres, por el contrario, acentúan otros temores. En el caso de los varones temen la emergencia de actitudes de descontrol, en particular vinculadas con el alcohol, el sexo, la droga y conductas negligentes o arriesgadas. En el caso de la mujeres es menor el temor hacia las adicciones y mayor hacia la conducta sexual. En casi todos los casos, el tema del Sida es una preocupación importante.

V.6 Alojamiento

El viaje de ida en ómnibus resulta fatigoso aunque los jóvenes no escatiman imaginativas maneras de hacerlo llevadero.

Una franja apreciable se aloja dentro del radio céntrico de Bariloche. Otros, a algunos kilómetros de distancia, en el camino hacia el LLao LLao o El Catedral. La calidad de los hoteles resulta bastante variable pero en general predomina la conformidad entre quienes suscribieron los servicios de la empresas más renombradas. En estos casos las habitaciones albergan hasta cuatro estudiantes y logran satisfacer con aceptable eficiencia las necesidades básicas: higiene y orden en habitaciones con baño privado y con un estilo agradable, alimentación, calefacción y buen trato. La existencia de un Pub o de un lugar donde escuchar música y reunirse es muy valorada por los estudiantes. Quienes se benefician con los mejores hoteles suelen ser los alumnos de colegios de alto nivel socioeconómico. También los que se trasladan por avión. Un Hotel representante de esta categoría sería por ejemplo el "Slaloom".

No obstante otro segmento permanece alejado en mayor o menor grado de esos servicios de buena calidad. Por el contrario, la misma dista mucho de ser aceptable. Por ejemplo, en un solo dormitorio se alberga mediante camas superpuestas a una cantidad excesiva de jóvenes y se les ofrecen un menú alimentario escaso o poco agradable. No es infrecuente que el hotel sólo posea un ámbito para el desayuno y carezca de comedor, por lo que los estudiantes deben desplazarse una considerable distancia para acceder al lugar donde se les ofrece el almuerzo o la cena. En los casos en que el servicio de comida es relativamente aceptable, raramente es abundante en cantidad y resulta improbable poder repetir la ración. Un sistema de atención global altamente desorganizado, sábanas quemadas por cigarrillos y una infraestructura precaria completan este decepcionante servicio. El Hotel "Pucón" sería un representante de este grupo. Un comedor (no fue identificado su nombre) en el Cerro Catedral, contratado por una de las compañías se destaca por la muy mala calidad de lo que ofrece.

Dentro del ámbito del alojamiento existe un sistema de control y vigilancia que en muchos casos pretende ser estricto pero pocas veces logra ser eficaz. Su función es evitar que penetren bebidas alcohólicas, el consumo de marihuana o algún otro tipo de actividad de riesgo. El ingenio con dosis de desparpajo que muchos estudiantes despliegan para permitirse el placer de la transgresión, logra burlar cada vez de una manera diferente esos sistemas de control, con los consiguientes conflictos posteriores. En particular, el consumo de alcohol resulta la transgresión más difundida, sobre todo entre los varones.

En muchos casos se exige a los estudiantes que efectúen un determinado depósito de dinero en el hotel a los efectos de cubrir eventuales daños que pudieran producir. Efectivamente, no es raro que ocurran destrozos ya sea por azar, por actitud malintencionada, o por la merma en el nivel de responsabilidad que el alcohol, generosamente consumido durante toda la estadía, logra producir. Según estiman algunos estudiantes ese dinero no es reintegrado en la proporción debida. Este hecho se suma a una extensa cadena de acciones orientadas a desposeerlos de cuanto dinero hayan destinado al viaje.

Generalmente todos los huéspedes del hotel son estudiantes de distintos colegios, hecho que enriquece aún más las posibilidades de crear nuevos vínculos de relación y amistad, al mismo tiempo que hace reinar un clima festivo por todos compartido.

V 7. Excursiones

El paquete contratado desde Buenos Aires incluye un conjunto de excursiones muchas de las cuales se presentan en dos versiones. Originariamente se les ofrece a los estudiantes la mejor de ellas, pero al llegar a Bariloche suelen encontrarse con la sorpresa de que la misma, por alguna razón, se torna poco viable y es necesario optar por la segunda. Esta otra resulta menos atractiva y, a modo de compensación se les proponen excursiones complementarias pagas (fuera del programa originario o confusamente planteadas en su momento). Este tipo de incumplimientos por parte de algunas empresas de turismo hace que muchos estudiantes se sientan defraudados y estafados por las mismas. Algunos estudiantes cuestionan, asimismo, que ciertos coordinadores de grupo cobren una comisión importante por cada alternativa extra que les proponen.

En la mayoría de los casos el ritmo diario es extenuante. Comienzan a hora temprana luego de las muy pocas horas de sueño que la velada anterior (discoteca) ha dejado como resto para el descanso. Existe una tendencia a ocupar con actividades programadas todo el tiempo disponible, sin permitir horas de ocio o de actividades libres. De esa manera el grupo se torna más fácilmente controlable. Esta modalidad es aceptada por una importante proporción de jóvenes deseosos de "no perderse nada" pero no responde a las expectativas de otro segmento, que anhela un ritmo más atemperado.

Las principales excursiones son:

. **Cerro Catedral**, con inclusión optativa de una experiencia de esquí. Se trata de una de las excursiones preferidas por los estudiantes deseosos de conocer la nieve y disfrutar de los deportes y entretenimiento que ofrece (esquí, "culipatín" etc.). Es aquí donde se plantea uno de los inconvenientes mayores para compatibilizar armónicamente el turismo estudiantil y el de esquiadores. Las medidas que hasta el presente se han tomado para intentar introducir mayor orden, y evitar problemas se encuentran aún a una apreciable distancia de haberlos resuelto. Los estudiantes sienten la hostilidad de muchos esquiadores quienes despectivamente los han bautizado "tirabolas". El Cerro es un punto de convergencia inevitable de dos segmentos turísticos sumamente disímiles aunque susceptibles de ser compatibilizadas implementando las medidas adecuadas.

Es fundamental destacar que para una estimable proporción de jóvenes la primera experiencia en el deporte del esquí que efectúan en Cerro Catedral resulta decisiva en relación a la posibilidad de constituirse en un futuro esquiador y potencial concurrente a ese centro. En este sentido sería importante que el estudiante que se aproxima por primera vez al esquí sea atendido con la consideración que merece cualquier turista en fase de aprendizaje e iniciación en ese deporte.

. **Isla Victoria**: Para muchos se trata de una excursión muy aburrida. Lo mismo ocurre con todas aquellas que poseen un carácter más bien contemplativo, que se limitan a ofrecerles un lugar para conocer pero donde no posen nada para hacer. Existe una marcada tendencia a desestimar las actividades pasivas en aras de orientarse a situaciones donde los estudiantes puedan desarrollar roles activos, de participación. Isla Victoria por otra partes es considerada como un lugar más afín a la gente mayor que a los jóvenes.

. **Bosque de Arrayanes**: Este bosque, único en su género, suscita un interés muy particular entre muchos turistas pero no en el caso de los estudiantes. La curiosidad y belleza de estos

árboles no llega a conmoverlos. Nuevamente se trata de una alternativa frente a la cual no encuentran mucho para hacer.

. **Lago Frío:** Incluye un paseo en ferry y el escalamiento de una montaña. Esta excursión despierta entusiasmo en particular por quienes sienten atracción por la belleza del paisaje. Las mujeres parecen exhibir mayor sensibilidad en este aspecto.

. **Cabalgatas:** En una gran cantidad de casos se destaca la pobreza y limitaciones de esta experiencia. Pocos y deslucidos caballos en un circuito escaso en atractivos hacen que algunos la califiquen como un desastre. Otros, con más sentido del humor, logran divertirse explotando la ironía. Se trata de una posibilidad imaginativamente muy poco aprovechada.

. **Circuito Chico:** Cumple la función de posibilitar el conocimiento de una zona cercana a la ciudad, muy recorrida por el turismo en general debido a los atractivos panorámicos que ofrece. En este caso tampoco alcanza a satisfacer plenamente al inquieto espíritu juvenil que queda limitado a subir y bajar del micro, sacar fotografías y continuar el recorrido.

. **Cascada Los Alerces:** No todos efectúan esta excursión, pero quienes sí lo hacen se confiesan conmovidos por la belleza del lugar y rescatan esta excursión dentro del conjunto.

. **Bajada en "gomón" en "rápidos" del Rio Limay:** Las opiniones resultan dispares. Para algunos es poco interesante, y la viven como una actividad que promete más emoción que la que efectivamente ofrece. Otros en cambio, efectuaron esta excursión en el marco de una competencia, lo cual le otorgó un atractivo suplementario apreciable. Una vez más se confirma la importancia de incorporar, cuando resulta posible, un ingrediente de participación personal donde los jóvenes se puedan sentir realmente protagonistas de las actividades.

V.8 Salidas Nocturnas

Sin duda constituye uno de los atractivos mayores para una gran cantidad de adolescentes. Quienes diseñan los programas en las empresas de turismo, conscientes de la importancia de este recurso, suelen incluirlo en generosa medida y con gran éxito. Se destacan algunos lugares (Cerebro por ejemplo) por la envergadura, la sugestiva decoración, el buen servicio y la calidad de su equipamiento (luces y sonido). Los jóvenes son trasladados hasta ellos en micros que los aguardan hasta el regreso. Se mantiene en general un marco bastante organizado. En ocasiones ocurren incidentes que rara vez revisten gravedad. Se trata de ciertas riñas protagonizadas fundamentalmente por estudiantes del Interior y de Buenos Aires. Cánticos localistas derivan en consignas o estribillos agresivos hasta hacer crecer la tensión. El alcohol aporta su cuota y el incidente finaliza sin consecuencias mayores debido al cuidadoso sistema de control montado.

V.9 Otras Fuentes de Esparcimiento

Fuera del marco de lo programado queda muy poco tiempo para actividades opcionales. Son escasos los hoteles que disponen de un lugar para ser utilizado como espacio de reunión o descanso. Más bien la tónica predominante es mantener a los estudiantes activos y alejados del hotel la mayor cantidad de tiempo posible.

Los paseos diurnos por la zona céntrica son relativamente limitados y circunscriptos a la compra de chocolates u otro elemento típico de la zona, de modo que el contacto directo entre estudiantes y la gente del lugar resulta bastante escasa.