

Informe Final

**“Plan Estratégico para el Desarrollo Turístico de
la localidad de Villa Traful”**



Convenio de Asistencia Técnica:

Secretaria General de Gobierno

Subsecretaría – Consejo de Planificación y Acción para el Desarrollo



Asesor Técnico:

Licenciada en Turismo

Clarisa B. Vermeulen

21 de Octubre 2005



AUTORIDADES



Consejo Federal de Inversiones

Secretario General del C.F.I.
Ing.: Juan José Ciácerá

Directora de Coordinación
Ing. Marta Velazquez Cao

Jefa del Área de Redes de Información
Lic.: Alicia Rapacchini

Responsable Técnica
Silvia Ramirez



Provincia del Neuquén

Gobernador
Don Jorge Omar Sobisch

Secretario de Estado General de la Gobernación
Sr. Rodrigo Salvadó

Director Provincial de COPADE
Ing. Carlos Ciapponi

Comisión de Fomento de Villa Traful.
Ing. Raúl Barahona.



INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la presentación: "Plan Estratégico para el Desarrollo Turístico de la localidad de Villa Traful" correspondiente a las tareas realizadas en el periodo de Mayo y Octubre de 2005.

Actualmente la localidad de Villa Traful, se encuentra ubicada en el noroeste de la región andinopatagónica, sobre la costa sur del lago Traful. El incremento en las demandas sociales y económicas de la Villa, su inserción en el Parque Nahuel Huapi, uno de los parques más grandes del mundo de 750.000 hectáreas, recibe anualmente un flujo turístico que supera el millón de visitantes, sumado a la cercanía de la ciudad de San Carlos de Bariloche, que tiene una población estable de cerca de 100.000 habitantes a 100 km de distancia, que posibilita la afluencia en el día de pescadores y otros visitantes, como también a 400 km de la capital neuquina; replantean la necesidad de un ordenamiento de los usos de la cuenca en general y del manejo de recursos naturales como es pesca deportiva

De esta manera, esta joven población, creada al pie del Cerro Negro, con una población de aproximadamente 500 habitantes y una antigüedad de 68 años, posee las características de una aldea de montaña con sus 620 hs de ejido municipal, dentro de la Reserva del Parque Nacional Nahuel Huapi, donde se encuentra en la etapa de desarrollo como modelo ambiental donde convivan armónicamente la naturaleza y las actividades económico-productivas, con la activa participación de la población en la gestión y el control ambiental.

En Villa Traful, extendida sobre la costa del lago y rodeada de magníficos bosques, con puntos panorámicos e infraestructura turística principalmente entre otros recursos, no debe basar su riqueza en la explotación degradante de los recursos ambientales, ni en una afluencia masiva de visitantes sin



pautas de manejo. Es así que el uso de la cuenca deben orientarse en favor de un desarrollo sostenido.

Por otro lado, el mercado turístico nacional e internacional exige servicios de calidad y desarrollo de una variada gama de actividades, para lo cual se requiere mejorar las condiciones de prestación de los servicios al turista.

Para ello, se requiere de políticas de acciones, programas y proyectos efectivos que en procesos sucesivos determinen objetivos y políticas de mediano y largo plazo.

De esta manera, se ha trabajado con estrategias de desarrollo con una fuerte inclusión social, logrando una gestión eficaz de programas y proyectos de desarrollo sostenible en escenarios y situaciones concretas pero cambiantes como es la actividad turística.

En este sentido, el presente estudio pretende contribuir a la reactivación económica y productiva de las empresas de la localidad de Villa Traful disminuyendo la marcada estacionalidad que posee acorde a sus características sociales, económicas, medioambientales, entre otras; a través de un accionar articulado con organismos relacionados con el sector.



RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo insertar acciones eficaces en la cuenca de Villa Traful, en el plazo más breve posible, con el máximo de racionalidad en función de los cambios que se desea lograr en el medio.

Para ello, se partió de una reconstrucción exploratoria preliminar de la realidad local y regional, de procesos, potencialidades y debilidades en términos de problemáticas y hacia cuya solución se han dirigido algunas acciones, con una importante participación de diversos grupos de opinión.

De este modo, la elaboración de estrategias responde a las fortalezas y debilidades del destino, como así también cargadas con una fuerte necesidad y prioridad de los actores locales. Es así, que sobre las etapas de diseño de estrategias se comenzaron a realizar junto con la comunidad acciones concretas de comercialización para prolongar la temporada turística la cual solo funcionaba durante el mes de enero y en menor medida diciembre y febrero, desarrollando y potenciando distintos productos, como así también difundiendo y promoviendo los atributos que posee Villa Traful y la cuenca de influencia a través de información publicitaria, participación en ferias y eventos y otros medios de difusión.

El punto de partida de este estudio consistió en el material de base como es el "Plan Ambiental de Desarrollo de Villa Traful", que elaborado en el año 1995, surge por un pedido concreto de las autoridades del Parque Nacional Nahuel Huapi, para efectivizar la sesión de las 600 ha. al ejido municipal. Para ello, participó un amplio número de profesionales y se realizaron 3 talleres con la comunidad. A pesar de esto último, actualmente el Plan de Desarrollo no ha sido incorporado como herramienta o



fortaleza de crecimiento de esta población y todo su desarrollo depende exclusivamente de las gestiones de poder tanto a nivel comunal como provincial.

Es por ello, que tampoco existe un claro discernimiento en cuanto a las necesidades y beneficios que la comunidad requiere como modelo de desarrollo. De esta manera, la necesidad de contar o no con asfalto en la ruta provincial 65 son temas de constantes controversias, pues es posible asegurar que más del 80% de los turistas prefieren la virginidad de la naturaleza donde se encuentra inmersa Villa Traful.

En este sentido, las políticas regionales y provinciales, las cuales afectan directamente a esta pequeña comunidad, no poseen un claro sentido de planificación regional, donde las demandas locales pueden volverse o no efectivas, según el poder político y de gestión local, independientemente de la viabilidad o éxito de las mismas. Un claro ejemplo de ello, es la necesidad de habilitar los caminos de acceso para vehículos de mayor envergadura que permita llevar más de 45 pasajeros por vehículo – actualmente imposibilitado-, pero no concordante con la capacidad de acogida de la villa, quien solo puede ofrecer 200 plazas hoteleras, en 620 ha. De ejido municipal.

Otro claro ejemplo, lo puede constituir del desarrollo del Parque de Nieve Cerro Negro, que fue un proyecto apoyado por el gobierno provincial, sin considerar que no existe capacidad instalada para soportar tal desarrollo, tanto desde la gestión pública – energía eléctrica, accesibilidad invernal, etc- como tampoco desde la gestión privada – donde solo trabajan unos pocos establecimientos hoteleros durante todo el año, y no existe ninguno que esté en condiciones de ofrecer sus servicios en época invernal debido a los problemas edilicios y de infraestructura básica como es el gas natural que aún la villa carece.

De este modo, y retomando las etapas del presente estudio, el diagnóstico contempla un análisis de las características poblacionales de Villa Traful, como así



también definiendo la oferta de servicios turísticos y no turísticos y el perfil de la demanda turística que visita la zona a través de un análisis comparativo en función de los datos de fuentes secundarias como los datos del censo 2001 del Indec., las encuestas turísticas –temporada 2003-2004- y algunos datos de la última temporada estival 2005, realizados por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén; como así también estudios e investigaciones realizados para Villa Traful y Región de los Lagos y la contrastación de las mismas a través de talleres realizados con la comunidad, entrevistas a informantes claves y profesionales relacionados con la temática.

Asimismo, se ha trabajado en un análisis de la oferta de atractivos turísticos según sus potencialidades determinando aspectos positivos y negativos. La relevancia de estos los atractivos han sido determinados por la metodología CICATUR, y contrastados con informantes claves ha permitido desarrollar los productos a trabajar y las estrategias de desarrollo para cada uno de ellos.

Es diseño de un plan estratégico y de acción para mejorar la calidad de los servicios y su sostenibilidad como actividad turística; como así también la implementación de dichas acciones que permitirán el inicio de una actividad integrada entre los distintos actores de la actividad turística y a su vez con las actividades complementarias necesarias para el desarrollo sustentable de una localidad con estas características.

**INDICE**

AUTORIDADES	2
INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN	5
TAREAS REALIZADAS	9
1. Análisis de la Oferta disponible servicios turísticos, características poblacionales y de la Demanda turística que visita la zona.	9
Características poblacionales	10
Oferta Turística Disponible.....	15
Demanda Turística.....	17
2. Análisis de la oferta de atractivos turísticos y determinación de la potencialidad de cada uno de los recursos turísticos más importantes para la villa determinando aspectos positivos y negativos.	29
3. Análisis de la potencialidad de cada uno de los productos turísticos desarrollados y a desarrollar en la villa y alrededores.	44
Excursionismo –Naturaleza.....	44
Relax y Contemplación - Naturaleza.....	45
Turismo Activo – Aventura.....	46
Turismo Ecológico	47
Turismo Cultural.....	51
Turismo Pesca Deportiva.....	53
Turismo Educativo	55
Turismo de Interés Especial.....	56
Turismo de Nieve.....	57
4. Determinación de estrategias de desarrollo para cada línea de productos	59
5. Desarrollo e implementación de estrategias de comercialización según los productos priorizados	97
6. Desarrollo e implementación de mejoras a realizar en la prestación de los servicios actuales y potenciales.	104
7. Contribuir con mejoras en el Plan de Desarrollo de Villa Traful desde el punto de vista turístico.	114
ANEXOS	119
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXO I INFORME DE TEMPORADA ESTIVAL – AÑO 2004. SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE NEUQUÉN.	120E



TAREAS REALIZADAS

1. Análisis de la Oferta disponible servicios turísticos, características poblacionales y de la Demanda turística que visita la zona.

Villa Traful, oficialmente fue creada, el 30 de noviembre del año 1936, a través de una Resolución de la entonces Dirección de Parques Nacionales, se creó la Villa, autorizando el loteo y venta de tierras. A partir de ahí comenzaron a llegar los primeros colonos de origen europeo, quienes rápidamente se dedicaron a la actividad turística, prestando los primeros servicios.

Tuvieron que pasar muchos años hasta que el 29 de mayo de 1969, el Gobierno de la Provincia del Neuquén decidiera la creación de la Comisión de Fomento, con el objetivo de propulsar el desarrollo turístico de la localidad, produciéndose entonces los primeros adelantos en servicios de infraestructura: energía eléctrica, Puesto Sanitario, Destacamento Policial, Albergue Escolar, etc.

Quedaba un solo impedimento para afianzar el desarrollo de la Villa: el hecho de estar inserta dentro de un Parque Nacional. Esto llevó a que durante muchos años sus pobladores gestionaran ante el Estado Nacional su desafectación, lo que se concretó mediante la Ley Nacional 24.302 en el año 1994, que sin lugar a dudas se convertirá en el hito más importante para Villa Traful. De esa forma, pudo planificarse un modelo de aldea basada en el desarrollo sustentable, y con una muy baja densidad poblacional.

Hoy, con 503 habitantes y con un Plan de Desarrollo Turístico, tanto las autoridades como los pobladores tienen un objetivo único: **el desarrollo de Villa Traful en armonía con el paisaje y libre de todo tipo de contaminación.**



Características poblacionales

Según el censo del 2001, realizado en la localidad de Villa Traful, arrojó como resultado una población de 503 habitantes, que viven de manera permanente en la villa y los cuales se distribuyen en el área urbana y rural. Por otro lado, se ha estimado que unas 100 personas son residentes de manera temporal durante la temporada estival, conformada por los propietarios de las viviendas de segundas residencias y prestatarios de actividades turísticas y comerciales que trabajan en la zona.

A su vez, la Comisión de Fomento de Villa Traful brinda servicios básicos y complementarios a poblaciones ubicadas en parajes y pequeñas comunidades como Cuyín Manzano – ubicada a 25 km. de la localidad y que cuenta con aproximadamente 15 familias- , como también el paraje La Lipela, ubicado a 40 km. de Villa Traful.

De los 503 habitantes de Villa Traful, 364 son electores – mayores de 18 años- los cuales 194 son de sexo masculino y 170 personas de sexo femenino, según la Secretaria Electoral de Neuquén. Asimismo, según estudios realizados en el 2001, alrededor del 57% de los residentes, son nacidos y criados en la villa, la cual ofrece servicios básicos de educación. La gran mayoría de las familias que habitan en la zona, viven desde mucho antes que se creara la villa y se convirtiera en parte de Parques Nacionales.

Actualmente, en la localidad funciona una escuela secundaria, siendo que aun no han egresado los primeros alumnos de educación media, donde se estima lo estarán realizando a partir del periodo escolar 2006-2007. Los alumnos de los últimos años, tendrán una orientación en turismo, con el mismo programa que poseen las localidades de Aluminé y Villa La Angostura, el cual esta siendo adaptado según las

necesidades de la comunidad educativa. En líneas generales, incluye materias como idiomas, practicas integradas (generación de microemprendimientos), biología, computación, entre otros.

Es importante destacar, que ofrecer este servicio educativo, requiere que diariamente profesores de la vecina localidad de Villa La Angostura, se desplacen hacia Villa Traful para ofrecer la enseñanza tanto en la escuela secundaria como también primaria.

A pesar que la gran mayoría de los habitantes son muy jóvenes, siendo que prácticamente el 50% son menores de 29 años, la participación de los adultos mayores y sus conocimientos son muy respetados por toda la comunidad, manteniendo así sus características costumbristas.

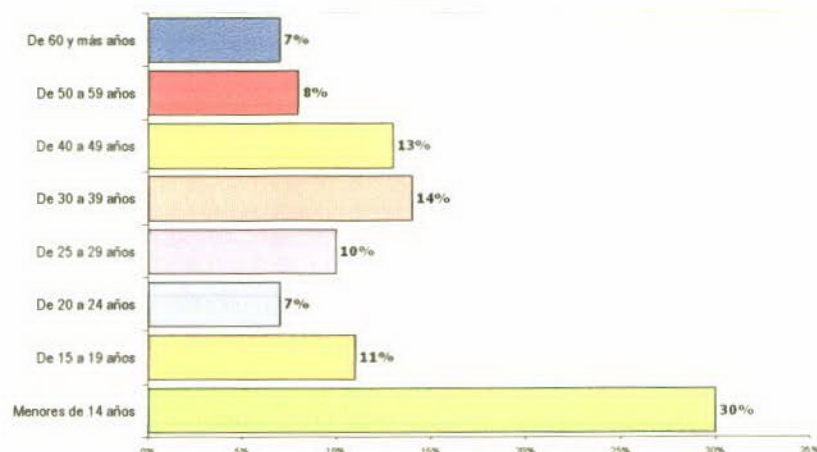
Otra franja etarea, claramente definida es el segmento de 25 a 49 años, constituido por el 37% de la población.

En este sentido, es importante aclarar, que el nivel de instrucción de los mismos, es el mayor índice alcanzado por toda la población. Esto, directamente relacionado con la posibilidad que brindó la comunidad que muchos de sus jóvenes siguieran estudiando

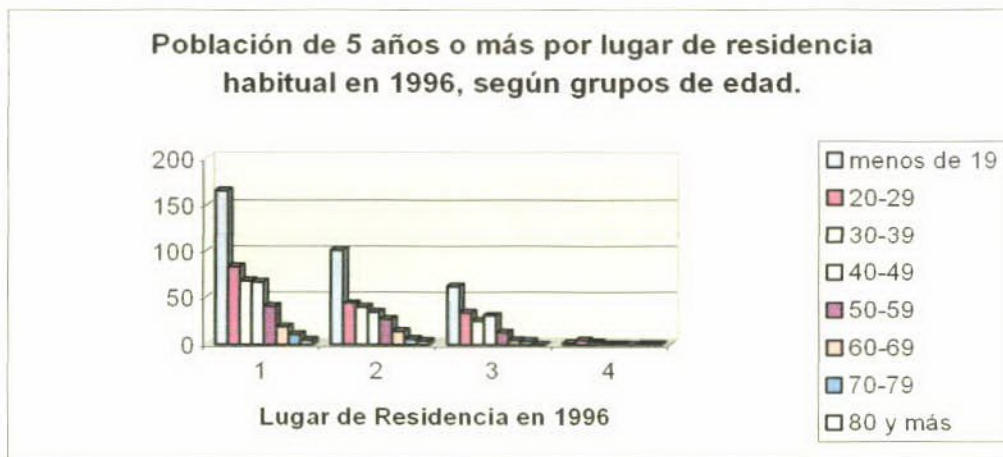
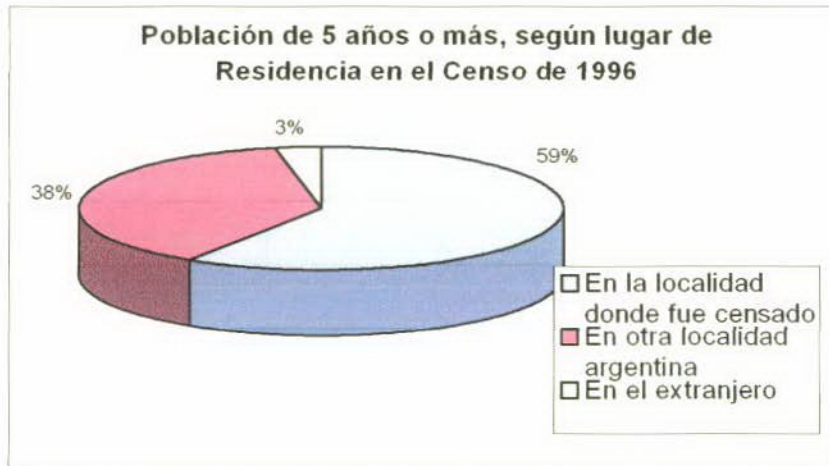
la vecina localidad de San Carlos de Bariloche antes de la creación de la escuela secundaria y la aparición de nuevos habitantes que

en

Gráfico 2: VILLA TRAFUL. Población según edad.
Año 2001



permitieron reactivar las actividades productivas directamente relacionadas con el turismo.



- *1 Población de 5 años o más
- *2 Residencia en 1996 en la misma localidad
- *3 Residencia en 1996 en otra localidad Argentina
- *4 Residencia en 1996 en el extranjero

Grupos de edad	de Población de 5 años o más	Lugar de residencia en 1996		
		En la localidad donde fue censado	En otra localidad argentina	En el extranjero
menos de 19	165	101	62	2
20-29	83	44	34	5
30-39	68	40	25	3
40-49	67	35	31	1
50-59	41	27	13	1
60-69	19	14	5	-
70-79	11	6	4	1
80 y más	5	4	-	1
Total	459	271	174	14



Es importante destacar que la localidad se encuentra ubicada dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi. Como consecuencia, sus posibilidades de crecimiento han sido muy limitadas, donde muchos trabajadores públicos, no poseen residencia estable en la localidad como es el caso de policías, guardaparques, entre otros. La intervención de Parques Nacionales, cumple en la villa un rol fundamental, ya que regula tanto las actividades turísticas -reglamentando su uso, realizando capacitaciones a los guías del lugar, realizando estudios y puesta en valor de distintos atractivos turísticos de relevancia-, como así también estableciendo límites y pautas de desarrollo. De mismo modo, la Subsecretaría de Turismo de la provincia del Neuquén ha tenido y tiene intervención en la regulación de las actividades turísticas aunque en menor medida; es por ello, que la mayoría de los prestadores de actividades turísticas como las excursiones y guiados no se encuentran habilitados por el organismo provincial de turismo, mientras que si lo están por Parque Nacional Nahuel Huapi.

Por otro lado, varios de los empresarios que trabajan en la zona son aficionados en la actividad turística, muchos de los cuales hace varios años que trabajan en la villa y no han recibido prácticamente formación en la actividad que prestan.

Así mismo, estos empresarios requieren incorporar personal calificado para desempeñarse en las actividades de atención al cliente y otras más especializadas como mozos, housekeeping, chef, entre otros. Es por ello, que muchas veces, dada la marcada estacionalidad que posee Villa Traful y la gran demanda que esta localidad posee, muchos empresarios deben recurrir a mano de obra foránea de las localidades



vecinas de San Martín de los Andes, Villa la Angostura y en algunos casos San Carlos de Bariloche y hasta de Capital Federal.

En otro sentido, desde los inicios de la creación de Villa Traful, muchos de sus pobladores se han dedicado a la actividad turística y todo eje de desarrollo ha sido orientado a la prestación del servicio turístico. A pesar de ello, la falta de políticas claras y de continuidad en las acciones emprendidas, junto con el bajo grado de compromiso de sus residentes han determinado que actualmente la villa no posea una imagen y estrategia de desarrollo definida, lo cual se ve reflejado no solo en el tipo de servicio ofrecido sino también en las expectativas de la demanda que son sumamente superiores a la de los residentes.

Solo recientemente se ha creado la Cámara de Desarrollo, Producción, turismo y Comercio de Villa Traful que contempla el desarrollo Sustentable de la villa, participando en las acciones y decisiones que se tomen respecto de la misma.

Es importante destacar que el desarrollo turístico también debe de venir acompañado con un desarrollo armónico de la villa. En este sentido, muchos de los residentes plantean problemas en cuanto a la satisfacción de sus necesidades básicas como ser problemas de acceso a los servicios básicos (Luz, gas), situación dominial con muchas tierras fiscales sin subdividir, el desarrollo de nuevos loteos sin planificación adecuada; la falta de gas natural y el elevado costo del mismo produce una fuerte extracción de leña, entre otros.

Considerando esto, y sumado a la marcada estacionalidad que ofrece la villa en materia turística, algunos de los habitantes de la villa deben buscar nuevas fuentes laborales fuera de su lugar de residencia, pasando a trabajar por lo general en San Carlos de Bariloche y Villa la Angostura; todo esto en contraposición con la