

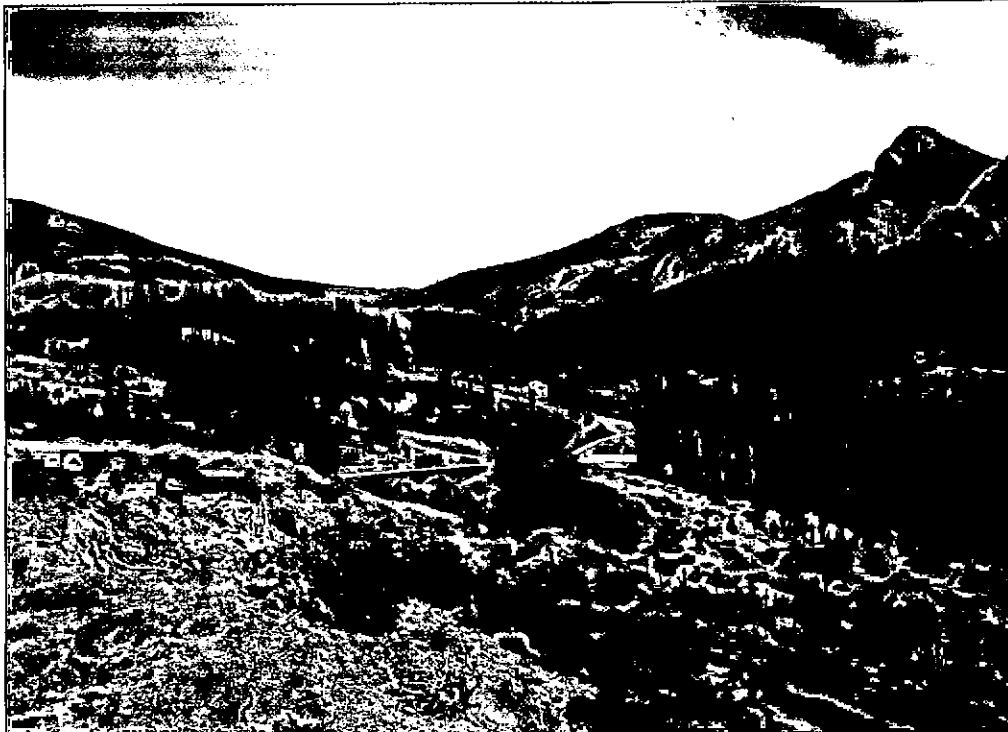
01439

46090

Consejo Federal de Inversiones

P15c

**CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN.
ETAPA I: ZONA PATAGONIA DE LOS VALLES Y
VOLCANES**



LIC. MARIA MAGDALENA PERINI

TEC. SANDRA MARINA PAVESE

**NEUQUEN
ARGENTINA**



INFORME FINAL

Informe final

**CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS
TURISTICOS EN LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN. ETAPA I: ZONA
PATAGONIA DE LOS VALLES Y VOLCANES**



Licenciada en Turismo

María Magdalena Perini

Técnica Superior en Turismo y Hotelería

Sandra Marina Pavese

Noviembre de 2007



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Ing. Juan José Ciáccera



PROVINCIA DEL NEUQUEN

GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN

Don Jorge Omar Sobisch

SECRETARIO GENERAL DEL ESTADO DE LA GOBERNACIÓN

Sr. Rodrigo Salvadó

DIRECTOR PROVINCIAL DEL COPADE

Ing. Carlos Ciapponi

**DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD OPERADORA PROVINCIAL Y
EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

Ing. Marcelo Soria Netto

<u>INDICE GENERAL</u>	Página
INTRODUCCIÓN:	10
TAREA 1: Recopilación y análisis de información	11
TAREA 2: Diseño metodológico	32
TAREA 3: Caracterización de la zona en estudio.....	57
TAREA 4: Caracterización del perfil del inversor	59
TAREA 5: Caracterización del perfil del turista.....	63
TAREA 6: Relevamiento de los alojamientos turísticos	67
TAREA 7: Caracterización y análisis de la oferta actual	68
TAREA 8: Detección de los principales inconvenientes que obstaculizan la inversión en alojamientos turísticos	78
TAREA 9: Diagnóstico	93
CONCLUSIÓN:	96
BIBLIOGRAFÍA:	98

INDICE DE CUADROS

Página

Cuadro N° 1: Departamentos y localidades que comprende la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	11
Cuadro N° 2: Distancias	16
Cuadro N° 3: Situación de las tierras fiscales	19
Cuadro N° 4: Alojamientos hoteleros en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	20
Cuadro N° 5: Alojamientos Extrahoteleros en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	20
Cuadro N° 6: Comparación entre alojamientos hoteleros y extrahoteleros	21
Cuadro N° 7: Cantidad de turistas registrados en el año 2005	27
Cuadro N° 8: Personas ingresadas a Áreas Naturales Protegidas en temporada estival 2006	28
Cuadro N° 9: Líneas crediticias disponibles para la actividad turística	30
Cuadro N° 10: Unidades de análisis, unidades de relevamiento e instrumentos de recolección de datos	41
Cuadro N° 11: Unidad de Análisis: Alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	42
Cuadro N° 12: Unidad de Análisis: Municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	45

Cuadro N° 13: Unidad de Análisis: Inversores de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	48
Cuadro N° 14: Unidad de Análisis: Turistas de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	48
Cuadro N° 15: Municipios relevados	58
Cuadro N° 16: Necesidades de inversores públicos	60
Cuadro N° 17: Necesidades de inversores privados	61
Cuadro N° 18: Inversiones realizadas con financiamiento externo	62
Cuadro N° 19: Productos y necesidades del grupo “Deportistas de invierno”	64
Cuadro N° 20: Productos y necesidades del grupo “Aventura y contacto con la naturaleza”	65
Cuadro N° 21: Productos y necesidades del grupo “Pescadores deportivos”	66
Cuadro N° 22: Alojamiento Hotelero y Extrahotelero en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	67
Cuadro N° 23: Cantidad de alojamientos por localidad	68
Cuadro N° 24: Cantidad de plazas ofrecidas en Chos Malal	70
Cuadro N° 25: Alojamientos habilitados y no habilitados según tipo de propiedad en Chos Malal	71

Cuadro N° 26: Tipo de financiamiento	71
Cuadro N° 27: Cantidad de plazas por tipología	72
Cuadro N° 28: Total de plazas por categoría	74
Cuadro N° 29: Alojamientos habilitados y no habilitados según tipo de propiedad de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	75
Cuadro N° 30: Cantidad de personal según los alojamientos	75
Cuadro N° 31: Nivel de inversión	76
Cuadro N° 32: Nivel de inversión en pesos	77
Cuadro N° 33: Barreras de ingreso	92

<u>INDICE DE GRÁFICOS</u>	Página
Gráfico N° 1: Cantidad de alojamientos por localidad	69
Gráfico N° 2: Cantidad de plazas ofrecidas en Chos Malal	70
Gráfico N° 3: Tipo de financiamiento en alojamientos en Chos Malal	71
Gráfico N° 4: Cantidad de plazas por tipología	72
Gráfico N° 5: Cantidad de plazas por tipología y localidad	73
Gráfico N° 6: Total de plazas por categoría	74
Gráfico N° 7: Cantidad de personal ocupado	76
Gráfico N° 8: Nivel de inversión en pesos	77
Gráfico N° 9 Análisis de la estructura competitiva de destinos turísticos: Diamante de Competitividad de Porter	83

<u>INDICE DE MAPAS</u>	Página
Mapa Nº 1: Zonas turísticas de la Provincia del Neuquén	12
Mapa Nº 2: Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	17
Mapa Nº 3: Rutas y nodo principal de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes	78
Mapa Nº 4: Ruta de las Áreas Naturales	79
Mapa Nº 5: Ruta de Alojamientos Municipales	80
Mapa Nº 6 Ruta del petróleo	81
Mapa Nº 7: Nodo Chos Malal	82

INTRODUCCIÓN

El presente, es el informe final del Estudio denominado *Caracterización de los servicios de alojamientos turísticos en la provincia de neuquén. Etapa I: zona patagonia de los valles y volcanes*. Dicho estudio se llevó a cabo entre el 1 de agosto al 1 de diciembre de 2007.

El presente informe tiene como alcance realizar un **diagnóstico** de alojamientos turísticos en la zona analizada, teniendo en cuenta los principales inconvenientes para inversiones futuras.

El objetivo fue analizar el desarrollo en alojamientos turísticos de la Provincia del Neuquén, teniendo en cuenta las características de la localización, para determinar cuáles son las barreras a nuevas inversiones, y a la ampliación y diversificación de las actuales.

A continuación se detallan las tareas pautadas para el estudio y las correspondientes acciones realizadas.

TAREA 1º

Recopilación y análisis de información documentada y provista por informantes clave en relación con el tema, lo cual permitió la construcción de variables necesarias para la caracterización de la zona.

La zona denominada **Patagonia de los Valles y Volcanes**, determinada por el Plan Maestro de Turismo 2003-2007, se ubica al norte de la Provincia, alejada de los principales centros urbanos, con baja población estable, por lo cual las localidades se categorizan como municipios de segunda y tercera categoría y comisiones de fomento principalmente. Comprende los departamentos, de Chos Malal y Minas; y parte de los departamentos Ñorquin y Pehuenches.

Cuadro N°1: Departamentos y localidades que comprende la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes

Departamento	Localidad	Categoría de Municipio	Cantidad de habitantes (*)
Chos Malal	Chos Malal	Primera	11.721 hab
	Tricao Malal	Tercera	791 hab
Pehuenches	Buta Ranquil	Segunda	2.221 hab
Ñorquin	El Cholar	Tercera	887 hab
Minas	Manzano Amargo	Comisión de fomento	
	Andacollo	Segunda	2627 hab
	Las Ovejas	Tercera	1.312 hab
	El Huecú	Tercera	1.399 hab.
	Hungango	Tercera	910 hab.

(*) Datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001

En dicho Plan se ha tomado como eje para el desarrollo turístico de la provincia, un pueblo un producto, para potenciar las fortalezas de cada localidad y constituir un perfil turístico.

Mapa N° 1: **Zonas turísticas de la Provincia del Neuquén**



Fuente: Plan Maestro de Turismo

Para dicho desarrollo, se tienen en cuenta *aspectos económicos* (Incremento de la demanda y de las inversiones), *socioculturales* (Revalorización de la cultura local y de los recursos), *ambientales* (Generar conciencia turística con una óptica de respeto por el medio ambiente) y *de calidad* (Buscar la satisfacción del cliente en base a sus necesidades).

Para la zona de interés los productos que se desarrollan son:

Pesca deportiva: Se realiza principalmente en los ríos Neuquén (se accede desde Varvarco, HuinganCo y Andacollo principalmente), Nahueve (se accede desde Bella Vista), Trocomán y Reñileuvu (se accede desde El Cholar), entre otros.

Es importante mencionar que los ríos Trocomán y Nahueve (se encuentran dentro del Área Natural Protegida Lagunas de Epulauquen) están más consolidados en la actividad.

En cuanto a la pesca en lagos y lagunas se destacan la Laguna Varvarco Campos y Varvarco Tapia a las cuales se accede desde Varvarco y las Lagunas de Epulauquen a las que se accede desde Las Ovejas, entre otras.

La pesca que se practica principalmente es con mosca, realizándose desde noviembre hasta abril y regularizada bajo normas nacionales y provinciales.

Fiestas populares: Se destacan las fiestas de carácter religioso, principalmente la de San Sebastián realizada anualmente en el mes de enero en la localidad de Las Ovejas.

Durante el mes de febrero se realiza en la localidad de El Cholar la Fiesta del Ñaco y en el mes de diciembre se realiza en Chos Malal la Fiesta del Chivito, entre otras.

Montañismo: Puede practicarse en la Cordillera del Viento, cuyos accesos pueden realizarse desde las localidades de Andacollo, HuinganCo y Varvarco, en los Volcanes Domuyo (se puede acceder desde Varvarco) y Tromen (se accede desde Tricao Malal). Además desde HuinganCo se accede al Cerro La Corona y desde El Cholar a los Cerros Buta Lechecura, Pinimahuida y Caycallén.

Arqueología: Existen yacimientos con petroglifos en Colo Micho-Có. Se accede 10 kilómetros antes de llegar a la localidad de Varvarco.

Nieve – Esqui: Se realiza actualmente en el Parque de Nieve Cerro Wayle, al que se accede directamente desde Chos Malal.

En lo que respecta al tema que le compete al estudio, en el área se han podido detectar y han sido posible potenciar los siguientes atractivos turísticos que son de alta jerarquía:

Área Natural Protegida Provincial y Parque Provincial de Fauna Laguna

Tromen: Se accede desde Chos Malal por Ruta Nacional N° 40 hasta los empalmes con Ruta Provincial N° 2 y Ruta Provincial N° 37. Se encuentra a 2.100 metros sobre el nivel del mar y posee una superficie de 24.000 hectáreas. El objetivo para su creación fue la preservación del hábitat natural

de aves migratorias acuáticas. Es considerado uno de los 15 humedales de Argentina que aves migratorias utilizan para buscar agua en la época de verano. Estas condiciones naturales permiten realizar avistaje de avifauna en la laguna Tromen y en el bañado Los Barros.

Además se puede ascender al Volcán Tromen con 4.114 metros sobre el nivel del mar.

Area Natural Protegida Provincial y Reserva Forestal Epulauquen: Se encuentra a 38 km. de la localidad de las Ovejas. Tiene una superficie de 7.500 hectáreas. El objetivo de su creación fue preservar el bosque andino patagónico, especialmente el roble pellín, ñire y lenga. Tiene tres lagunas donde puede practicarse la pesca deportiva. Además se realizan actividades en contacto con la naturaleza caminatas, safaris fotográficos, etc.

Area Natural Protegida Sistema Domuyo: No tiene una superficie definida. Se accede desde la localidad de Varvarco y el paraje Aguas Calientes. El Volcán Domuyo tiene una altura máxima de 4.709 metros sobre el nivel del mar. El objetivo de su creación es de preservar los sistemas ecológicos y fuentes termales. Allí se encuentran olletas y hervideros con aguas termales. Las que se destacan son la Olleta Bramadora (por el sonido que proyecta el chorro de vapor que sale de la misma), Rincón de las Papas, Baños de Romero, Aguas Calientes, entre otros. Entre los arroyos se destacan Los Tachos y El Humazo.

Además pueden realizarse actividades de montañismo ascendiendo al Volcán en época estival dado que las condiciones climáticas dificultan dicho ascenso.

Parque de Nieve del Cerro Wayle: Se accede desde Chos Malal distante a 48 km. Se encuentra a 3.296 metros sobre el nivel del mar. Las actividades de invierno que se practican son esquí alpino y nórdico, moto nieve y snowboard. Cuenta con refugio-confitería, tres medios de elevación de arrastre (poma lift) con una capacidad de remonte de 200 personas por hora. Además cuenta con los servicios de alquiler de equipos de esquí, raquetas, escuela de esquí, instructores, motos de nieve, primeros auxilios, entre otros.

En cuanto a los aspectos geográficos de la zona, dominan el paisaje tres cordones montañosos:

- La cordillera del Límite, la cual es divisoria de aguas.
- La cordillera del Viento.
- El macizo Tromen.

Entre estas imponentes montañas, se han formado cuencas hídricas siendo las principales Neuquén, Nahueve y Varvarco

Además es importante mencionar que se encuentran las Lagunas de Epulauquen (1.350 m.s.n.m.), cuyos afluentes son arroyos entre los que se encuentran Raíces, Chaquira y Pincheira que drenan hacia la primera laguna o también denominada Laguna Superior; ésta se comunica con la segunda laguna o Laguna Inferior a través de un canal natural denominado arroyo La Nasa.

En este sistema se origina el río Nahueve, afluente del Neuquén que circula por un sustrato rocoso originando rápidos de gran extensión, potencialmente aptos para actividades deportivas.

Las crecidas de estos ríos se dan en dos épocas, de Mayo a Julio y de Septiembre a Diciembre.

Clima

Las condiciones climáticas imperantes en la zona son favorables en la época de verano dado que las temperaturas medias varían entre 16°C y 32°C.

En la temporada de invierno las temperaturas medias varían entre -4°C y 18°C. Predominan las nevadas y heladas durante todo el invierno.

Accesibilidad y Distancias

La principal vía de acceso a la zona la constituye la Ruta Nacional N° 40, desde la localidad de Zapala y desde la Provincia de Mendoza, desde el sur y el norte respectivamente.

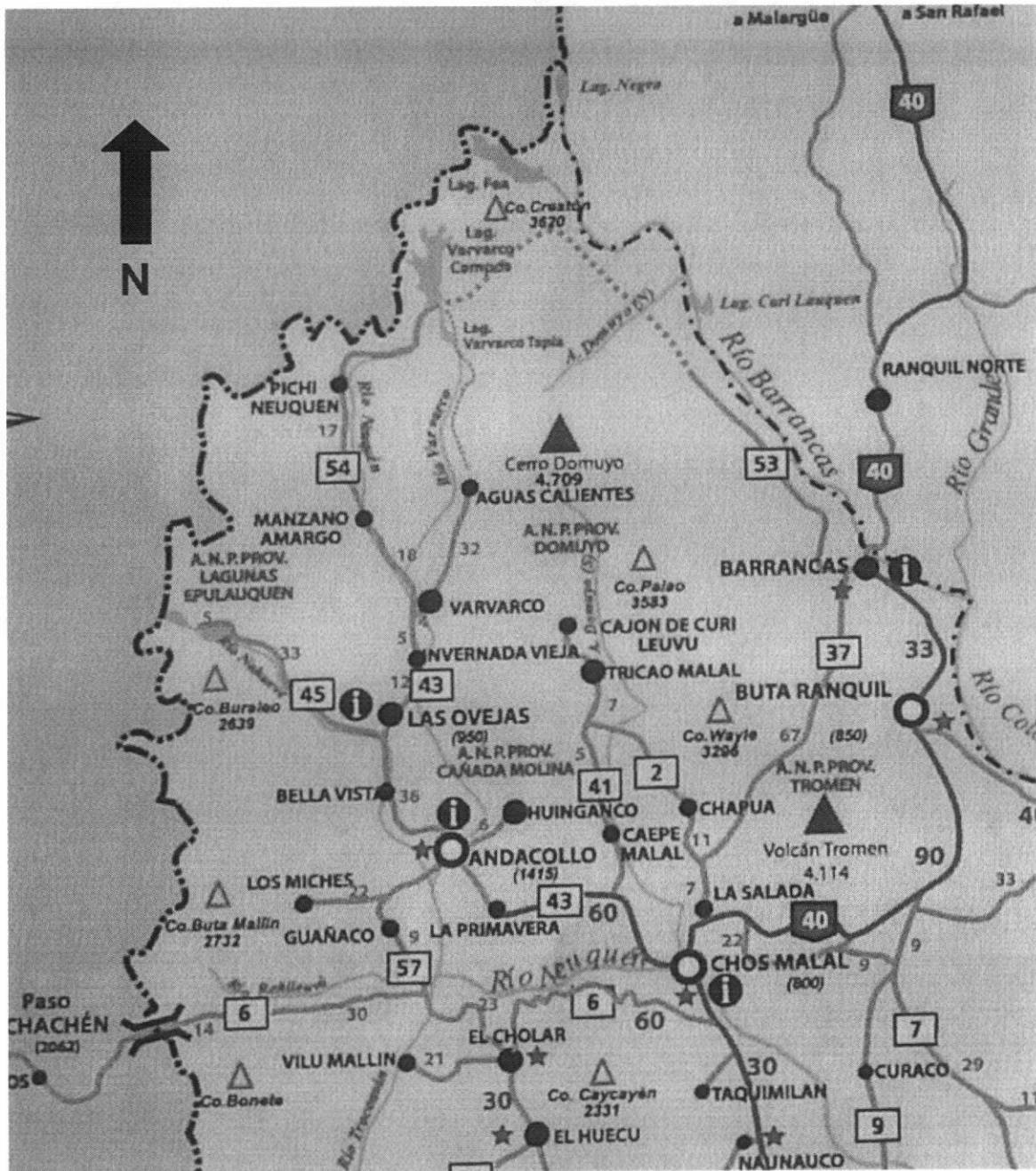
Desde la Ciudad de Neuquén Capital se accede por Ruta Nacional N° 22 hasta Zapala y luego por Ruta Nacional N° 40.

Cuadro N° 2: Distancias

Localidad	Distancia desde Neuquén Capital
Chos Malal	400 Km
El Cholar	452 Km
El Huecú	432 Km
Buta Ranquil	490 km
Barrancas	523 Km
Tricao Malal	447 km
Andacollo	460 km
Las Ovejas	496 km
Varvarco	520 Km
Manzano Amargo	531 km
Huinganco	469 Km

Fuente: Elaboración propia

Mapa N° 2: Zona Patagonia de los Valles y Volcanes



Fuente: Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén

Escala 1:1.000.000

Actividad Económica de la zona

La cantidad de población que vive en la zona es escasa y se encuentra muy dispersa.

Las principales actividades económicas que predominan en la región son:

Explotación de recursos mineros (yacimientos auríferos, baritina, sal de roca, depósitos de azufre, canteras de alabastro y piedra toba, etc.) y recursos hidrocarburíferos (gas y petróleo).

La forestación es una actividad que se realiza mayormente en la localidad de HuinganCo, aunque hay otras localidades como Varvarco y Manzano Amargo que están realizando este tipo de actividad. En esta última localidad la Dirección de Bosques ha instalado un vivero para tal fin.

Agricultura, se realiza en pequeños cultivos de hortalizas, frutales, cereales, forrajeras.

Ganadería, tanto la cría de ovinos, caprinos y vacuna se practica de manera extensiva en depresiones y valles donde se encuentran los mejores pastos. Se ejerce la transhumancia pasando ganado de los campos bajos en invierno a las veranadas cordilleranas en la búsqueda de alimento tierno y abundante para los animales, generalmente en tierras fiscales. Esta actividad se realiza en complemento con la agricultura. La economía familiar está dada por la venta o intercambio de animales en pie, lana, pelo, leche y cerda, que está sujeta a las condiciones climáticas.

El *turismo* constituye una alternativa complementaria para el desarrollo de la zona, dada la cantidad y calidad de los atractivos que existe en la misma, y que en su mayoría están comenzando a desarrollarse.

En cuanto a la **disponibilidad de la tierra**, en su mayoría la tenencia de los actuales habitantes es precaria. El 68,52% de las tierras son fiscales, según la Dirección General de Tierras.

Cuadro N° 3

Situación de las tierras fiscales				
Departamento	Sup Total (has)	Sup de tierras fiscales (has)	% por dpto	% respecto al total tierras fiscales
Chos Malal	433.000	386.800	89	8,19
Minas	622.500	537.200	86	11,37
Norquin	554.500	248.750	45	5,26
Pehuénches	872.500	560.815	64	11,87
Total	2.482.500	1.733.565		

Fuente: Dirección General de Tierras. Prov. De Neuquén

La Ley N° 263 de tierras fiscales establece las siguientes formas de tenencia de la tierra:

Adjudicatario en Venta: Las tierras desocupadas pueden ofrecerse en forma directa. Artículo 12 y 14 del Decreto N° 0826/64.

Adjudicatario en arrendamiento con o sin opción a compra: Contratos de arrendamiento por 5 años. Se aplican los Artículos 29 al 48 del mismo Decreto. Quienes tienen opción a compra se aplican los artículos para adjudicatarios en venta. Esta última opción se aplica a tierras en reserva, zonas inundables, islas, etc.

Permisionarios: Denominados simples ocupantes. Se dan a pobladores de bajos recursos. Se aplican los Artículos 117 al 125 para permisos de veranada.

Alojamientos existentes categorizados por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén en la zona en estudio.

Cuadro N°4

Alojamientos Hoteleros en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes					
Tipo de alojamiento en plazas					
Localidad	Hotel	Hostería	Residencial	Cabañas/Dormis	Total
Chos Malal	125	62	46	79	312
Andacollo		55		14	69
Tricao Malal			14		14
El Cholar		12			12
Huinganco				14	14
Las Ovejas				22	22
El Huecú		18			18
Varvarco				20	20
Total	125	147	60	149	481

Fuente: Subsecretaría de Turismo. Prov de Neuquén. Diciembre 2006

Cuadro N°5

Alojamientos Extra Hoteleros en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes				
Tipo de alojamiento en plazas				
Localidad	Camping organizado	ATA Dormitur.	Albergues	Total
Chos Malal	80			80
Andacollo	80			80
Huinganco	40	18		58
Manzano Amargo		4		4
Domuyo				0
Las Ovejas		5		5
Tricao Malal				0
Barrancas		9		9
Totales	200	36	0	236

Fuente: Subsecretaría de Turismo. Prov de Neuquén. Diciembre 2006

Cuadro N°6

Comparación entre alojamiento hotelero y extrahotelero (en plazas)		
Tipos	Valores absolutos	Valores relativos
Hotelero	481	67%
Extrahotelero	236	33%
Total	717	100%

Fuente: Elaboración propia

La oferta hotelera está compuesta mayormente por plazas de alojamiento hotelero, principalmente en la Ciudad de Chos Malal, siendo la que concentra 312 plazas del total.

La zona cuenta con una sola Agencia de Viajes y Turismo situada en Chos Malal, la cual organiza actividades de aventura y trekking en verano y actividades de nieve en invierno.

Existen cuatro guías de pesca, un guía de cabalgatas y uno de trekking habilitados para toda la región.

Es importante mencionar que en cuanto a la formación de recursos humanos en turismo, se han implementado en la zona dos tecnicaturas de formación terciaria en relación con el desarrollo turístico:

- Tecnicatura Universitaria en Gestión del Desarrollo Turístico Local, dictada por la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue, en la localidad de Andacollo, finalizada en diciembre de 2005.
- Tecnicatura Superior en Gestión del Turismo, coordinada por el Consejo Provincial de Educación en la localidad de Chos Malal, a finalizar en el año 2009.

que el propietario fuera una persona de existencia jurídica, y la clase y categoría que aspira ser encuadrado el establecimiento a construir.

- Copia autenticada del título de propiedad del inmueble o documentación que acredite la tenencia de la propiedad.
- Plano de ubicación general del proyecto, con su correspondencia de localización con el plan regulador de la ciudad o planificación urbana existente de la misma. Para aquellas obras a ser construidas fuera de ejidos municipales, los planos serán presentados conforme a los requisitos establecidos por la Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano o por el Organismo que en un futuro lo reemplace en sus funciones.
- Planos de planta con silueta de equipamiento, corte y fachada (por duplicado), preferentemente acotados en escala municipal y visados en previa por el municipio local o la Dirección Provincial de Infraestructura Urbana, según corresponda
- Memoria descriptiva y ficha técnica completada y firmada por el titular del establecimiento y el proyectista con carácter de declaración jurada.

El titular del establecimiento, en forma previa al inicio de su actividad como prestador de servicio de alojamiento turístico; solicitará por escrito la habilitación y clasificación al Municipio, mediante intervención del Consejo Local de Alojamientos Turísticos; o al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia por intermedio del Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia - cuando el Consejo Local de Alojamientos Turísticos no se hubiere constituido. A tal efecto se deberá adjuntar la documentación que a continuación se detalla:

1. Informe técnico elaborado por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia. (Art. 111)

2. Planos definitivos de obra (donde se dejará constancia de las modificaciones efectuadas a la previa si las hubiera)
3. Final de obra otorgado por la autoridad competente.
4. Planos de la ubicación de dispositivos contra incendios y de los sistemas de alarma utilizados, visados por la autoridad competente.
5. Fotografías del establecimiento: una por cada local y/o área de servicio.
6. Fotocopia autenticada del contrato social legalizado para los casos en que el propietario fuera una persona de existencia jurídica.
7. Fotocopia autenticada del contrato en caso de que los responsables del establecimiento realizaran su explotación a través del régimen de franquicia, concesión o alquiler.
8. Nombre comercial propuesto para el establecimiento, dirección, lugar para recibir notificaciones y número de teléfono.
9. Actualización de ficha técnica: completada y firmada por el titular del establecimiento y el proyectista con carácter de declaración jurada;
10. Solicitud de relevamiento elevada al Organismo responsable del otorgamiento de la habilitación y clasificación; a efectos de constatar la información declarada en la ficha técnica.

Constatada esta documentación el Consejo correspondiente o en su defecto el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia otorgará la Clasificación Provisoria. El Organismo Oficial de la Provincia realizará la Inscripción en el Registro de Alojamientos Turísticos, válida por 60 días corridos, para la tramitación de la Licencia Comercial respectiva. En esta instancia se otorgará la Habilitación sin Categoría. La habilitación con categoría se concederá luego de transcurridos los noventa (90) días de funcionamiento del establecimiento.

La categorización de un establecimiento de alojamiento turístico deberá solicitarse al Consejo Local de Alojamientos Turísticos. En caso de que éste no se hubiere constituido, el trámite será requerido al Consejo de Alojamientos de la Provincia. La categoría se asigna luego de la evaluación y de la verificación in situ de la información presentada.

Para la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes existe una suspensión temporaria del decreto precedente mediante la **DISPOSICIÓN N° 073/01**, para flexibilizar la cantidad mínima obligatoria de unidades de alojamiento en las categorías cabañas y apart hotel, para los departamentos Minas, Pehuenches, Ñorquin y Chos Malal. No se incluye en dicha suspensión a la localidad de Chos Malal.

En cuanto a la **LEY N° 2477**, establece que las salas de juego que se establezcan en la provincia, deberán además realizar inversiones en las localidades donde se encuentren radicadas. Podrán elegir dentro de las inversiones aquellas que faciliten servicios a las comunidades receptoras, encontrándose al alojamiento turístico como satisfactor de las necesidades de las localidades de la zona en estudio.

Ley Provincial 378 de Promoción Económica.

Para poder acceder a los beneficios que se establecen en la Ley de Promoción, el proyecto debe ser habilitado por el Gobierno de la Provincia del Neuquén. La Autoridad de Aplicación es el Ministerio de la Producción y Turismo Provincial. La Ley abarca, entre otras actividades, a la industria del turismo. Dentro de los compromisos a asumir con la provincia, se destacan la utilización, preferentemente, de materias primas producidas en la misma, así como tomar personal radicado en la Provincia.

Como requisitos a cumplimentar por la empresa a acogerse a esta Ley se encuentran:

- Constituir domicilio en la Provincia del Neuquén
- Acreditar inexistencia de embargos, inhibiciones de los bienes de la sociedad, de sus componentes y de su órgano de dirección.

- Ofrecer garantías, avales, fianzas y demás seguridades de responsabilidad y cumplimiento de las obligaciones que contraigan.

Destinatarios:

- Desarrollo hotelero.
- Instalación de servicios terrestres, fluviales o lacustres.
- Campos de deportes turísticos.
- Construcción de caminos y refugios, organización de paseos, remodelación de paisaje.

Beneficios:

La propuesta de inversión debe tener un aporte de bienes de capital y/o activo de trabajo de \$ 1.000.000.

- Exención de impuestos provinciales, ordinarios, de emergencia o especiales y cualquier otro gravamen creado o a crearse por el plazo de 30 años.
- Exención de gravámenes sobre los actos jurídicos relativos a la constitución y/o inscripción de las sociedades, asociaciones y/o entidades que realicen la propuesta, por un plazo de hasta 20 años, si la actividad industrial aún no ha sido establecida con anterioridad en la provincia.

Otros Beneficios:

- Donación o venta a precio fiscal de la tierra pública cuando ella fuera indispensable para el establecimiento de la inversión.

Apoyo del estado provincial en:

- Asesoramiento técnico a los proponentes del proyecto.
- Construcción de caminos de acceso y comunicación y/o mantenimiento de los ya existentes.

- Compromiso de facilitar el agua y la energía eléctrica a precio diferencial indispensable para uso industrial, conforme a las posibilidades de entrega de la misma.

En cuanto a la **demanda** que visita la Zona, es muy escaso el registro sistemático y unificación de criterios para la toma de datos. De las fuentes primarias y secundarias se pueden inferir las características cuantitativas y cualitativas de la demanda turística que visita la Región.

Cuadro N°7

Cantidad de turistas registrados en el año 2005		
Localidad	Cantidad valores absolutos	Valores relativos
Chos Malal	2.628	28%
Andacollo	1.300	14%
Los Miches	316	3%
El Cholar	521	6%
Huinganco	1.750	19%
Area Natural Protegida Prov Sistema Domuyo	1.170	13%
Area Natural Protegida Prov Epulauquen	1.562	17%
TOTAL	9.247	100%
Fuente: Dirección de Turismo de Varvarco, Chos Malal, Huinganco y Andacollo en 2005		

En el año 2003, la Subsecretaría de Turismo realizó un relevamiento de datos durante los meses de enero a marzo en la localidad de Chos Malal, sobre la Ruta Nacional N° 40 a los visitantes que ingresaban a la localidad.

El total registrado fue de 3.030 personas.

En el año 2006 se registraron en las localidades de Las Ovejas y Varvarco las siguientes visitas:

Cuadro N°8

Personas ingresadas a Areas Naturales Protegidas en temporada Estival 2006			
Lugar	Enero	Febrero	Total
Area Natural Protegida Prov Sistema Domuyo	1.344	892	2.236
Area Natural Protegida Prov Epulauquen	2.848	1256	4.104
TOTAL	4192	2148	6.340
Fuente: Municipalida de Las Ovejas y Comisión de Fomento Varvarco e Invernada Vieja			

Es decir que puede considerarse que la demanda de turistas que visitan la zona es considerable, comparándolos con la cantidad de plazas ofrecidas en la zona. De un total de 712 plazas disponibles habilitadas y un total de 9.300 personas aproximadamente durante tres meses de temporada alta, se deduce que la oferta es insuficiente para dicha temporada, pero no para el resto del año.

En cuanto a aspectos cualitativos, tomando las mismas fuentes consultadas se puede inferir que la demanda de la zona tiene las siguientes características:

- El 90% de los turistas procede de centros urbanos nacionales. Del total, el 60% es de la Provincia del Neuquén y un 15% de Buenos Aires.
- El tamaño promedio de grupo de viaje es de 4 a 5 personas, siendo los predominantes los grupos familiares (63%) y amigos (21%).
- El motivo principal de la visita es descanso en contacto con la naturaleza (43%), pesca deportiva (17%) y conocer (50%).
- La estadía promedio es de 2 a 3 noches (23%).
- El medio de transporte utilizado es el vehículo particular (90%)
- El rango de edades promedio es de 36 a 45 años.

Con respecto a las **líneas crediticias disponibles para la actividad turística**, se encuentran limitadas por los cambios en las gestiones políticas tanto a nivel provincial como nacional

Cuadro N°9: Líneas crediticias disponibles para la actividad turística

Organismo	Denominación	Características	Condiciones
Banco Provincia de Neuquén SA	Pre temporada para la Zona de Turismo de la Pcia de Neuquén	Financiar las necesidades previas a las temporadas de establecimientos comerciales, hoteleros y/o de servicios, para comprar mercaderías, refacciones y/o reacondicionamiento de sus establecimientos.	Tasa: 1,23% TEM (15% TNA) Monto máximo prestable: \$50.000. Las amortizaciones de capital en cuotas del 20% y 40% en los meses de julio, agosto y septiembre (temporada invernal) o enero, febrero y marzo (Temporada estival)
Ministerio de Producción y Turismo	Línea de financiación de bienes de capital	Financia adquisición de bienes de capital (muebles registrables o no registrables e inmuebles) de origen nacional o importado, nuevos o usados, afectados a emprendimientos turísticos. Podrán ser maquinarias, equipos o formar parte de bienes registrables y/o inmuebles.	Se financia hasta el 100% del valor cuando sean bienes nuevos y hasta el 80% del valor si sin usados. Monto máximo \$400.000, tasa anual 7% variable. Plazo máximo 60 meses, se podrá otorgar un plazo de gracia de hasta 12 meses.
SSepyme	Incorporación de bienes de capital	Adquisición de bienes de capital de origen nacional	Cupo total Sector turístico \$5.000.000 Tasa subsidiada por SSePyme 7% fija. Plazos de entre 36 a 48 meses, pueden incluir 6 meses de gracia
Credicoop	Emprendedor XXI	Financia proyectos promovidos por instituciones asociadas a Emprendedor XXI	Monto máximo \$400.000 se financia hasta el 80% del valor de la inversión Hasta \$30.000 cuyos beneficiarios sean universitarios de grado con carrera avanzada o recientemente recibidos. Plazo máximo: hasta 5 años con 12 meses de gracia. Tasa de interés variable. Se financia hasta el 100% del proyecto. Hasta 6 meses de gracia y 24 meses de amortización 10% tna, sin comisiones. Hasta 6 meses de gracia y 36 meses de amortización: 11% tna, 0,5% de comisión sobre monto asignado. Hasta 12 meses de gracia y 48 meses de amortización: con 1% de comisión.
			Entre \$30.000 y \$60.000
			Entre \$60.000 y \$500.000

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por BPN S.A., Banco Credicoop y CEPYME.

Las fuentes consultadas para caracterizar a la zona fueron:

- Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, Subsecretaría Técnica y Área Fiscalización Turística.
- Dirección General de Tierras.
- Cámara de Comercio, Industria, Producción y Turismo de Chos Malal.
- Secretaría de Producción y Turismo de Chos Malal
- Centro de Documentación de Ciencia y Tecnología del COPADE
- Dirección de Turismo de Andacollo, HuinganCo, Las Ovejas, Manzano Amargo y Varvarco
- Delegación Regional de Turismo Zona Norte
- Páginas web:
 - www.neuquentur.gov.ar
 - www.patagonia.com.ar
 - www.patagonia-argentina.com.ar
 - www.flyfishing-argentina.com.ar
- Guía para inversores Patagonia de Valles y Volcanes. Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén. Marzo 2007.

En el Anexo N° 1, se encuentran las fichas realizadas para las fuentes bibliográficas o estudios técnicos consultados.

TAREA 2º

Diseño metodológico: Definición de las variables a analizar, operacionalización de las mismas, diseño de base de datos y de los instrumentos de recolección de datos: Fichas de relevamiento, entrevista a informantes clave, fichas de consulta bibliográfica y clasificación de material visual.

Planteamiento del Problema

Falta de conocimiento sobre las posibles barreras de ingreso para nuevas inversiones sobre los alojamientos turísticos de la zona Patagonia de los Valles y Volcanes de la Provincia del Neuquén.

Fundamentación del problema

El turismo es considerado como una actividad importante para el desarrollo del país, tanto por los aspectos económicos, sociales y culturales. Para favorecer dicho desarrollo a nivel Nacional, existe la Ley Nacional de Turismo N° 25997, en la cual se considera al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo nacional. Dentro de sus principios se encuentra la Competitividad, el cual contempla asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de productos turísticos competitivos y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros. "La competitividad es la capacidad de obtener beneficios superiores a la media del entorno de referencia y de mantenerlos de forma sostenida incluso en circunstancias cambiantes. Este concepto trasciende la visión unívoca basada en la productividad y el precio y aborda como propósito final la mejora de la calidad de vida de la población residente en el espacio turístico"¹. Se considera necesario tener en cuenta el marco jurídico nacional y particularmente el principio de la competitividad, así cada provincia busca la mejor manera de viabilizar y facilitar la competitividad de los destinos, principalmente los emergentes. Es importante tener en cuenta estos aspectos para propiciar el crecimiento de la actividad en regiones que están empezando a desarrollar el turismo.

¹ Turismo 2016. Argentina Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

Además en nuestro país el turismo es una actividad que está creciendo, dado por el tipo de cambio alto que genera una barrera que fomenta las opciones de turismo nacional y, a su vez, un fuerte atractivo para el extranjero. Las inversiones durante el 2005 en hotelería y restaurantes alcanzaron los 323 millones de dólares y se estiman que en el 2006 fue de 600 millones de dólares. (fuente: Diario Río Negro. El turismo la actividad que más crece. 15/01/2007). Estos aspectos económicos son favorables para aquellas provincias que están diversificando su economía a través de la actividad turística.

La Provincia del Neuquén ha sido eco de estos beneficios. Es por ello que se está realizando un plan turístico, elaborado por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, en el cual el Estado ha planificado el desarrollo Turístico de Neuquén, teniendo en cuenta *aspectos económicos* (Incremento de la demanda y de las inversiones), *socioculturales* (Revalorización de la cultura local y de los recursos), *ambientales* (Generar conciencia turística con una óptica de respeto por el medio ambiente) y *de calidad* (Buscar la satisfacción del cliente en base a sus necesidades). Dicha planificación se ha plasmado en el Plan Maestro de Turismo 2002-2007, que es un documento técnico de planificación estratégica, elaborado por la Subsecretaría de Turismo, tiene por objetivo proporcionar una visión de futuro sobre la actividad turística, con la finalidad de convertir a Neuquén en un destino altamente competitivo.

La oferta de alojamiento existente en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes Norte representa menos del 5% del total de la Provincia del Neuquén, siendo las principales inversiones realizadas por pequeños emprendedores de la región.

Se considera necesario realizar un estudio técnico para determinar cuáles son las barreras a nuevas inversiones y a la ampliación y diversificación de las actuales.

Delimitación

La primera etapa de este trabajo de investigación se ha desarrollado en la Zona denominada Patagonia de los Valles y Volcanes de la Provincia del Neuquén, con una duración de cuatro meses.

A los efectos del presente estudio, se tomaron en cuenta los establecimientos habilitados o no, de tipo hotelero (hotel, hostería, residencial, Cabañas, dormis) principalmente. En cuanto a los establecimientos de tipo extrahotelero, se tomaron en cuenta los ATA (Alojamientos Turísticos Alternativos), y albergues. En el caso de los campings, sólo se evaluaron aquellos que forman parte o complementan otra modalidad de alojamiento.

Objetivo General de la Investigación

Analizar el desarrollo en alojamientos turísticos de la Provincia del Neuquén, teniendo en cuenta las características de la localización, para determinar cuáles son las barreras a nuevas inversiones, y a la ampliación y diversificación de las actuales. Primera etapa: Zona Patagonia de los Valles y Volcanes.

Objetivos Específicos

- Conocer la zona en estudio
- Conocer el perfil del inversor de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes
- Conocer el perfil del turista que visita de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes
- Conocer los servicios de alojamiento en la zona Patagonia de los Valles y Volcanes
- Caracterizar y analizar la oferta actual
- Detectar los principales inconvenientes que obstaculizan la inversión en alojamientos turísticos
- Elaborar un diagnóstico de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes, en cuanto al nivel de inversión actual y las posibilidades de inversión futura, que sirva como instrumento base para la toma de decisiones

Metodología empleada para cumplir con los objetivos planteados

Para “Conocer la zona en estudio” se procedió a la recopilación y análisis de información documentada y provista por informantes clave. Se consultaron documentos, informes, páginas web y publicaciones realizadas a nivel Municipal, Provincial y Nacional, tanto del sector público como privado, respecto a las inversiones realizadas y a realizar en alojamiento en la zona. Además se mantuvieron entrevistas con responsables de organismos provinciales, municipales y organizaciones intermedias del sector turístico.

Se relevaron los siguientes aspectos:

- Físicos y demográficos: localización, población, aspectos políticos – institucionales
- Socioeconómicos: unidades económicas, servicios públicos.
- Servicios Turísticos: circuitos, agencias,
- Obras públicas y en ejecución
- Aspectos legales: Normativas provinciales y locales para el sector

A los efectos de clasificar el material, se elaboraron “fichas para publicaciones”. Las fichas fueron elaboradas por el equipo de investigación.

Para “Conocer el perfil del inversor de la Zona Norte” y “Conocer el perfil del turista que visita de la Zona Norte”, se realizaron entrevistas a informantes clave con una técnica no estructurada y no estandarizada, lo cual resulta ideal para estudios exploratorios y para obtener una comprensión clara del problema y para determinar que áreas deben ser investigadas. En su mayoría fueron entrevistas personales, debiendo realizar además algunas en forma telefónica y otra a través de e-mail. En el caso de todos los informantes clave el entrevistador fue el equipo de investigación.

A los efectos de la elaboración del perfil del inversor de la Zona Norte y el perfil del turista que visita la misma, se trabajó a partir de la detección de necesidades de base y necesidades derivadas de los grupos en estudio y de las tecnologías que pueden satisfacer sus necesidades.

Para “Conocer los servicios de alojamiento en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes” se realizó un relevamiento de los alojamientos habilitados y no habilitados. Además se realizó un registro fotográfico de los establecimientos relevados.

Para facilitar la toma de datos y la clasificación de los mismos se utilizaron las fichas de relevamiento. Las fichas fueron realizadas por el equipo de investigación.

Se confeccionaron cuadros estadísticos para facilitar el posterior análisis de los datos. Se elaboró una matriz de datos con la información relevante de los alojamientos y se volcó la información en gráficos para una mejor lectura.

Para “Caracterizar y analizar la oferta actual en función del material relevado”, se realizó una triangulación de datos y fuentes consultadas para darle validez y confiabilidad a los datos relevados, de esta manera realizar una descripción de los atributos diferenciales de los servicios de alojamiento turístico en la Zona.

Para “Detectar los principales inconvenientes que obstaculizan la inversión en alojamientos turísticos”, se realizó un análisis de la información relevada, tanto de fuentes primarias como secundarias, para establecer los posibles inconvenientes que obstaculizan la inversión, tanto pública como privada, en alojamiento en la zona.

Para “Elaborar un diagnóstico de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes, en cuanto al nivel de inversión actual y las posibilidades de inversión futura, que sirva como instrumento base para la toma de decisiones”, se utilizó la metodología FODA para elaborar el diagnóstico, dado que permite considerar diferentes aspectos sobre el tema y que facilita la visualización de la información.

Tipo de investigación

El presente es un estudio de tipo exploratorio-descriptivo, en el cual se utilizaron diferentes técnicas complementarias de recolección y análisis de datos. Se intentó alcanzar una visión general del tema en estudio y tratando de

conocer grupos homogéneos utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura y/o comportamiento².

Es **exploratorio**, en cuanto a que el tema de estudio ha sido poco estudiado hasta el momento. Si bien existen investigaciones sobre la zona en estudio, no existen antecedentes de trabajos similares al presente, sino que tratan sobre un objeto de estudio diferente. La idea es establecer un punto de partida para investigaciones posteriores.

Es **descriptivo**, en cuanto a que se describe una situación en un lugar determinado para saber qué se puede o no realizar allí desde el punto de vista de inversiones en alojamiento turístico.

Se pretendieron conocer y evaluar los componentes del territorio para luego poder ofrecer recomendaciones específicas. Y por ello fue necesario saber sobre qué se está estudiando, por lo que fue primordial realizar el primer tipo de estudio: El exploratorio.

Por otra parte se trata de una **investigación aplicada**, ya que persigue fines directos e inmediatos. Se propone evaluar la zona en estudio a los fines de elaborar un diagnóstico de la permita tomar acciones concretas.

Marco Teórico

El problema a resolver por el presente trabajo, es la falta de desarrollo turístico, motivado principalmente por la escasa oferta de alojamientos turísticos, la cual a su vez está condicionada por la falta de interés de los inversores actuales en ampliar la oferta actual y por la no aparición de inversores externos.

La aparición de nuevos inversores está condicionada por diferentes barreras de ingreso a los mercados, que según enumera Michael Porter³ en su libro Estrategia Competitiva, son seis los factores principales que constituyen barreras de ingreso:

- Economías de escala
- Diferenciación del producto

² Sabino, C. Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos.

³ Porter, M. Estrategia Competitiva.

- Requisitos de capital
- Costos Cambiantes
- Acceso a los canales de distribución
- Política gubernamental

Economías de escala: Tienen que ver con la reducción de costos de un producto, mientras el volumen del mismo crece. A mayor producción, menor costo unitario. En el caso de los alojamientos turísticos, a mayor capacidad de operación, menores son los costos, siempre y cuando se mantenga un elevado porcentaje de ocupación.

El inversor que decide ingresar al mercado, tiene la necesidad de optar entre diversificarse o afrontar la desventaja en lo que respecta a los costos.

Diferenciación del producto: Las empresas que interactúan actualmente en el mercado ya están identificadas por el cliente, debido a su trayectoria en el mismo; están posicionadas en la mente del consumidor. Quien está interesado en ingresar, deberá realizar grandes esfuerzos para lograr captar parte de la cuota de mercado. Estos esfuerzos, representan dinero y tiempo para el futuro inversor.

Requisitos de capital: El ingreso a un mercado requiere de grandes inversiones de recursos financieros, principalmente en lo referido a alojamientos turísticos. Si no se dispone de los mismos, es la principal barrera de ingreso, ya que se debe recurrir a financiación externa, y no siempre el interesado en invertir es factible de ser calificado como sujeto hábil de crédito, o no cuenta con las garantías suficientes. En el caso de disponer del capital para invertir, la barrera está representada por el riesgo que conlleva la inversión.

Costos Cambiantes: Son los costos que debe asumir el cliente al cambiar de proveedor. En el caso del alojamiento, el nuevo inversor seguramente intentará ofrecer un mejor servicio que los alojamientos actuales. Se deberá ver si el cliente de los alojamientos en existencia están dispuestos a afrontar ese costo diferencial, como así también el costo emocional de alojarse en otro lugar.

Acceso a los canales de distribución: La barrera está dada por la necesidad y posibilidad de distribución del producto ofrecido. En el caso del turismo, donde el producto no debe ser distribuido sino que el cliente es quien debe llegar al producto ofrecido, el “acceso a los canales de distribución” está dado por las posibilidades del potencial inversor de llegar a los futuros clientes a través de canales de distribución de fácil acceso.

Política gubernamental: El gobierno ya sea municipal, provincial o nacional, tiene la facultad de facilitar, permitir, limitar e impedir el ingreso de nuevos proveedores de servicios, a través de las políticas públicas. Esto es realizado a través del establecimiento de requisitos, licencias, reglamentaciones, planes de promoción, etc.

Estos seis factores son los que constituyen las principales barreras de ingreso. Pero además, existen otras a tener en cuenta cuando se trata de servicios turísticos, como por ejemplo las siguientes:

- Estacionalidad de la temporada turística que se concentra en los meses de verano
- Porcentaje de ocupación del sector
- Posibilidad de construcción (períodos cortos en algunos lugares debido a la nieve)
- Falta de desarrollo turístico debido a la inexistencia o poco desarrollo de servicios complementarios

Por otra parte, hay que tener en cuenta que las barreras de ingreso a un mercado no son estructuras rígidas, sino cambiantes ya que no siempre se presentan y cuando lo hacen suele ser de diferente forma.

Las condiciones pueden variar en forma permanente, por lo cual existen momentos adecuados o no para invertir. Además, las barreras pueden ser aplicadas de manera diferente a los distintos inversores, ya que algunos pueden poseer la facultad de salvarlas.

Además de las barreras de ingreso, se debe tener en cuenta la reacción de los competidores existentes. Estas dos cuestiones constituyen lo que se denomina Amenaza de ingreso de nuevos competidores.

Unidades de análisis

En el presente trabajo, se estudiaron cuatro unidades de análisis, las cuales pueden ser visualizadas en el siguiente cuadro, con su correspondiente unidad de relevamiento y sus respectivos instrumentos de recolección de datos.

Cuadro N° 10 **Unidades de análisis, unidades de relevamiento e instrumentos de recolección de datos**

Unidad de análisis	Unidad de relevamiento	Instrumento de recolección de datos
Alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Administradores y personal en contacto de alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Ficha de relevamiento de alojamientos Entrevistas a informantes clave
Municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Autoridades y personal de municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Ficha de relevamiento de alojamientos
Inversores de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Inversores de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Entrevistas
Turistas de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Administradores, personal en contacto de alojamientos y administradores y personal de municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes	Entrevistas

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 11

Unidad de Análisis: Alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes

Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías	
Información general del establecimiento	Localización	Departamento		
		Localidad		
	Habilitación por Subsecretaría de Turismo de la Provincia	Tipo	Calle y Número	
			Número de Teléfono	
		Número de Fax		
		Correo electrónico		
		Página web		
		Clase	Si / No	
Propietario Administrador Concesionario	Lugar de residencia	Tipo	Hotelero Extrahotelero	
		Clase	Hotel Hostería Cabañas Albergues Residencial ATA (Cama y desayuno) ATA (Dormitur)	
Capacidad	Meses de funcionamiento	Categoría		
		Lugar de residencia	Vive en el destino No vive en el destino	
Servicios ofrecidos	Capacidad	Single		
		Doble		
		Triple		
		Cuádruple		
		Unidad Habitacional		
		Parcela		
		Otros		
		Porcentaje de ocupación	E/F/M/A/M/J/J/A/S/O/ N/D	
Servicios ofrecidos		TV en la habitación	Si / No	
		TV en Sala de Estar	Si / No	
		Servicio en la habitación	Si / No	
		Agua caliente	Si / No	
		Calefacción	Si / No	
		Estacionamiento	Si / No	
		Lavandería	Si / No	
		Desayuno	Si / No	
Otro				

Unidad de Análisis: Alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes					
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías		
Tarifas	Tarifas alojamiento	Single Doble Triple Cuádruple Unidad Habitacional Parcela Otros	Temporada		
			Alta	Media	Baja
	Desayuno	Incluido en tarifa	Si / No		
		Costo			
	Gastronomía	Incluido en tarifa	Si / No		
		Costo			
		Tipo	Restaurante Comedor Bar		
		Capacidad			
		Tipo de menú	Fijo A la carta		
Especialidades					
Proveedores	Cantidad de Personal en contacto	Mucama Recepción Administración Otro	Temporada		
			Alta	Media	Baja
	Externos		Procedencia		
Local			Regional	Nacional	Otro

Unidad de Análisis: Alojamientos de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes						
Variables	Dimensión	Indicador	Categoría			
Inversiones	Actuales	Tipo	Ampliación Remodelación Otra			
		Fuente de financiamiento	Interna Externa			
		Monto				
		Proveedores mano de obra	Procedencia		Local	Regional
			Nacional	Otro		
		Proveedores insumos	Procedencia		Local	Regional
			Nacional	Otro		
	Futuras	Tipo	Ampliación Remodelación Otra			
		Fuente de financiamiento	Interna Externa			
		Monto				
		Proveedores mano de obra	Procedencia		Local	Regional
			Nacional	Otro		
		Proveedores insumos	Procedencia		Local	Regional
			Nacional	Otro		

Competencia		Competidores actuales	
		Competidores potenciales	
Perfil del huésped			

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 12

Unidad de Análisis: Municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes			
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías
Información general del municipio	Localización	Localidad	
		Departamento	
		Categoría	
		Intendente	
		Dirección	
		Número de Teléfono	
		Número de Fax	
		Correo electrónico	
		Página web	
		Cantidad de habitantes	
		Historia	
	Accesibilidad	Rutas de acceso	
		Transportes que llegan a la localidad	
Servicios		Agua corriente	Si / No
		Luz eléctrica	Si / No
		Gas natural	Si / No
		Cloacas	Si / No
		Teléfono	Si / No
		Internet	Si / No
		Seguridad	Si / No
		Salud	Si / No
Planificación		Zonificación	Si / No
		Código de edificación	Si / No
		Legislación	

Unidad de Análisis: Municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes						
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías			
Inversiones	Actuales	Detalle de la obra				
		Fuente de financiamiento	Interna Externa			
		Monto				
		Proveedores mano de obra	Procedencia			
			Local	Region al	Nacion al	Otro
		Proveedores insumos	Procedencia			
			Local	Region al	Nacion al	Otro
	Futuras	Detalle de la obra				
		Fuente de financiamiento	Interna Externa			
		Monto				
		Proveedores mano de obra	Procedencia			
			Local	Region al	Nacion al	Otro
Proveedores insumos		Procedencia				
		Local	Region al	Nacion al	Otro	

Unidad de Análisis: Municipios de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes			
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías
Entidades financieras		Existencia	Si/No
		Nombre	
Empleo		Tipo de actividad predominante	
Turismo	Información general	Dependencia	
		Persona a cargo	
	Atractivos turísticos	Acciones de promoción turística	
		Planes de promoción	
		Fiestas/Eventos	
	Perfil de la demanda del destino	Atractivos naturales	
		Atractivos culturales	
		Alimentación	
		Artesanías	
	Servicios turísticos	Excursiones	
Prestadores de servicios			

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°13

Unidad de Análisis: Inversores de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes			
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías
Tipo de Inversor			Público Privado
Sociodemográfica		Procedencia	
		Vive en el lugar	
		Económica	Vive del alojamiento Actividad secundaria
Ventajas buscadas		Rentabilidad económica	
		Generar crecimiento para la localidad/provincia	
		Cambiar de estilo de vida	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 14

Unidad de Análisis: Turistas de la Zona Patagonia de Valles y Volcanes			
Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías
Sociodemográficas		Sexo	Masculino Femenino
		Edad	
		Procedencia	Nacional Extranjero
Comportamentales		Tipo de grupo	Familia Amigos Pareja
Ventajas buscadas		Descanso	Si/No
		Contacto con la naturaleza	Si/No
		Actividades deportivas	Pesca Otras
		Realizar actividades en la nieve	Esquí Snowboard
		Realizar actividades con cierto nivel de riesgo	Alto Medio Bajo

Fuente: Elaboración propia

Diseño de base de datos y de instrumentos de recolección de datos

La base de datos y las fichas de relevamiento fueron elaboradas en forma simultánea. Las fichas fueron codificadas con números y letras en función de las variables a analizar a los efectos de facilitar la posterior tabulación.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos utilizados para la presente investigación fueron la entrevista y la encuesta, esta última en forma de ficha de relevamiento. En ambos casos se confía principalmente en la información que las unidades de relevamiento brindan de manera verbal.

En cuanto a las entrevistas a informantes clave, al ser un trabajo de tipo exploratorio-descriptivo, se utilizaron entrevistas no dirigidas, las cuales tienen una finalidad explorativa⁴. En estos tipos de entrevistas se trata de precisar un problema y de reunir directrices para la investigación. Al entrevistado se le indica un tema y el entrevistador ayuda con preguntas solicitando algunas precisiones.

La ficha de relevamiento, si bien tiene las mismas características que una encuesta, no está realizada en forma de cuestionario, sino que consiste en una serie de ítems a completar, codificados con números y letras en función de las variables desarrolladas. En este caso, si bien se interroga a cada individuo, lo que interesa es el dato conjunto, agrupado según la necesidad del estudio a realizar⁵.

⁴ Seltiz, M. Métodos de investigación en las relaciones sociales.

⁵ Mayntz, R. y otros. Introducción a los métodos de sociología empírica.

FICHA DE RELEVAMIENTO ALOJAMIENTOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

1.1.- Localización

- a.- Nombre:
- b.- Departamento:
- c.- Localidad:
- d.- Calle y número:
- e.- Número de teléfono:
- f.- Número de fax:
- g.- Correo electrónico:
- h.- Página web:

1.2.- Habilitación por Subsecretaría de Turismo de la Provincia

- a.- *Habilitado / No habilitado*
- b.- Tipo: *Hotelero / Extrahotelero*
- c.- Clase: *Hotel / Hostería / Cabañas / Albergue / Residencial / ATA (Cama y desayuno) / ATA (Dormitur)*
- d.- Categoría:

1.3.- Titular

- a. - Propietario: Héctor Temis
- b. - Administrador:
- c. - Concesionario

1.4.- Capacidad

Single	Doble	Triple	Cuádruple	Unidad de vivienda	Parcela

Otros:

1.5.- Meses de funcionamiento

E / F / M / A / M / J / J / A / S / O / N / D

2.- SERVICIOS OFRECIDOS

Servicio	Existencia		Observaciones
	SI	NO	
TV en la habitación			
TV en sala de estar			
Servicio en la habitación			
Agua caliente			

Calefacción			
Estacionamiento			
Lavandería			
Desayuno			

3.- TARIFAS

3.1.- Tarifas alojamiento

Habitación	Temporada		
	Alta	Media	Baja
Single			
Doble			
Triple			
Cuádruple			
Unidad de vivienda			
Parcela			
Otros			

3.2.- Tarifas desayuno:

a.- Incluidas en la tarifa: *SI / NO* . Costo: \$

3.3.- Tarifas gastronomía

a.- Incluidas en la tarifa: *SI / NO* . Costos:

b.- Tipo: *Restaurante / Comedor / Bar*

c.- Capacidad:

d.- Tipo de menú: *Fijo / A la Carta*

e.- Especialidades:

4.- PROVEEDORES

4.1.- Cantidad de personal en contacto

Personal	Temporada		
	Alta	Media	Baja
Mucamas			
Recepción			
Administración			

4.2.- Proveedores Externos

Tipo de proveedor	Procedencia			
	Local	Regional	Nacional	Otro

5.- INVERSIONES

5.1.- Inversiones actuales

- a.- Tipo: *Ampliación / Remodelación / Otra*
- b.- Fuente de financiamiento: *Interna / Externa.*
- c.- Monto de la inversión:
- d.- Proveedores de mano de obra: *Local / Regional / Nacional / Otro*
- e.- Proveedores de insumos: *Local / Regional / Nacional / Otro.*

5.1.- Inversiones futuras

- a.- Tipo: *Ampliación / Remodelación / Otra.*
- b.- Fuente de financiamiento: *Interna / Externa.*
- c.- Monto de la inversión:
- d.- Proveedores de mano de obra: *Local / Regional / Nacional / Otro.*
- e.- Proveedores de insumos: *Local / Regional / Nacional / Otro.*

6.- COMPETENCIA

Competidores actuales	
¿Cuáles?	Motivos
Competidores potenciales	
¿Cuáles?	Motivos

7.- PERFIL DEL HUÉSPED

8.- OBSERVACIONES GENERALES

FICHA DE RELEVAMIENTO MUNICIPIOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO

1.1.- Localización

- a.- Nombre:
- b.- Departamento:
- c.- Categoría:
- d. Intendente:
- e.- Dirección:
- f.- Número de teléfono:
- g.- Número de fax:
- h.- Correo electrónico:
- i.- Página web:
- j.- Cantidad total de habitantes: – Mujeres: –
Hombres:.....
- k.- Historia:

1.2 .- Accesibilidad:

- a. Rutas de acceso:
- b.- Transportes que llegan a la localidad:

2.- SERVICIOS

Servicio	Existencia		Observaciones
	SI	NO	
Agua corriente			
Luz eléctrica			
Gas natural			
Cloacas			
Teléfono			
Internet			
Seguridad			
Salud			

3.- PLANIFICACIÓN

3.1.- Zonificación: SI / NO

3.2.- Código de edificación: *SI / NO*

3.- Legislación:

4.- OBRAS

4.1.- Obras en ejecución

a.- Detalle de la obra:

b.- Fuente de financiamiento: *Interna / Externa*

c.- Monto de la inversión:

d.- Proveedores de mano de obra: *Local / Regional / Nacional / Otro*

e.- Proveedores de insumos: *Local / Regional / Nacional / Otro*

4.2.- Obras proyectadas

a.- Detalle de la obra:

b.- Fuente de financiamiento: *Interna / Externa*

c.- Monto de la inversión:

d.- Proveedores de mano de obra: *Local / Regional / Nacional / Otro*

e.- Proveedores de insumos: *Local / Regional / Nacional / Otro*

5.- ENTIDADES FINANCIERAS

6.- EMPLEO

6.1.- Tipo de actividad predominante:

7.- TURISMO

7.1.- Información General

a.- Dependencia:

b.- Dirección:

c.- Teléfono:

d.- Persona a cargo:

e.- Acciones de promoción turística

f.- Planes de promoción

7.2.- Atractivos Turísticos

a.- Fiestas / Eventos:

b.- Atractivos naturales:

c.- Atractivos culturales:

7.3.- Perfil de la demanda del destino

7.4.- Servicios turísticos

- a.- Alimentación:
- b.- Artesanías:
- c.- Excursiones:
- d.- Prestadores de servicios:

8.- OBSERVACIONES GENERALES

TAREA 3º

Caracterización de la zona en estudio: Se relevaron los siguientes aspectos:

- Físicos y demográficos: localización, población, aspectos políticos – institucionales.
- Socioeconómicos: unidades económicas, servicios públicos.
- Servicios Turísticos: circuitos, agencias,
- Obras públicas y en ejecución.
- Aspectos legales: Normativas provinciales y locales para el sector.

La ficha de relevamiento facilitó la toma de datos así como la clasificación posterior de los mismos

La zona Patagonia Valles y Volcanes tiene particularidades en cuanto a:

- Los caminos de acceso en su mayoría son de tierra y están poco consolidados.
- La principal fuente de trabajo es el estado, a nivel municipal, provincial y en menor medida nacional, con lo cual marca la cultura y acervo cotidiano.
- Las temporadas turísticas son acotadas, lo que determina que las personas que viven en la zona opten por el trabajo estatal que les permite estabilidad laboral y económica.
- La Ciudad de Chos Malal conforma el centro de servicios y distribución para el resto de las localidades, tanto para los pobladores como para los visitantes.
- Existen tres rutas que estructuran la oferta de atractivos y el desarrollo turístico de la zona, una de ellas comunica a Chos Malal con Andacollo, Huinganco, Las Ovejas, Varvarco y Manzano Amargo. La misma la conforman las Rutas Provinciales Nº 43 y Nº 54. La segunda está conformada por las Rutas Provinciales Nº 6 y Nº 21, que comunican a Chos Malal con El Cholar y El Huecú. La tercer ruta la conforma la Ruta Nacional

Nº 40 que comunica a Chos Malal con Buta Ranquil y Barrancas, donde el perfil cambia por que la actividad hidrocarburífera marca la cultura del pueblo. Y la Ruta Provincial Nº 41 que comunica con la localidad de Tricao Malal.

Se han podido relevar los siguientes municipios y comisiones de fomento que cuentan con alojamientos turísticos y servicios complementarios para quienes visitan la zona:

Cuadro Nº15 : **Municipios relevados**

Departamento	Localidad	Categoría de Municipio	Cantidad alojamientos
Chos Malal	Chos Malal	Primera	8
	Tricao Malal	Tercera	1
Pehuénches	Buta Ranquil	Segunda	2
	Barrancas	Tercera	3
Norquin	El Cholar	Tercera	1
	El Huecu	Tercera	1
Minas	Manzano Amargo	Comisión de fomento	1
	Varvarco	Comisión de fomento	1
	Andacollo	Segunda	3
	Huinganco	Tercera	4
	Las Ovejas	Tercera	5

Fuente: Elaboración propia

Para caracterizar a la zona en estudio se utilizaron fichas de relevamiento, las cuales se adjuntan en el Anexo Nº 2.

TAREA 4º

Caracterización del perfil del inversor: Entrevistas a informantes clave a empresarios del sector, dado que son quienes conocen en profundidad las problemáticas y beneficios de prestar el servicio de alojamiento en la zona. Además se realizará consulta a organismos financieros para conocer las condiciones necesarias para el acceso al financiamiento y los empresarios que han recurrido al mismo en la zona.

El perfil del inversor de la zona puede dividirse en tres mercados de referencia⁶; las necesidades de cada uno difieren en función de lo que desean y buscan (ventajas buscadas) cuando deciden invertir en el lugar. La división en subtipos está dada principalmente por la combinación de las necesidades de base y derivadas.

El primer grupo está conformado por las entidades públicas que deciden invertir en la zona. Tienen como necesidad principal generar crecimiento para la localidad y/o provincia. Este grupo tiene a su vez necesidades derivadas diferentes según sea municipal o provincial.

- Inversor público municipal: Tiene como necesidad derivada brindar un servicio al turista que visita la localidad.
- Inversor público provincial: Tiene como necesidad derivada brindar un servicio a empleados públicos de la provincia, facilitando el turismo interno.

La tecnología que satisface las necesidades de este primer grupo, está constituida principalmente por hoteles, hosterías y residenciales.

⁶ Lambin, J. Marketing Estratégico.

Cuadro N° 16 **Necesidades de inversores públicos**

Necesidad de base	Tipo de inversor	Subtipo	Necesidad derivada	Productos
Generar crecimiento para la localidad y/o provincia	Público	Municipal	Brindar un servicio al turista que visita la localidad	Construcción de alojamientos turísticos, principalmente hoteles, hosterías y residenciales
		Provincial	Brindar un servicio a empleados públicos de la provincia, facilitando el turismo interno	

Fuente: Elaboración propia

El segundo grupo está conformado por las empresas o particulares que deciden invertir en forma privada en la zona. En este grupo se detectan tres necesidades de base: cambiar de estilo de vida, cumplir con lo exigido por la Ley de Juegos y rentabilidad económica financiera. Esta última está en todos los subtipo de inversor, sólo que en algunos es necesidad de base y en otros es necesidad derivada. Los inversores detectados en este grupo son:

- Inversor local que ya invirtió y quiere seguir invirtiendo
- Inversor local que no vive en el destino
- Inversor que provee servicios a petroleras
- Casinos
- Inversor proveniente de otras provincias

Los inversores pertenecientes a este grupo se orientan principalmente a la construcción de alojamientos turísticos, principalmente cabañas y viviendas turísticas favorecidos por la flexibilización existente en la zona sobre la cantidad mínima de cabañas a construir. Se diferencia el inversor que provee servicios a petroleras, que invierte en alojamientos no turísticos.

Cuadro N° 17 **Necesidades de inversores privados**

Necesidad de base	Tipo de inversor	Subtipo	Necesidad derivada	Productos
Rentabilidad económica financiera	Privado	Inversor local que ya invirtió y quiere seguir invirtiendo	Brindar un servicio al turista que visita la localidad	Construcción de alojamientos turísticos, principalmente cabañas y viviendas turísticas favorecido por la flexibilización existente en la zona
		Inversor local que no vive en el destino		
		Inversor que provee servicios a petroleras	Brindar un servicio a las empresas petroleras	Construcción de alojamientos no turísticos
		Casinos	Cumplir con lo que le exige la Ley de Juegos	Inversión mínima necesaria para cumplir
Cambiar de estilo de vida		Inversor proveniente de otras localidades o provincias	Rentabilidad económica financiera	Construcción de alojamientos turísticos, principalmente cabañas y viviendas turísticas favorecido por la flexibilización existente en la zona

Fuente: Elaboración propia

Es importante considerar que algunas inversiones fueron realizadas con financiamiento externo, dado que en varias localidades de la región se ha solicitado a organismos provinciales ayuda financiera. En el cuadro siguiente se puede visualizar el destino del financiamiento, el monto otorgado y el período. Aquí se ve reflejado que existen posibilidades de acceder al financiamiento externo.

Cuadro N° 18

Inversiones realizadas con financiamiento externo					
Localidad	Destino del financiamiento	Monto estimado de la inversión	Monto otorgado	Entidad financiera	Año
Chos Malal	Construcción sala de convenciones	400000	\$ 200.000	Ministerio de Producción y Turismo. Gobierno de Neuquen	2006
	Remodelación Hotel	400000	\$ 400.000	Ministerio de Producción y Turismo. Gobierno de Neuquen	2006
	Remodelación Hotel		\$ 53.000	IADEP	2004
Huinganco	Ampliación de cabañas		\$ 15.000	IADEP	2004
Andacollo	Construcción cabañas		\$ 15.000	IADEP	2005
	Remodelación Hostería		\$ 27.000	IADEP	2005
Varvarco	Construcción cabañas		\$ 20.000	IADEP	2006
Buta Ranquil	Construcción Hotel		\$ 123.000	IADEP	2007
Total			\$ 853.000		

Fuente: Elaboración propia en base a datos suministrados por Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén y IADEP

TAREA 5°

Caracterización del perfil del turista: Entrevistas a informantes clave, ya sea prestadores de servicios turísticos, informantes de turismo, personal en contacto con el turista que son quienes interactúan con los visitantes. Además se realizará consulta a organismos de turismo y agencias de viaje, para conocer aspectos socioeconómicos, gustos y preferencias, motivación y comportamiento de los turistas que visitan la zona.

El **perfil del turista** que llega a la zona puede dividirse en tres mercados de referencia⁷; las necesidades de cada uno difieren en función de lo que desean y buscan (ventajas buscadas) cuando vacacionan o visitan la región.

El primer grupo está conformado por las personas que tienen la necesidad de **practicar deportes de invierno**, los segmentos que lo practican son:

- Grupos familiares con niños, conformados por dos adultos y dos menores, buscan practicar actividades en la nieve y que los niños aprendan a esquiar.
- Parejas sin hijos, buscan disfrutar de actividades en la nieve, esquiar y practicar snowboard.
- Grupos de amigos, conformados entre 4 y 5 personas que buscan practicar esquí, snowboard y realizar paseos en moto nieve.

La subdivisión en grupos homogéneos, es decir microsegmentos, está dado porque el costo del viaje es diferente para los tres grupos y porque las necesidades derivadas cambian.

La tecnología con la que satisfacen sus necesidades lo conforma el Parque de Nieve Cerro Wayle, donde las actividades que se pueden realizar son: esquí alpino, nórdico y paseos en moto nieve. Cuenta con tres pistas de 300 metros cada una con medios de elevación de arrastre. El Club Andino Cordillera del Viento es quien explota comercialmente el parque.

La procedencia de los turistas es regional, es decir de Neuquén, Río Negro y Mendoza.

⁷ Lambin, j. Marketing Estratégico.

Cuadro N° 19: **Productos y necesidades del grupo “Deportistas de invierno”**

Necesidad de base	Necesidad derivada	Tipo de grupo	Productos
Practicar deportes de invierno	Refrigerios para los niños, juegos y entretenimiento para los pequeños. Alojamiento confortable, con espacios para comodidad de los niños.	Familias con hijos	Parque de Nieve Cerro Wayle, centro de servicios y escala Chos Malal
	Alojamiento confortable y cálido que les permita descansar. Gastronomía de buena calidad	Parejas sin hijos	
	Alojamiento cálido, que les permita descansar, gastronomía de calidad, actividades nocturnas	Grupos de amigos	

Fuente: Elaboración propia

El segundo grupo está conformado por turistas que tienen como necesidad **realizar actividades de aventura y contacto con la naturaleza**, están conformados por grupos familiares o de amigos. Los segmentos están conformados por:

Quienes buscan actividades de riesgo medio a bajo, personas que desean conocer y estar en un medio natural con un esfuerzo físico medio.

Quienes buscan actividades de riesgo alto y medio alto, desean conocer y realizar actividades que impliquen esfuerzo físico.

La tecnología que satisface las necesidades son:

Para el primer grupo las actividades que realizan son: cabalgatas, caminatas por recorridos interpretativos, observación de aves, baños termales y toma de fotografías. Las actividades duran mediodía o día completo, buscan gastronomía regional y permanecen entre 3 a 5 días.

Para el segundo grupo las actividades que realizan son: caminatas hacia cerros y pendientes pronunciadas, andinismo, safaris fotográficos, rafting y flotadas,

pruebas deportivas, travesías 4x4, visita a cavernas y cabalgatas. Las actividades duran día completo o dos días, buscan gastronomía regional y permanecen entre 3 y 5 días.

Los lugares donde se realizan estas actividades son:

Area Natural Protegida Epulauquen, Area Natural Protegida Sistema Domuyo y Area Natural Protegida Tromen.

Cuadro N°20: **Productos y necesidades del grupo “Aventura y contacto con la naturaleza”**

Necesidad de base	Necesidades derivadas	Tipo de grupo	Productos
Aventura y contacto con la naturaleza	Gastronomía regional y campings organizados o alojamientos confortables (cabañas)	Quienes buscan riesgo medio o bajo en las actividades	Montañismo, cabalgatas, observación de aves, baños termales y toma de fotografías
	Gastronomía regional y campings organizados o agrestes.	Quienes buscan riesgo alto en las actividades	caminatas hacia cerros y pendientes pronunciadas, andinismo, safaris fotográficos, rafting y flotadas, pruebas deportivas, travesías 4x4, visita a cavernas y cabalgatas

Fuente: Elaboración propia

Existe un **tercer grupo** que tiene la necesidad del contacto con la naturaleza para realizar actividades de pesca deportiva, que implica comprar un permiso de pesca y hacer devolución, es decir **pescar en lugares solitarios naturales**, están conformados por grupos familiares y de amigos.

Puede subdividirse en dos grades grupos:

Pecadores deportivos con mosca, denominado fly casting, buscan contacto con la naturaleza, lugares alejados sin interrupciones. La modalidad pesca con devolución les permite disfrutar de la actividad pesca, y no de sacar peces para llevarlos.

Pescadores deportivos con cucharas, denominado trolling (embarcados) o spinning, buscan lugares solitarios y contacto con la naturaleza, prefieren pescar y llevarse los peces permitidos.

En cuanto a los productos y necesidades derivadas son:

Cuadro N° 21: **Productos y necesidades del grupo “Pescadores deportivos”**

Necesidad de base	Necesidades derivadas	Tipo de grupo	Productos
Pesca deportiva en medio natural	Alojamiento en campings o cabañas, gastronomía regional, guía de pesca	Pescador deportivo fly casting	Ríos y lagunas poco conocidas, contratan guías de pesca
	Alojamiento en campings o cabañas con parrilla, gastronomía regional	Pescador deportivo spinning o trolling	Ríos y Lagunas de acceso medio

Fuente: Elaboración propia

Los ríos y lagunas donde se practican las actividades son:

- Ríos Neuquén, Nahueve, Trocomán y Reñileuvu.

Es importante mencionar que los ríos Trocomán y Nahueve (se encuentran dentro del Area Natural Protegida Lagunas de Epulauquen) están más consolidados en la actividad.

- Lagunas Varvarco Campos y Varvarco Tapia y lagunas de Epulauquen

TAREA 6°

Relevamiento de los alojamientos turísticos: Se realizó un relevamiento de los alojamientos habilitados y no habilitados. Para facilitar la toma de datos y la clasificación de los mismos se utilizaron las fichas de relevamiento. Además se realizó un registro fotográfico de los establecimientos relevados. Se confeccionó una base de datos y cuadros estadísticos para facilitar el posterior análisis de los datos.

El relevamiento de los alojamientos se realizó con la ficha diseñada para tal fin. Se utilizaron fuentes secundarias de datos y entrevistas a informantes clave dado que varios establecimientos permanecían cerrados al público y no se podría realizar dicho relevamiento. Además es importante mencionar que se relevaron también establecimientos no habilitados pro la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén. Aunque en algunos establecimientos que si estaban habilitados se rehusaron a brindar información.

Los establecimientos relevados fueron:

Cuadro N° 22

Alojamientos Hoteleros y extrahotelero en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes								
Tipo de alojamiento en cantidades								
Localidad	Hotel	Hostería	Residencial	Cabañas/Dormis	ATA Dormitur	Albergues	Sin habilitar	Total
Chos Malal	2	2	1	1			1	7
Tricao Malal			1					1
Andacollo		3		1				4
Huinganco				2	2			4
Las Ovejas				2	2		1	5
Varvarco				1				1
Manzano Amargo					1		1	2
El Cholar		1						1
El Huecú		1						1
Euta Ranquil							2	2
Barrancas					1		2	3
Total	2	7	2	7	6	0	7	31

Fuente: Elaboración propia

Las fichas de relevamiento de los alojamientos pueden ser consultadas en el Anexo N° 3. Por otra parte, se realizó un registro fotográfico de los mismos, el cual se puede observar en el Anexo N° 4.

TAREA 7°

Caracterización y análisis de la oferta actual en función del material relevado: Se realizó una triangulación de datos y fuentes consultadas, para realizar una descripción de los atributos diferenciales de los servicios de alojamiento turístico en la Zona.

Oferta de alojamientos turísticos

La oferta actual de alojamiento en la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes, está concentrada mayormente en la localidad de **Chos Malal** dado que es la Ciudad más importante de la región, por la cantidad de habitantes que allí residen permanentemente y porque confluyen las principales rutas de acceso y de comunicación en la zona del norte neuquino.

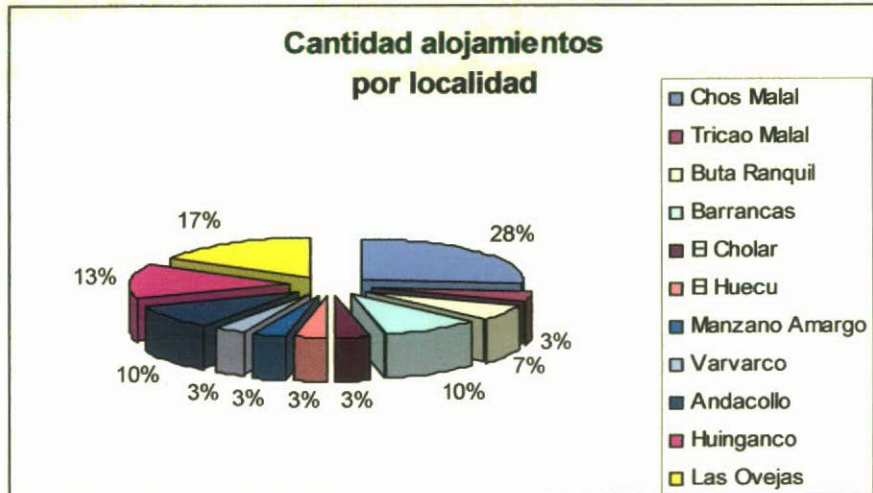
En el cuadro siguiente se pueden observar los valores absolutos y en el gráfico los valores relativos.

Cuadro N° 23: **Cantidad de alojamientos por localidad**

Departamento	Localidad	Cantidad alojamientos
Chos Malal	Chos Malal	8
	Tricao Malal	1
Pehuences	Buta Ranquil	2
	Barrancas	3
Ñorquin	El Cholar	1
	El Huecu	1
Minas	Manzano Amargo	1
	Varvarco	1
	Andacollo	3
	Huinganco	4
	Las Ovejas	5

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1:



Fuente: Elaboración Propia

La actividad económica que predomina en la localidad es la estatal, dado que la principal fuente de empleo es el estado, tanto municipal, provincial y en menor medida nacional. Los alojamientos ofrecen servicios a turistas en las temporadas de verano principalmente cuando se dirigen hacia los atractivos de la zona. Los emprendimientos hoteleros mantienen su rentabilidad económica y financiera dado que ocupan sus plazas los comerciantes, hombres de negocio y empleados estatales.

En cuanto a los servicios turísticos, la única agencia de viajes habilitada en toda la zona posee sus oficinas comerciales en Chos Malal, trabaja con grupos de turistas nacionales que buscan actividades de aventura y contacto con la naturaleza. Las principales actividades que contratan son: cabalgatas, caminatas por recorridos interpretativos, observación de aves, baños termales y toma de fotografías, caminatas hacia cerros y pendientes pronunciadas, andinismo, safaris fotográficos, rafting y flotadas. Las actividades duran mediodía o día completo, buscan gastronomía regional y permanecen entre 3 a 5 días. En general las actividades se realizan en el Área Natural Protegida Provincial y Reserva Forestal Epulauquen y en el Área Natural Protegida Sistema Domuyo.

La cantidad de plazas disponibles en Chos Malal es de 302, siendo el 42% en la clase hostería.

Cuadro N° 24: **Cantidad de plazas ofrecidas en Chos Malal**

Clase	Plazas	
	Valor absoluto	Valor relativo
Hotel	23	8%
Hostería	128	42%
Complejo	104	34%
Residencial	18	6%
Hospedaje	29	10%
TOTAL	302	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2:



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los establecimientos habilitados, tres de ocho no se encuentran habilitados por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia. Las razones mencionadas por los propietarios fueron la falta de fomento para dicha habilitación, el tiempo que se demora, las reformas que se deberán hacer para cumplir con la reglamentación vigente y además porque al segmento que captan no lo pide como una condición para alojarse.

En el siguiente cuadro pueden observarse los valores absolutos y los porcentajes que representan en el total los no habilitados.

Cuadro N° 25: **Alojamientos habilitados y no habilitados según tipo de propiedad en Chos Malal**

Tipo de propiedad	Habilitado		No habilitado		Total	
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo
Público	0	0%	1	33%	1	13%
Privado	5	100%	2	67%	7	88%
Total	5	100%	3	100%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

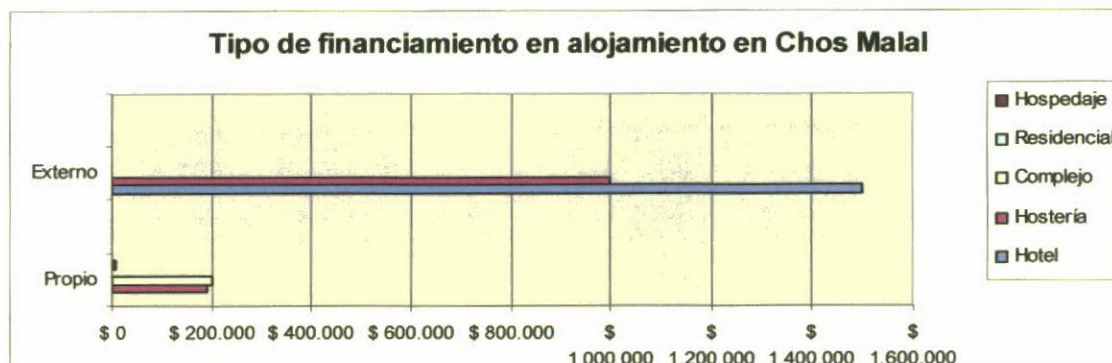
Los establecimientos de Chos Malal para realizar reformas o ampliar sus servicios han realizado y en algunos casos, se encuentran realizando obras para dichos fines. Los hoteles y hosterías han sido beneficiarios de financiamiento externo de organismos provinciales, que han dado líneas de crédito de fomento a la actividad con bajas tasas de interés.

Cuadro N° 26:

Tipo de financiamiento				
Clase	Propio		Externo	
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo
Hotel	\$ 0	0%	\$ 1.500.000	60%
Hostería	\$ 190.000	48%	\$ 1.000.000	40%
Complejo	\$ 200.000	50%	\$ 0	0%
Residencial	\$ 0	0%	\$ 0	0%
Hospedaje	\$ 8.000	2%	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 398.000	100%	\$ 2.500.000	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3:



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las localidades que se encuentran unidas y comunicadas por las Rutas Provinciales N° 43 y N° 54, las modalidades que cuentan con mayores plazas disponibles son **Las Ovejas** y **Andacollo**, como puede verse en el siguiente cuadro.

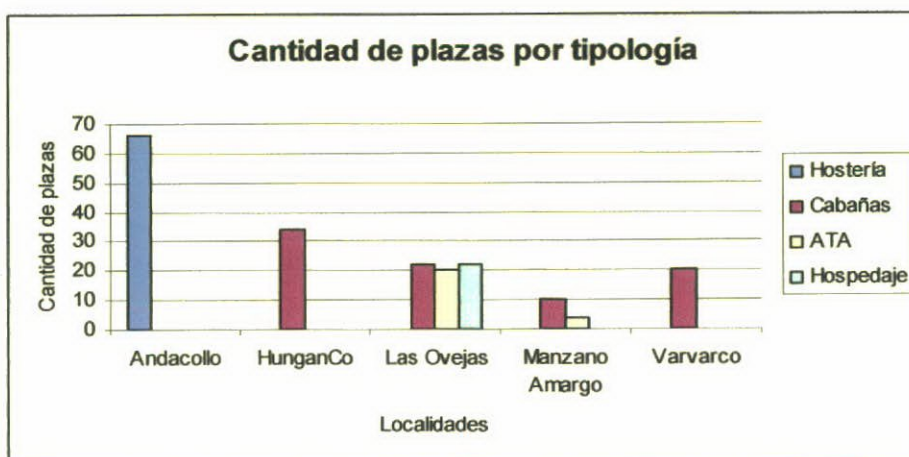
La modalidad que se encuentra con mayor frecuencia es la Cabaña, principalmente por la suspensión temporaria del decreto 2790/99 (Reglamentación de alojamientos turísticos de la Pcia. del Neuquén) mediante la Disposición N° 073/01, para flexibilizar la cantidad mínima obligatoria de unidades de alojamiento en las categorías cabañas y apart hotel. Considerando el costo de ambas construcciones, es relativamente menor el de la primera categoría.

Cuadro N° 27:

Cantidad de plazas por tipología				
Localidad	Hostería	Cabañas	ATA	Hospedaje
Andacollo	66			
HunganCo		34		
Las Ovejas		22	20	22
Manzano Amargo		10	4	
Varvarco		20		
Total	66	86	24	22

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4:



Fuente: Elaboración propia

El empleo predominante es estatal. En **Andacollo** predomina el empleo de la Minera Andacollo Gold y estatal. Los servicios de gastronomía se encuentran en las Hosterías.

En las localidades de **El Cholar** y **El Huecú**, comunicadas por las Rutas Provinciales N° 4 y N° 21, la modalidad de alojamiento es Hostería, con una cantidad de plazas de 37. Es importante mencionar que existe una hostería en cada localidad y el servicio gastronómico disponible para el turismo se encuentra en dicha hostería. La inversión inicial la ha realizado el propio estado provincial, pero actualmente la gestión se encuentra tercerizada o concesionada.

En las localidades de **Buta Ranquil** y **Barrancas**, comunicadas por la Ruta Nacional N° 40, dos de los cinco establecimientos se encuentran habilitados. La actividad hidrocarburífera que caracteriza a estas localidades no permite que se desarrolle turísticamente.

Gráfico N° 5:



Fuente: Elaboración propia

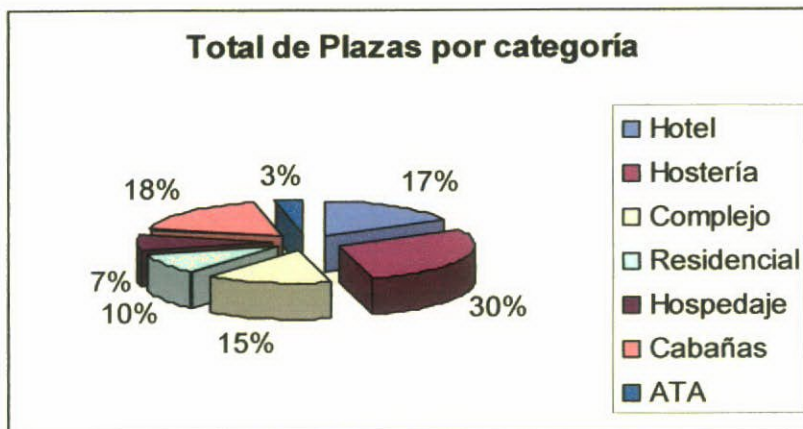
Los servicios son de baja calidad, los inversores no consideran a la calidad y atención al cliente como sus prioridades, dado que el segmento empleados petroleros no lo exige.

Caracterización de los alojamientos de la región

Considerando a toda la oferta de alojamientos de la Zona, se puede visualizar en el gráfico siguiente que el 30% del total de plazas ofrecidas son de la tipología

hostería, principalmente porque los primeros alojamientos construidos en la zona por gobiernos provinciales fueron en esa modalidad.

Gráfico N° 6:



Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que aún se preservan y se ofrecen en localidades que tienen un desarrollo turístico incipiente.

Cuadro N° 28: Total de plazas por categoría

Clase	Plazas	
	Valor absoluto	Valor relativo
Hotel	119	17%
Hostería	200	29%
Complejo	104	15%
Residencial	68	10%
Hospedaje	51	7%
Cabañas	126	18%
ATA	24	3%
TOTAL	692	100%

Fuente: Elaboración propia

El total de plazas ofrecidas es de 692 aproximadamente. Del total de 30 alojamientos relevados, 7 no se encuentran habilitados por el organismo de turismo provincial. Cinco son privados y dos públicos. Estos últimos han iniciado la gestión para contar con dicha habilitación.

Cuadro N° 29: **Alojamientos habilitados y no habilitados según tipo de propiedad de la Zona Patagonia de los Valles y Volcanes**

Tipo de propiedad	Habilitado		No habilitado		Total	
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo
Público	4	17%	2	29%	6	20%
Privado	19	83%	5	71%	24	80%
Total	23	100%	7	100%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar la cantidad de mano de obra empleada en la actividad hotelera, dado que las tipologías hotel y hostería requiere más mano de obra que las tipologías cabañas y ATA.

Cuadro N° 30: **Cantidad de personal según los alojamientos**

Clase	Cantidad de personal	
	Valor absoluto	Valor relativo
Hotel	19	17%
Hostería	45	41%
Complejo	7	6%
Residencial	11	10%
Hospedaje	8	7%
Cabañas	13	12%
ATA	7	6%
TOTAL	110	100%

Fuente: Elaboración propia

Para el primer caso se emplean alrededor de 71 personas, mientras que para el segundo caso sólo se emplean alrededor de 20 personas. Estos valores absolutos representan el 65% del total de la mano de obra empleada. Dado que los servicios que se ofrecen son básicos, el personal no cuenta con formación ni capacitación formal, principalmente porque se emplea para mucama en mayor medida, y en recepción. La administración y el gerenciamiento, en el caso de los inversores privados, es llevado a cabo por los mismos propietarios.

Gráfico N° 7:



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de inversión actual, es importante mencionar que se están ejecutando obras en los tres niveles relevados, tanto inversiones que superan el millón de pesos, como hasta quinientos mil pesos y menos de cien mil pesos.

Cuadro N° 31: Nivel de inversión

Nivel	Nivel de inversión actual		Nivel de inversión futura	
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo
Alto	4	33%	2	25%
Medio	4	33%	3	38%
Bajo	4	33%	3	38%
Total	12	100%	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Dichos montos se reflejan en las categorías de los alojamientos, aquellos alojamientos categorizados en tres estrellas la inversión es alta, para las cabañas y ATA, la inversión es media; y para los alojamientos residenciales y hospedajes es menor, como puede observarse en el cuadro continuo.

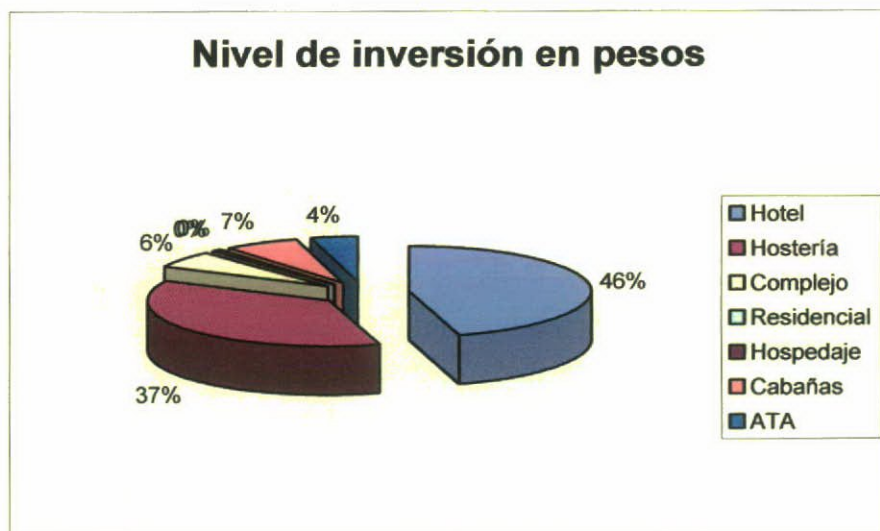
Cuadro N° 32: Nivel de inversión en pesos

Clase	Nivel de inversión en pesos	
	Valor absoluto	Valor relativo
Hotel	\$ 1.500.000	45,7%
Hostería	\$ 1.200.000	36,6%
Complejo	\$ 200.000	6,1%
Residencial	\$ 15.000	0,5%
Hospedaje	\$ 8.000	0,2%
Cabañas	\$ 220.000	6,7%
ATA	\$ 140.000	4,3%
TOTAL	\$ 3.283.000	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico pueden observarse los porcentajes de inversión por modalidad.

Gráfico N° 8:



Fuente: Elaboración propia