

LA ARTICULACIÓN DE ACTORES PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y LA CONSERVACIÓN. LA COMUNICACIÓN. CASO: CAVIAHUE – PARQUE PROVINCIAL COPAHUE

Lic. Juan Manuel Andrés
Docente Investigador FATU UNComa.
juanmanuel_andres@hotmail.com

Introducción

Las áreas naturales protegidas son delimitaciones del espacio que tienen como objetivo principal la conservación de características, formas y procesos que las hacen únicas e invaluables. Cumplen un rol fundamental de protección de ecosistemas, cuencas, paisajes y hábitat naturales de especies con valor patrimonial o en peligro de extinción. Estos espacios de alta naturalidad son absolutamente necesarios para el desarrollo del turismo, ya que brindan paisajes y recursos sin los cuales probablemente no se producirían los desplazamientos de personas. Sin embargo, su labor se ve dificultada por ciertas presiones sociales, ya que en ellas también interactúan poblaciones locales, turistas, empresas e instituciones públicas.

Caviahue tiene una antigüedad de veintisiete años desde su fundación y cuenta con una población actual de aproximadamente 600 habitantes permanentes. Copahue, por otro lado, solo es habitada temporalmente (desde mediados de Noviembre hasta mediados de Marzo) debido a las hostiles condiciones climáticas del área donde se encuentra emplazada. Ambos asentamientos forman parte de un mismo municipio y se encuentran dentro del Parque Provincial Copahue. El turismo es la principal actividad económica de este municipio. En los últimos diez años ha experimentado un importante desarrollo turístico -sobre todo la villa de Caviahue que presenta actividad todo el año-, impulsado tanto por el sector público como por el privado a través de dos importantes productos: termas en verano y nieve en invierno.

El Área Protegida es anterior a la creación del pueblo, contando hoy con más de 70 años de antigüedad. En 1987 se comenzó a realizar el Plan de Manejo del parque, con la necesidad de pautar usos y zonificar las actividades que crecerían debido a la creación del centro turístico, un año antes.

El plan de manejo de la reserva fue aprobado por el decreto provincial 1.000/90, asignándosele la categoría de Área Protegida con Recursos Manejados (Categoría VI de la UICN) El principal objetivo del área protegida es brindar un marco legal de conservación al ecosistema único con bosques puros de Araucaria araucana. El Parque provincial Copahue se encuentra en un 70% en tierras fiscales provinciales. El 30% restante son tierras privadas.

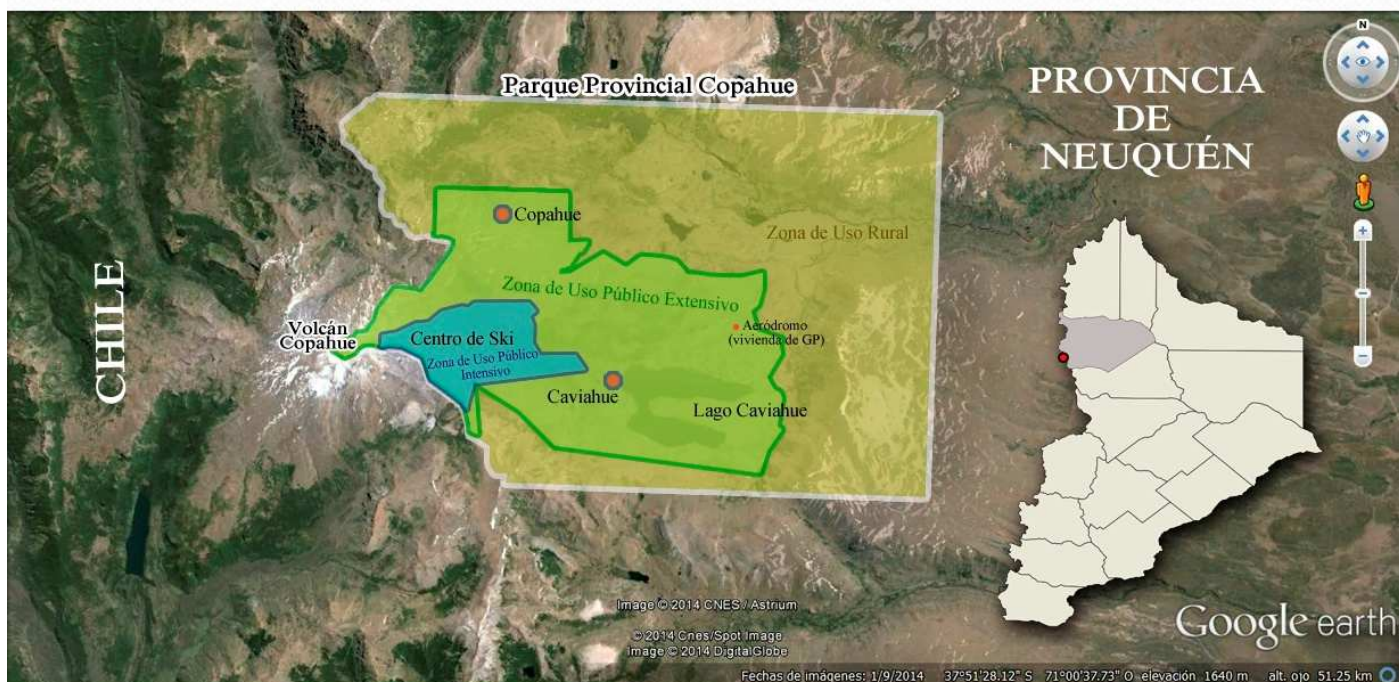
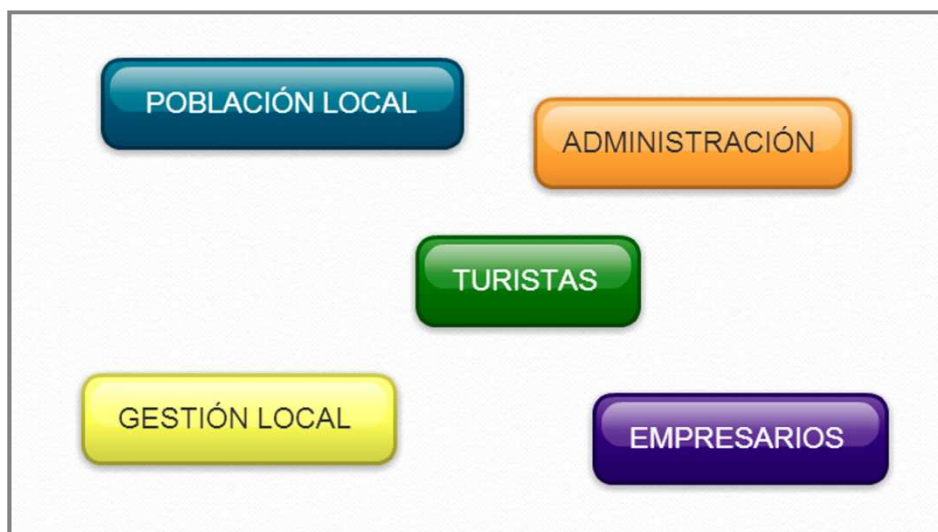


Imagen N° 1 – Imagen satelital del ANP con sus principales zonas. Fuente: Google Earth, modificado por el autor.

A la población permanente del destino se suma cada año un importante volumen de habitantes “golondrina” de las temporadas estivales e invernales. Año a año, una parte de estos trabajadores de temporada se asientan y aumentan la cantidad de residentes permanentes. A estos se suman los migrantes de amenidad (Gonzalez, 2009) que llegaron alentados por las oportunidades de inversión y crecimiento y las políticas fomentadas por el municipio local y la provincia.

En el área protegida y el destino turístico coexisten diferentes actores que pueden ser agrupados en 5 tipos: la población local, los turistas, la administración del ANP, los empresarios y la gestión municipal y provincial. Se parte de la premisa de que para lograr los objetivos de conservación del ANP y de desarrollo del destino turístico se requiere una visión compartida y una comunicación fluida.

Imagen N° 2 – Actores del Sistema Local



Objetivos

El objetivo del presente trabajo fue identificar la percepción que cada actor tiene de su lugar dentro del sistema y la relación con los otros actores, buscando reconocer los puntos críticos de esa relación que podrían dificultar la articulación en pos de un desarrollo sustentable del destino dentro del área protegida.

Metodología

El siguiente artículo surge del proyecto de investigación *El manejo del turismo y la recreación en conservación*¹ y de la tesis para obtener el título de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo. Es una investigación exploratoria que plantea una serie de pasos de relevamiento teórico y de campo para acercarse al objeto de estudio.

Se parte de un análisis bibliográfico y de los antecedentes del tema en el caso de estudio que permitieron la elaboración de un modelo de entrevista. Durante el verano del 2011 se realizaron las entrevistas en profundidad a diferentes actores establecidos en la localidad de Caviahue. A partir de las mismas se detectan las problemáticas en la relación entre los actores; paso necesario para identificar indicadores que permitan reconocer la continuidad de las mismas en la actualidad.

Entre los actores del sistema turístico y de conservación local a los que se realizaron las entrevistas se encontraba la encargada del área de turismo del municipio, la guardaparque, los dueños de las agencias de viaje receptoras y pobladores.

La bibliografía consultada, relacionada con la comunicación y la significación del territorio, permitió analizar las entrevistas realizadas, obteniendo los resultados que a continuación se desarrollan.

¹ Directora Matilde E. Encabo. Grupo Turismo en Conservación. Facultad de Turismo. UNCOMA

Marco Teórico

La descontextualización ambiental

Uno de los principales inconvenientes que tiene la conservación es la creencia de que se trata de un problema exclusivamente científico-técnico. Es lo que Patricia Callaghan Pitlik (2003) denominó “descontextualización ambiental”. De este modo, la participación de la población es mínima, perdiéndose aportes valiosos de otros actores.

Los espacios de participación y los canales de comunicación formales permiten que todos los actores estén al tanto de los aspectos críticos de conservación de un área protegida. Un lenguaje común entre la administración del área protegida, los pobladores, las empresas, los guías y el gobierno local facilita el trabajo conjunto y el logro de los objetivos de conservación.

Una consecuencia del fenómeno de descontextualización ambiental es el desconocimiento sobre la utilidad de la conservación, más allá de los habituales lugares comunes discursivos. Así, parece que los espacios de participación en materia de gestión de los recursos en un área protegida no tienen la misma relevancia que en otros ejemplos de la planificación, como puede ser en el desarrollo urbano de una gran ciudad.

Quizás la herramienta más importante para conservar los recursos, más allá de las leyes de creación del área protegida y el presupuesto indispensable, es la responsabilidad compartida que brinda la participación y el conocimiento. Gestores del área protegida, gestores del municipio local y pobladores (empresarios y vecinos) deben entablar un diálogo que permita desarrollar estrategias de uso, educación ambiental y control, de cara a la búsqueda de soluciones conjuntamente.

La visión compartida

Cuando un espacio es valorizado para el turismo sufre cambios, relacionados con el acondicionamiento de parte de sus atributos para lograr que los turistas lleguen al sitio y lo utilicen. Esto implica la instalación de infraestructura, equipamiento e instalaciones, dotando al territorio de un nuevo formato y una nueva función, “turistificarlo” (en palabras de Knafou - 1992- citado por Bertoncetto 2002).

Aquí comienza un doble juego de resignificación del espacio. Por un lado los turistas cargan de simbolismo ese destino, le asignan un valor que tiene que ver con las actividades que realizan y con lo que esas actividades representan socialmente. La representación del destino se carga de cierta valorización social. Los nuevos turistas que lo visiten, buscarán ahora no solo los atractivos, sino parte de ese valor simbólico del que fueron dotados. Por otro lado, los locales y los prestadores de servicios, trabajarán y generarán modificaciones territoriales en base a las representaciones que los turistas y ellos mismos tienen del destino.

Cuando el destino turístico se encuentra dentro de un área protegida, la complejidad de la visión sobre ese espacio protegido “turistificado” aumenta. Los actores involucrados son parte de una tensión entre dos objetivos difíciles de complementar, cuando no contrarios.

La construcción de una representación del destino dentro del área protegida que considere el valor ecosistémico, los límites de crecimiento y uso, y el rol de cada uno ya no sólo como prestadores de servicios, empresarios hoteleros, vecinos, guías o empleados municipales, sino como agentes de conservación y desarrollo, puede ser el trabajo más relevante desde los gestores del turismo y la conservación.

“Lo que cada individuo de una sociedad piensa y siente del espacio en el que vive, depende de cuál sea el uso que la comunidad haga de éste, podríamos decir entonces, que cada ser humano es la proyección de su comunidad, su visión sobre el espacio es inherente a la cosmovisión de su cultura, comunidad, nicho o grupo social” (Tibaduiza Rodríguez, 2009). Los actores locales se definen a partir del uso del espacio, se construyen a sí mismos y construyen relaciones. En tales procesos influyen las necesidades sociales, los recursos con los que cuenten y las oportunidades y restricciones que les ofrezca el contexto.

La visión compartida que se debe generar no sólo se trata sobre qué destino se desea ser y qué representa para cada uno el área protegida en la que se encuentra y trabaja, sino también qué comunidad se desea ser y cómo se vinculan entre sí y con su entorno.

Lograr esa visión compartida permite aumentar el capital social sinérgico, que es la capacidad social de promover acciones en conjunto dirigidas a fines colectivos obteniendo resultados cualitativamente superiores a los que se obtendría por separado. El stock de capital social sinérgico puede incrementarse cuando se suman voluntades y se articulan para trabajar en proyectos nuevos, en vistas de un futuro mejor. La participación es indispensable, aunque no suficiente, para lograr una responsabilidad compartida en la conservación de los recursos naturales.

La participación en la gestión de las áreas protegidas

La participación es un proceso social por medio del cual los distintos integrantes de la población, en función de sus intereses propios (vinculados con su rol social), intervienen en la vida colectiva, aportando visiones, complejizando y generando soluciones sobre aspectos que les son significativos.

En el marco de las Áreas Naturales Protegidas (ANP), la participación en la gestión de diferentes actores es hoy un elemento incluido en el marco legal. La intervención de pobladores, representantes de los gobiernos locales y cámaras de empresarios en el manejo de las ANP permite incidir en la toma de decisiones, desde los intereses que cada actor representa y dentro del objetivo principal de conservación de los recursos naturales.

El proceso participativo es deliberativo. Teniendo en cuenta los objetivos y lineamientos de un Plan de Manejo, se plantean inquietudes y propuestas que la administración del ANP podrá utilizar en su gestión. La participación puede mejorar la gestión del uso del área protegida cuando los actores participantes cuentan con las herramientas necesarias.

La comunicación para el cambio social

Para lograr los objetivos de conservación del área protegida, mediante la participación de los actores del sistema local, es necesario concebir la comunicación como un proceso planificado y con múltiples niveles de interacción.

El cambio en las condiciones en las que se da la gestión del área protegida y del desarrollo del destino turístico requiere necesariamente un cambio en la comunicación entre actores.

Comunicar para lograr el cambio social demanda la generación de espacios de participación y diálogo. Requiere empoderamiento para tomar posturas y decisiones. El cambio en la sociedad, mediante la comunicación, permite incrementar el nivel de información, fomentar la reflexión y el diálogo, promover cambios actitudinales y de valores e impulsar soluciones a problemas comunitarios.

Los principios de la comunicación para el cambio social consideran (Núñez M. Giovanna, 2005):

- Que las personas no son objetos de cambio, sino agentes de su propio cambio.
- Que el diálogo y el debate son prácticas fundamentales.
- Que los procesos de cambio de comportamiento no dependen sólo de los individuos sino también de condiciones sociales, políticas, la cultura y de un ambiente propicio para el cambio.
- Que es necesario fortalecer las capacidades de vinculación y negociación de las personas e instituciones para comunicar.

El empoderamiento

El empoderamiento es un concepto relacionado con la búsqueda de equilibrar una relación de poder. Es un proceso mediante el cual se aumenta la confianza en las propias capacidades de los individuos, y por tanto de la sociedad, que permite transitar un cambio en la capacidad de lograr objetivos de mejora de la calidad de vida (Betancor, 2011). Los cambios positivos son impulsados por personas que manejan información y conocen el contexto en el que se desenvuelven y cuál es su rol dentro del mismo. El empoderamiento brinda herramientas para la toma de decisiones y para lograr una visión crítica sobre la realidad. Cuando las personas confían en sus capacidades, entienden el valor de sus recursos, reconocen qué acciones pueden resultar negativas y qué aspectos relacionados con su rol pueden aportar. Conocen su identidad como grupo social, y poseen mayores capacidades de elegir y actuar.

El empoderamiento, cuando se relaciona con la gestión de un área natural protegida, tiene que ver con posibilitar que los actores clave adquieran conocimientos sobre estrategias de conservación y habilidades que los impulsen a participar y promover la protección de los recursos naturales. Así, los actores de un sistema complejo como el que representa un destino turístico dentro de un área protegida, tenderán a pensar las problemáticas y soluciones desde una mirada comunitaria y menos individualista.

La comunicación en el ámbito de un área protegida

La comunicación en la gestión de un área protegida se da en tres niveles, cada uno con sus actores y sus especificidades (Victor Fratto, 2007). Estos son la comunicación interna, la comunicación ex situ y la comunicación in situ.

- *Comunicación interna.*

Es la comunicación entre los diferentes estamentos de la administración y gestión del ANP, incluyendo los guardaparques, los técnicos, los administrativos, y los cargos políticos.

La comunicación interna, ya sea escrita u oral, permite que todos los empleados sean conscientes de los objetivos de conservación del ANP, de sus puntos críticos y de las acciones que cada sector lleva a cabo. La interacción entre diferentes sectores suele ser enriquecedora para todos. Los encuentros entre técnicos, funcionarios y personal de campo deberían realizarse con una periodicidad preestablecida y con un temario a tratar en cada reunión.

Cuando el personal de campo, los técnicos y los funcionarios de la administración se comunican correctamente, conocen las dificultades de cada sector para desarrollar su tarea, están al tanto de los programas en los que trabajan y pueden mejorar la interacción, optimizando el uso de los recursos. ¿Qué sucede en el campo? ¿Qué necesitan los guardaparques? ¿Qué entienden los técnicos que se debe hacer? ¿Lo comunican a los guardaparques? ¿Los funcionarios aportan soluciones?

- *Comunicación ex situ*

Vincula al área protegida con quienes viven dentro de la misma o junto a ella. Dado que los pobladores y el área protegida se afectan mutuamente, deben existir canales de comunicación entre ambos.

La comunicación, en este nivel, tiene que ver con la educación ambiental, la concientización ambiental y la comunicación de las acciones a los pobladores. Se requiere presencia institucional en la sociedad local. En este nivel se debe agregar a los empresarios locales y al gobierno local.

- *Comunicación in situ*

Se trata de la comunicación con las personas que visitan el ANP con el fin de recrearse. Los usuarios que visitan el parque para disfrutar y conocer sus características distintivas. Estas personas generan impactos y requieren información.

En este caso, la comunicación es útil para educar y concientizar. La interpretación ambiental es una herramienta de comunicación eficaz.

Desarrollo del caso de estudio

El uso que una comunidad haga del espacio depende, en gran medida, de lo que sus pobladores sienten y piensen. Cada individuo es la proyección de su comunidad y el modo en que entienden el espacio depende de cuestiones culturales arraigadas. Una parte de la política de desarrollo turístico y de conservación de los recursos de un destino como Caviahue debería basarse en la construcción de una representación diferente del mismo en el imaginario del poblador y el turista. Un paso indispensable en el desarrollo local (que incluye la conservación de los recursos) es generar una identidad de “comunidad dentro de un área protegida”, que maneja información sobre el valor ecosistémico del paisaje local y reconoce que cada actor tiene un rol en la comunidad y sus acciones pueden ser positivas. Los procesos de acción colectivos favorecen la construcción de una identidad y generan empoderamiento.

La visión compartida del destino y el área protegida y los espacios de articulación entre actores permitirán un trabajo conjunto, facilitando el logro de los objetivos de desarrollo y conservación.

Los actores locales pueden ser parte de ese trabajo conjunto, dejando de lado la descontextualización ambiental en la que se encuentran y buscando las herramientas que les permitan transformarse en agentes de conservación.

Luego de reconocer la identidad, se debe trabajar sobre la disponibilidad y acceso de la información. Esto significa generar canales de comunicación y organizar esa comunicación en los tres niveles y entre los actores que no pertenecen a la administración del ANP.

Aquí es relevante aclarar que no es lo mismo difusión que diálogo. El ANP no puede limitarse a difundir las características y potencial del área o las acciones que se llevan a cabo (algo que en el caso de estudio tampoco se hace), sino que tiene que buscar el compromiso de los pobladores, dándoles herramientas para transformarlos en agentes de conservación. Si se parte de la premisa de que todos los actores pueden aportar soluciones o visualizar problemáticas, se podría mejorar notablemente la gestión del ANP si todos reconocieran un espacio de participación. La relación del área protegida con el poblador tiene que ser permanente, no eventual. Lo mismo en cuanto a la comunicación interna.

Para que la comunicación fortalezca la sociedad local y promueva la integración entre actores y la relación con el ambiente, son necesarias ciertas condiciones, como son la existencia de actores dispuestos a mejorar y conservar su entorno, dispuestos a comunicarse positivamente, con capacidad para comunicarse (relacionadas con el empoderamiento) y la existencia de espacios y canales de comunicación.

Revisión de los resultados de las entrevistas realizadas a los principales actores del sistema local.

Las entrevistas mostraron que la relación entre los diferentes actores del sistema turístico y de conservación local tiene deficiencias ancladas principalmente en la comunicación.

Entrevista a Guardaparque

La entrevista con la Guardaparque (GP) muestra los siguientes puntos críticos que obstaculizan la conservación del área protegida:

Falta de recursos y herramientas de trabajo para los GP (equipos de radio, vehículos –sólo contaban al momento de las entrevistas con una camioneta-, herramientas manuales, materiales para mantenimiento de senderos e instalaciones), un **plan de manejo desactualizado** y **pocos GP** (al momento de las entrevistas contaban sólo con una persona por turno –actualmente no hay guardaparque- cuando el óptimo de personal en el área sería de unas 5 personas por turno). Por otro lado, el plan de manejo es del año 1988 y nunca tuvo una revisión. Se han generado cambios en los polígonos.

Si bien, y de acuerdo con el plan de manejo, se ha formado un **directorio de co manejo**, desde el año 2010 y hasta hoy **no se volvieron a reunir los diferentes actores** del sistema local. Uno de los principales inconvenientes que plantean es la imposibilidad de los técnicos de la administración del sistema provincial de áreas protegidas de viajar a Caviahue periódicamente para coordinar las reuniones.

Poca comunicación entre las agencias y GP. No se comunican las salidas con grupos a los diferentes atractivos dentro del parque. Si bien hay excepciones, las agencias no suelen tener contacto con los guardaparque ni ofrecer ayuda. En algunos casos los guías dan aviso a GP cuando encuentran indicadores de deterioro de algunos sitios.

La **relación entre las agencias receptoras no es positiva** (según explica la GP), presentándose rispideces producto de la competencia, incomunicación y, por ende, nulo trabajo articulado.

No hay un registro de salidas y no se controla con cuántos pasajeros sube cada guía en la excursión al cráter del Volcán Copahue.

Los GP no tienen un espacio físico de contacto con los pobladores y los turistas. Tampoco se cuenta con un sitio de comunicación y educación ambiental dentro del parque. En el momento en que se realizaron las entrevistas existía un proyecto para construir un centro de visitantes que permitiría tener mayor contacto con la población, los prestadores de servicios y los turistas. En definitiva, establecer físicamente a los representantes del parque dentro del pueblo y generar un canal de comunicación.

La comunicación entre la GP y el vaqueano (personal del parque que vive en el pueblo pero que no es GP) tampoco parece ser lo fluida que debería ser. Esto puede deberse a la distancia que separa el pueblo del espacio en el que vive la GP (en el aeródromo de la localidad, a unos 5 km).

El régimen de trabajo de la única GP, con sus francos y una buena parte del año en la que no puede permanecer en el parque, hace que una buena parte de la información se pierda y que cada vez que llega al campo, tenga que ponerse al día con el vaqueano.

Los POA (Plan Operativo Anual) son planteados por los guardaparques, junto con el personal técnico, de acuerdo a las necesidades que ven en el campo y las estrategias que plantean los técnicos. A veces hay desajustes entre unos y otros, o entre los que elaboran

los POA y los decisores políticos. Estas cuestiones llevaron, por ejemplo, a que el POA 2010-2011 no se redactara. (Los POA son tanto herramientas de planificación como de comunicación de objetivos y proyectos y hasta la actualidad no se realizaron más POA)

En cuanto a los pobladores de Caviahue, se vislumbran problemas de convivencia con el medio local. Mal manejo de la basura, descontrol en el crecimiento de la población canina. Parte de esta problemática puede radicar en la falta de educación ambiental.

Entrevistas a Agencias de Viaje Receptivas

De las entrevistas realizadas a las agencias de viaje de la localidad se desprenden los siguientes puntos críticos.

En general creen que la **presencia de los GP no es suficiente**. No los ven en las excursiones, controlando los recursos. Sin gente que controle, no se puede lograr el objetivo de conservación.

No hay relación entre las agencias de viaje y con los GP, no se hacen reuniones. En aquellos casos en que existe una relación, ésta es meramente comercial.

Los empresarios expresan que **los pobladores no suelen manejar información del parque** y, por lo tanto, no la brindan a los turistas. **Tampoco hay disponibilidad de folletería del área protegida.**

El área protegida muestra ciertos indicadores de deterioro, sobre todo en algunos espacios muy visitados, como el área de las 7 cascadas o las afloraciones termales cercanas a Copahue. El sendero al cráter del volcán es muy transitado y un mallín de altura presenta huellas profundas de vehículos 4x4.

El pueblo ha crecido mucho y se ha vendido tierra a personas sin sentido de pertenencia, lo que, según las agencias lleva a que no se cuide el aspecto de sus casas, abunde la basura y los perros. **Falta educación ambiental.**

Buena parte de los problemas parecen deberse a **poca capacidad de gestión del municipio**. Falta control de los prestadores y reglas del juego poco claras.

Al no haber una coordinación por parte del municipio, y no generarse los canales y/o espacios de comunicación con los demás actores, se trabaja individualmente. Los privados no están unidos, no hay una cámara de comercio fuerte. Según uno de los empresarios, **En Caviahue y Copahue no existe el trabajo en conjunto.**

Plantean que **no se ve una política de estado** con respecto a la conservación de los recursos en el parque. No hay presencia de los GP y tampoco se genera una presencia de la institución mediante la comunicación gráfica, etc.

Las decisiones políticas de conservación y de desarrollo, por parte del estado provincial, se dan **espasmódicamente**. Las acciones no se mantienen en el tiempo. La provincia no dota de herramientas a la administración del área protegida para que se pueda cumplir con los objetivos de conservación. En definitiva, se desdibuja su rol en el manejo de los recursos,

controlando y marcando lineamientos, lo que lleva a una sensación de aislamiento en los privados y a decisiones que no son positivas para el área.

Según un empresario, **Parece que a nadie le conviene que haya un área protegida. Pesa más lo inmobiliario.** Hoy hay un amontonamiento de casas y obras sin terminar. Este tema es un emergente importante que no se desarrollará en el presente artículo.

Los agentes de viaje entienden que la poca presencia de los GP en el campo en la época en que se realizaron las entrevistas tiene que ver con lo presupuestario y con cuestiones gremiales.

En todas las entrevistas se menciona la “**des información**”. Como se expresó anteriormente, al no generarse los espacios y canales formales para empoderar a los diferentes actores y que la base de información sea la misma, se comienza a generar información incorrecta.

La comunicación de las acciones de cada parte facilitaría las relaciones. En las entrevistas se plantea que no se sabe qué están haciendo los GP, cuáles son sus planes de trabajo anual o sus prioridades, no conocen las políticas del municipio sobre los temas que les competen. En definitiva, ¿Qué rol tiene cada uno? ¿Cómo cumple ese rol? ¿Qué se requiere de los otros para facilitar su trabajo?

Entrevista con Dirección de Turismo

En la entrevista con la directora de turismo del municipio se apreció la **relación negativa** que se tenía con el resto de los actores de este sistema. Existen riñas personales con los actores y actitudes que **no permiten entablar diálogo**.

Las actividades gremiales de un ex GP fueron duramente condenadas por la entrevistada y se mencionó que el intendente solicitó removerlo de su cargo por esa razón.

Según el municipio, el **parque no tiene personal suficiente** para la superficie a controlar, hay poca fiscalización y poco mantenimiento de los senderos e instalaciones.

Durante la entrevista **no se mencionaron estrategias de comunicación** ni acciones de vinculación con otros actores. El área de turismo estaba abocada a la generación de un plan de marketing, pero no veía el frente interno como un punto crítico a trabajar.

Entrevistas con Pobladores

De las entrevistas a realizadas a pobladores se desprenden los siguientes puntos críticos:

No reconocen una presencia constante por parte de los GP ni canales de comunicación formal del ANP.

Entienden que **no existe relación entre el municipio y el ANP.**

La **relación entre los prestadores de servicios no es buena** y se perciben peleas entre ellos y con el municipio.

Principales Conclusiones

Si bien existen problemáticas de la administración del ANP vinculadas a cuestiones presupuestarias, políticas y de gestión; como pueden ser un plan de manejo desactualizado, insuficiente personal de campo (GP), inexistencia de instalaciones propias del parque (centro de visitantes) y falta de constancia en las reuniones del directorio (co manejo), surge de las entrevistas con los diferentes actores que una cuota importante de las problemáticas tienen que ver con que la comunicación entre los actores es insuficiente cuando no inexistente.

Esta problemática se da hacia dentro de cada actor (comunicación interna entre guardaparques y técnicos, entre técnicos y funcionarios) como entre actores (agencias de viaje con guardaparques, municipio con guardaparques, municipio con agencias – comunicación ex situ-).

Parte de la dificultad de comunicación entre actores puede tener su origen en la percepción que cada uno tiene de su rol dentro del sistema y del rol de los demás. Las agencias esperan que el Estado (municipal y provincial) genere los espacios de comunicación, fiscalice y ordene (un rol esperable por parte del estado). Entienden que no existe una política estatal con respecto al desarrollo del turismo y la conservación de los recursos naturales. La Guardaparque siente que no cuenta con las herramientas, que los técnicos no se adaptan a la realidad y que los actores locales no cooperan. El estado municipal, representado en este caso por la Dirección de Turismo, no cree tener que ver con el área protegida y entiende que las agencias tienen que generar sus propios espacios. Los pobladores, descontextualizados ambientalmente, no se sienten parte de la gestión del uso de los recursos naturales. Al no verse claramente el rol de administración del ANP, los demás actores pierden de vista las limitaciones de su accionar dentro del parque.

Una expresión común de las entrevistas fue que en la localidad no existe el trabajo en conjunto. Esto lleva a que proyectos importantes como un centro de visitantes, que permitiría establecer un contacto más estrecho entre los pobladores y turistas con el parque, no se pueda llevar a cabo; pero también impide que se desarrollen los espacios de participación que facilitarían la gestión o que las inquietudes y propuestas del personal de campo se traduzcan en definiciones por parte del personal técnico y político de la administración del ANP. Tampoco se logra que las agencias informen a guardaparques de sus excursiones dentro del ANP o que se promueva la colaboración en el mantenimiento de los recursos naturales.

Los actores privados de este sistema no participan de procesos de trabajo cooperativo entre ellos y con el Estado. Por otro lado, el ANP y los gobiernos provincial y municipal, quienes deberían liderar el proceso de empoderamiento y planificación comunicacional con el fin de articular esfuerzos en pos de conservar los recursos naturales, no generan los espacios ni brindan herramientas. Lo que los diferentes actores ven como ausencia (tanto en la disponibilidad de GP en el campo e información, como en una política de desarrollo o conservación por parte del Estado), parece tener que ver con el desconocimiento del trabajo de los otros actores. Se desconocen las misiones y funciones de los GP, se desconocen los

programas y proyectos en los que trabajan las diferentes áreas del Estado provincial y municipal y, en definitiva, se desconoce la posibilidad de involucrarse.

En la actualidad, los cambios han dejado al ANP más vulnerable. Una evidente decisión política de no invertir en conservación dejó al parque sin presencia de GP (sólo queda el vaqueano, que tiene un amplio conocimiento de lo territorial pero no maneja herramientas administrativas y de planificación). Desde el 2010 no se genera un POA y no se ha vuelto a reunir el directorio de co manejo. Si bien se distribuye folletería del parque en la oficina de informes turísticos del pueblo, no hay un plan de comunicación ex situ e in situ. Al no contar con la presencia de la administración del ANP, el resto de los actores desempeña sus actividades dentro del parque sin vincularse entre ellos con fines de minimizar impactos y sin el control necesario dentro de un área protegida.

Aportes

Teniendo en cuenta que hoy la problemática en la gestión del ANP supera lo comunicacional, en el momento en que el gobierno provincial dote al Sistema Provincial de Áreas Naturales Protegidas y al Parque Provincial Copahue de las herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos, se deberían considerar los siguientes ítems para facilitar la interacción de los actores locales:

Establecer una relación de diálogo facilita la concertación. Pero para lograr esa relación es indispensable contar con **personas que posean habilidades comunicativas**. Para ello se las tiene que formar. Esto es algo que al momento es débil en los actores del área.

La comunicación permite que los actores del sistema manejen información y dispongan de mejores herramientas para tomar decisiones. Genera **empoderamiento**.

La comunicación promueve el conocimiento mutuo, permite identificar los intereses de los actores y también establecer agendas comunes. Promover la **articulación entre instituciones** y actores es un paso fundamental.

La comunicación le permite al ANP fortalecer su identidad y su proyección hacia la sociedad. Para poder comunicar correctamente es necesario **planificar las relaciones** internas y externas, que se dialogue y se muestren los avances, las posturas, las dificultades.

Los espacios de participación permiten que los actores hagan llegar sus inquietudes, opiniones, denuncias, propuestas, iniciativas. La comunicación permite **institucionalizar los espacios** de comunicación indispensables para ello.

A modo de cierre

La articulación del desarrollo del turismo y la conservación de los recursos naturales dentro de un área protegida involucra diversos aspectos que la complejizan. Estos aspectos tienen que ver con cuestiones territoriales, políticas, económicas y sociales.

Si bien, dentro de estos aspectos, podría verse a la comunicación como una cuestión menor, las grandes problemáticas pueden contener soluciones en los aspectos menos

evidentes. Una comunicación fluida entre personas que entienden quiénes son y dónde viven, manejan la información necesaria y conocen las actividades y objetivos de los demás, puede no solucionar la falta de una política clara de conservación y desarrollo y el escaso presupuesto, pero permitirá que las decisiones de todos tengan coherencia dentro del sistema y a lo largo del tiempo.

El análisis de las entrevistas realizadas evidenció claras deficiencias en la gestión de la comunicación entre actores y las mismas probablemente se deban a la falta de un actor con la capacidad de cumplir con el rol de coordinación y a la poca conciencia de comunidad turística dentro de un área protegida.

Bibliografía

Andrés, Juan Manuel. (2008) La interpretación en la naturaleza como modo de comunicar para la conservación. En La interpretación en la Naturaleza. Editores: Encabo, Sánchez, Torre, Andrés y Mc Caskill. EDUCO. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén.

Bertoncello, Rodolfo. (2002). Turismo y Territorio. Otras prácticas, otras miradas. Aportes y transferencias. Tiempo Libre, Turismo y Recreación. Centro de Estudios Turísticos. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.

Betancor, María (2011). Empoderamiento, ¿una alternativa emancipatoria?, en Margen, N° 61, Junio de 2011, Montevideo (DE disponible en: <http://www.margen.org/suscri/margen61/betancor.pdf>). Pag 2 pp. 1-14

Callaghan Pitlik, Patricia. (2003) El papel de la comunicación en la conservación de la biodiversidad: la necesidad de un paso más en el uso de los instrumentos sociales. Boletín Carpeta Informativa CENEAM. Segovia.

Fratto, Víctor. (2007) Comunicación. La clave del éxito de un Área Protegida. En AmbientalMente sustentable: Revista científica galego-lusófona de educación ambiental, Universidad da Coruña. ISSN1887-2417, N°. 3, 2007, pags. 69-75.

González, Rodrigo et al. (2009) Las movilidades del turismo y las migraciones de amenidad: problemáticas y contradicciones en el desarrollo de centros turísticos de montaña. Revista de Geografía Norte Grande, 44: 75-92

INRENA – Intendencia de Áreas Naturales Protegidas de Perú (2004). Manual de diseño de planes de comunicación de áreas naturales protegidas. Lima. <http://www.ibcperu.org/doc/isis/5928.pdf>

Núñez M. Giovanna. (2005). Propuesta de lineamientos para el diseño de estrategias de comunicación y mercadeo social para el incremento de conciencia ambiental que desarrollarán los ejecutores de contratos de administración en las áreas naturales protegidas. DOCUMENTO DE TRABAJO. Proyecto de Gestión Participativa de Áreas Naturales Protegidas. Servicio Nacional de Areas Naturales Protegidas por el Estado. Ministerio del Ambiente. Perú <http://www.profonanpe.org.pe/qpan/publicaciones.html>

Tibaduiza Rodríguez, Oscar. (2009) Construcción del concepto de espacio geográfico a partir del comportamiento y la percepción. En Revista TIEMPO Y ESPACIO, Año 20 Vol., 23 / 2009, Pág. 25- 44 ISSN 0716-9671. Depto. Ciencias Sociales. Escuela de Historia y Geografía. Universidad del Bío-Bío. Chillán - Chile

Tréllez, Eloísa. (2006). Educación ambiental y gestión participativa de áreas naturales protegidas: experiencias y propuestas de futuro. Ed. PROFONANPE, Lima.