



**Arias Ávalos, Mario Darío**

*Repercusiones sociales del turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: caso Copahue*

**Tesina presentada para la obtención del título de Licenciado en Turismo**

**Directora:** Lic. Alicia Lonac

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica éditada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

**Licenciamiento**

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>





Universidad Nacional del Comahue  
Facultad de Turismo

“Repercusiones Sociales del Turismo a través de la  
percepción de los empleados del sector turístico: Caso  
Copahue”

**TESISTA**

Mario Dario Arias Avalos

**TUTORA DE TESINA**

Licenciada en Turismo Alicia Lonac

**Tesina propuesta para obtener el Título de Grado:  
Licenciado en Turismo**

Plan de Estudio autorizada para obtener la Licenciatura 624/96 – REORD. 456/99  
Neuquén, 26 de Mayo de 2009



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE  
Facultad de Turismo

RESOLUCION C.D.F.T. N° 98/05.  
NEUQUEN, 04 de julio de 2005.

**ANEXO IV**  
**ACTA DE EVALUACIÓN DE LA DEFENSA DE TESIS**

<b>Fecha:</b>	<b>Lugar:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Director de Tesina:</b>		
<b>Co-Director de Tesina:</b>		
<b>Nombre de la Tesina:</b>		
<b>Tesista:</b>	<b>DNI N°:</b>	<b>Leg.:</b>

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>NOTA</b>
Defensa Oral	
Relevancia del Tema	
Consistencia Metodológica	
Grado de Originalidad	
Encuadre Teórico	
Utilización y Aportes Bibliográficos	
Presentación Formal	
Aportes Académicos y Profesionales	
<b>CALIFICACIÓN DEFINITIVA</b>	

<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Desaprobado</b>
(10)	(8-9)	(7)	(0-6)

**JUSTIFICACIÓN DEL DICTAMEN**

•  
.....  
•  
.....  
•  
.....  
•  
.....

**JURADO EVALUADOR:**

**Vocal**  
**Firma y Aclaración:**

**Vocal**  
**Firma y Aclaración:**

**Presidente**  
**Firma y Aclaración:**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE  
Facultad de Turismo

Neuquén, 19 de Noviembre de 2007.-

Al alumno

**Mario Darío Arias Avalos:**

Me dirijo a usted, a los efectos de comunicarle que el Comité de Evaluación de Planes de Tesina, aprobó su plan de tesina denominado: "Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue".

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Definición del tema y planteamiento del problema de Investigación	Adecuado (*) 1	
Relevancia del Tema	Adecuado	
Consistencia Metodológica	Adecuado	
Grado de Originalidad	Adecuado	
Encuadre Teórico	Adecuado	
Bibliografía preliminar	Adecuado	

### **JUSTIFICACIÓN DEL DICTAMEN**

(\*) 1 Se sugiere revisar los Objetivos general y específicos. No parece claro en el Objetivo General: la última frase "posibles escenarios futuros...", y el 4to. Objetivo específico.

Firmado: Lic. Noemí Gutiérrez y Lic. Gabriela Torre

Atentamente.

Prof. Mónica Vogel  
Directora

## **Dedicatoria**

Al Profesor Luis Iván Marchissio

## **Agradecimientos**

Al culminar mi carrera de Licenciatura en Turismo, quiero presentarle mis sentimientos de perenne gratitud a la Universidad Nacional del Comahue por su respaldo, su acompañamiento y voluntad manifiesta de contribuir con su apoyo a la buena marcha de una formación universitaria argentina de excelencia.

La suma de voluntades, en la que gentes de Caviahue y Loncopué cumplieron un importante rol, constituyó el soporte esencial para emprender las acciones que finalmente se tradujeron en la elaboración de esta tesina de grado y el reconocimiento a la Licenciada Alicia Lonac, como una de las grandes referentes de la cultura académica del Comahue, que con su ayuda construimos futuro.

Reciban todos ellos en nombre mío, la complacencia y agradecimiento perenne por la forma decidida con la que apoyaron en todo momento el proceso de investigación.

### **Prólogo de la Tutora de Tesina**

Quiero destacar el trabajo realizado por el alumno Mario Dario Arias durante el desarrollo de la tesina. Es destacable el trabajo minucioso y la utilización a conciencia de los instrumentos metodológicos además de su incesante inquietud por contribuir al desarrollo de las comunidades locales.

Asimismo, es oportuno señalar la importancia que tiene esta tesina para el centro termal Copahue, en virtud de que es inédito que alguien le dedique algunas líneas relacionadas con el pensar y el sentir de los empleados del sector turístico.

Lic. Alicia Lonac  
Neuquén, 22 de Mayo de 2009.-



## Índice

	<b>Página</b>
<b>Parte Primera</b>	
<b>PRESENTACION DEL TEMA Y PROPUESTA TEÓRICO-METODOLÓGICA</b>	
1 Introducción.....	2
2 Problema de investigación y delimitación.....	3
3 Justificación y Objetivos.....	7
4 Alcance y limitaciones.....	8
5 Estado del Arte.....	9
6 Marco Teórico.....	12
7 Aspectos Metodológicos.....	25
<b>Parte Segunda</b>	
<b>LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
8 Límites naturales a la actividad turística de Copahue.....	28
9 Los grupos humanos históricos. Conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico.....	33
10 Las fases del ciclo de vida del destino turístico Copahue. El esquema de percepción dado por el medio social de los empleados.....	39
11 Hipótesis de los empleados sobre el carácter del objeto percibido (turismo).....	53
12 Desarrollo futuro del destino.....	56
<b>Parte Tercera</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
13 Conclusiones y recomendaciones.....	61
14 Consideraciones finales.....	67
<b>Bibliografía.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo A:</b> Breve Reseña Histórica de Copahue.....	<b>73</b>
<b>Anexo B:</b> Ciclo de Vida del Destino Turístico Copahue.....	<b>77</b>
<b>Anexo C:</b> Paradigmas de la Psicología.....	<b>84</b>
<b>Anexo D:</b> Transcripción de Entrevistas.....	<b>89</b>
<b>Anexo E:</b> Material Periodístico.....	<b>206</b>
<b>Anexo F:</b> Material Fotográfico.....	<b>212</b>

## Índice de Cuadros

	<b>Página</b>
Cuadro N° 1: Evolución de los estudios sobre impactos del turismo.....	<b>9</b>
Cuadro N° 2: Tipos de aproximaciones teóricas.....	<b>10</b>
Cuadro N° 3: Tipos de turistas, número y grado de adaptación a las normas locales..	<b>18</b>
Cuadro N° 4: Índice de irritación de Doxey.....	<b>18</b>
Cuadro N° 5: Fases del modelo del CVDT.....	<b>20</b>
Cuadro N° 6: Distribución de visitantes de Copahue.....	<b>77</b>
Cuadro N° 7: Análisis Cuantitativo de la Demanda de Copahue.....	<b>78</b>
Cuadro N° 8: Pacientes alojados en distintos tipos de alojamiento del Complejo Copahue – Caviahue durante las temporadas turístico-termales 72/73 y 76/77.....	<b>79</b>
Cuadro N° 9: Estadía promedio de los turistas de Copahue según procedencia durante la temporada 2004.....	<b>79</b>
Cuadro N° 10: Categoría y capacidad de los Hoteles de Copahue durante la temporada 1978/79.....	<b>80</b>
Cuadro N° 11: Evolución de plazas en Alojamientos Turísticos.....	<b>82</b>
Cuadro N° 12: Análisis Cuantitativo de la Oferta de Copahue.....	<b>82</b>
Cuadro N° 13: Promedio de estadía en Copahue durante la temporada 79/80.....	<b>82</b>
Cuadro N° 14: Estadía promedio de los turistas de Copahue durante la temporada 2004.....	<b>83</b>

## Índice de Figuras

	<b>Página</b>
Figura N° 1: Ubicación de Neuquén en Argentina y del departamento Ñorquin en Neuquén.....	<b>4</b>
Figura N° 2: Ubicación de Copahue en el departamento Ñorquin.....	<b>4</b>
Figura N° 3: Plano del Centro Termal Copahue.....	<b>5</b>
Figura N° 4: Croquis del Complejo Termal Copahue.....	<b>6</b>
Figura N° 5: Evolución hipotética de un destino turístico.....	<b>13</b>
Figura N° 6: Relación entre las actitudes de turistas y residentes con el CVDT.....	<b>17</b>

## Índice de Fotografías

	<b>Página</b>
Foto N° 1: Copahue en invierno (septiembre).....	<b>212</b>
Foto N° 2: Copahue en verano.....	<b>212</b>
Foto N° 3: Puesto de Gendarmería Nacional en Copahue (invierno).....	<b>212</b>
Foto N° 4: Puesto de Gendarmería Nacional en Copahue (verano).....	<b>212</b>
Foto N° 5: Vista del Complejo en invierno.....	<b>212</b>
Foto N° 6: Vista del Complejo en verano.....	<b>213</b>
Foto N° 7: Los baños de Copahue en sus inicios.....	<b>213</b>
Foto N° 8: Laguna del Chancho en Baños Termales de Copahue, aprox. 1930.....	<b>214</b>
Foto N° 9: Policía de Territorio en Copahue fotos tomadas aprox. año 1930.....	<b>214</b>
Foto N° 10: Territorio Neuquén Copahue Visitantes Chilenos.....	<b>215</b>
Foto N° 11: Policía de Territorio en Copahue fotos tomadas aprox. año 1930.....	<b>215</b>

## Índice de Gráficos

	<b>Página</b>
Grafico N° 1: Proyección de la tendencia histórica de pacientes a atender en el servicio médico de Copahue – Temporadas 63/64 hasta 89/90 Complejo Copahue Caviahue – Provincia del Neuquén.....	<b>78</b>
Gráfico N° 2: Evolución de la Oferta de alojamiento Hotelero y Extrahotelero de Copahue Caviahue desde la temporada turístico-termal 1969/1970 hasta 1979/1980.....	<b>80</b>
Gráfico N° 3: Evolución de la Oferta total de plazas hoteleras en Copahue, período 1986 - 1996.....	<b>81</b>
Gráfico N° 4: Evolución de la Oferta total de plazas hoteleras en Copahue, período 1994 - 2006.....	<b>81</b>

**Parte Primera**

**PRESENTACION DEL  
TEMA Y PROPUESTA  
TEÓRICO-  
METODOLÓGICA**

- 1 Introducción.
- 2 Problema de investigación y delimitación.
- 3 Justificación y Objetivos.
- 4 Alcance y limitaciones.
- 5 Estado del Arte.
- 6 Marco Teórico.
- 7 Aspectos Metodológicos.

**Parte Primera****PRESENTACIÓN DEL TEMA Y PROPUESTA TEÓRICO - METODOLÓGICA****1.- Introducción.**

Es conocida la importancia económico-social del turismo en Copahue. Desde hace décadas, la población residente se beneficia de dicho sector en términos de crecimiento económico y empleo. Sin embargo, pese a su implantación progresiva en las Termas y a su centralidad en el tejido productivo, el conocimiento académico acerca de la dinámica de este sector y los impactos que genera sigue siendo insuficiente. Uno de los aspectos probablemente menos conocidos se refiere a las percepciones de los residentes acerca del turismo. Este trabajo pretende contribuir al conocimiento de este aspecto de las repercusiones sociales del turismo.

Se puede afirmar que la literatura académica mundial que aborda las repercusiones sociales del turismo es amplia y densa. El interés por esta temática se relaciona con la preocupación cada vez mayor entre académicos y gestores públicos por las consecuencias que tiene la implementación de la actividad turística. En concreto, lo que respecta a las manifestaciones de apatía al turismo, por su posible impacto negativo sobre la dimensión económica del servicio turístico y el encuentro entre “anfitriones e invitados”.

Este estudio centra la atención en el proceso de percepción de los empleados acerca del turismo. Por lo que se procederá a una descripción de los discursos y posteriormente a su análisis e interpretación; para ello se considerarán como variables relevantes las características del destino, la influencia del turismo en la sociedad local específica –en este caso de Loncopue-, pero también a los componentes de clase que influyen en las percepciones de los residentes. En este sentido, se presupone que los discursos de los individuos, además de estar condicionados por la impronta de la estructura turística en el territorio, se encuentran estructural y diferencialmente vinculados a su condición social, en particular en lo que respecta a la valoración subjetiva de los productos de consumo, de ocio o turísticos.

## 2.- Problema de investigación y delimitación.

Copahue es uno de los centros hidrotermales más importantes del mundo por sus valores terapéuticos. Las fumarolas y hervideros del suelo mineralizan las aguas de deshielo y fangos formando diferentes recursos termales que por su calidad, diversidad y simultaneidad son difíciles de encontrar en otro lugar del planeta (aguas mineromedicinales, vapores terapéuticos, fangos, algas)<sup>1</sup>. “Recién en 1870, los criollos acceden a él, cuando el Dr. Pedro Ortiz Vélez -médico argentino residente en Chile-, obtiene el permiso del cacique Cheuquel (hermano del famoso Purrán), para traer a sus enfermos.” (Detang, 1996).

Partiendo desde la ciudad de Neuquén en dirección NO se atraviesa la ciudad de Zapala. Desde allí son tan sólo 170 kilómetros hasta Caviahue -por ruta asfaltada-, al pie del volcán Copahue (de casi 3000 m.s.n.m.), que hace de frontera. Para finalmente, transitar 18 Km. de subida enripiada hasta llegar al centro termal Copahue que posee un centro de balneoterapia del estado provincial, situado a 2400 m.s.n.m. en la ladera este del volcán.

Sin embargo el espacio receptor de Copahue, por sus componentes territoriales y ambientales, es sin duda muy particular: los recursos humanos empleados en las diversas actividades del centro:

- 1.- viaja todos los días de la temporada desde Loncopue y Caviahue.
- 2.- son residentes por el tiempo que dure la temporada.
- 3.- poseen una alta rotación de temporada a temporada.

En total, el Ente de Termas cuenta con un plantel estable de unas 139 personas más otros 416 contratados que se suman durante el desarrollo de la temporada termal.<sup>2</sup> La temporada se extiende desde los primeros días de diciembre hasta mediados de abril. Fuera de este período, la zona suele quedar incomunicada por las intensas nevadas que bloquean los caminos además de dejar cubierto el asentamiento hasta los techos de los edificios.<sup>3</sup>

El problema de investigación se centra en el desconocimiento de la percepción de los empleados del sector turístico de las repercusiones sociales del turismo en Copahue, un centro turístico que dispone de muy pocos “residentes”<sup>4</sup> permanentes y que experimenta en todas las temporadas la asimilación de visitantes, que incluso superan el número de “residentes”. Esto da origen a situaciones complejas que inciden aún más en su desarrollo como centro turístico. Sumado a que el turista tiene ante sí, como objeto de observación, toda la riqueza de la cultura, mientras que el “residente” tiene sólo al turista como representativo de la cultura, por lo tanto, la imagen que se forma de éste último está distorsionada por la falta de representatividad.

Finalmente, la ausencia de políticas sobre recursos humanos, fue creando una malla de acciones, unas veces acertadas y otras no tanto, pero con una trama densa que ha llegado por primera vez al conflicto (paro)<sup>5</sup> al principal núcleo de Copahue, haciéndose verdaderamente difícil el saneamiento de este hecho estructural. A ello se llega en esta tesina, cuyo título “Repercusiones sociales del turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico” hace referencia al desentrañamiento de esta malla a través de un abordaje cualitativo a sus principales protagonistas.

En síntesis, el problema de investigación se traduce como:

“Se desconoce la dinámica y el desarrollo de las repercusiones sociales del Turismo en el centro termal Copahue a través de las percepciones de los empleados del sector turístico”.

Finalmente, el problema de investigación convertido en una pregunta sería:

¿Cuál es la dinámica y el desarrollo de las repercusiones sociales del turismo que perciben los empleados del centro termal Copahue?

<sup>1</sup> Información obtenida en la página institucional del Ente Provincial de Termas de Copahue el 05 de Noviembre de 2007. Consultar en Origen de la Termas [En línea]. Disponible en <http://www.termasdecopahue.com/origen.html>.

<sup>2</sup> Según el Presupuesto General de Gastos (2007).

<sup>3</sup> En el Anexo F, las fotos N° 1 a N° 6 son ilustrativas de la intensidad de las nevadas en invierno.

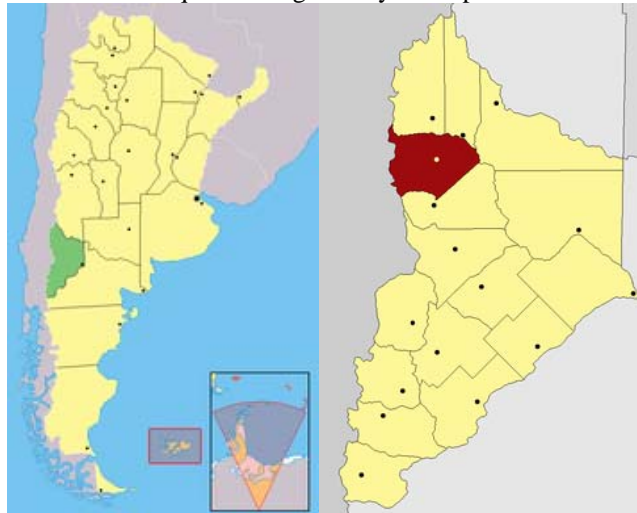
<sup>4</sup> Paradójicamente los “residentes” son también visitantes venidos desde Loncopué, Caviahue, Neuquén y otros lugares (“residentes estacionales”). Un párrafo aparte merece el personal de la Sección Copahue de Gendarmería Nacional que, como responsables del control del Paso Internacional del mismo nombre, reside durante todo el año en el centro termal (“residentes permanentes”).

<sup>5</sup> Para mayores detalles leer el artículo periodístico titulado “Un conflicto laboral paralizó las Termas de Copahue”, del Anexo E.

Delimitación Espacial

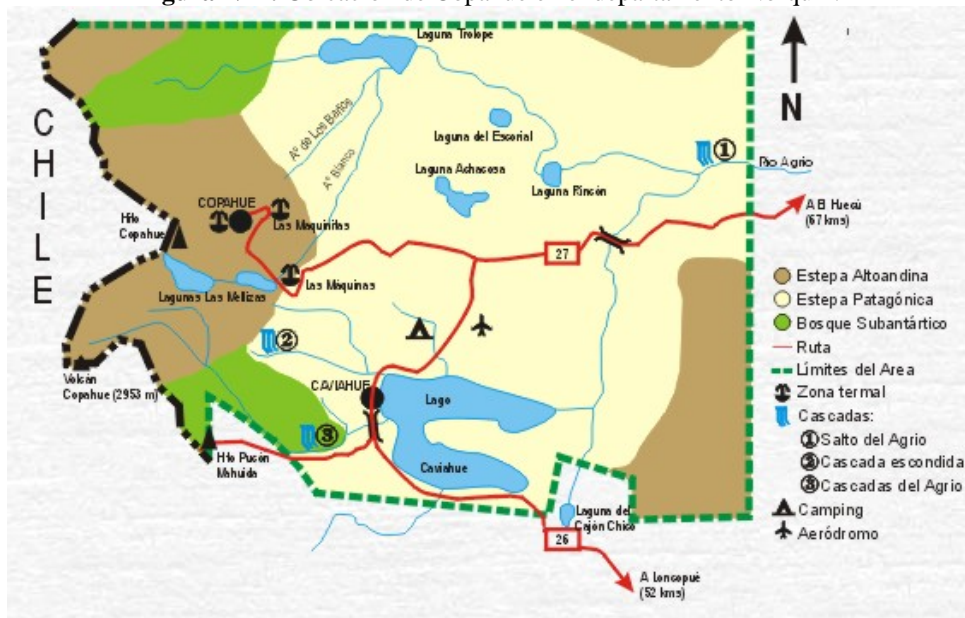
A) El ámbito departamental de referencia de este estudio es Ñorquin. Éste es el departamento neuquino donde se localiza el centro termal Copahue, base del termalismo y el turismo de salud y marco espacial donde se desenvuelven los procesos sociales de interacción entre locales y turistas.

**Figura N° 1:** Ubicación de Neuquén en Argentina y del departamento Ñorquin en Neuquén.



Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_del\\_Neuqu%C3%A9n](http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_del_Neuqu%C3%A9n)  
[http://es.wikipedia.org/wiki/El\\_Huec%C3%BA](http://es.wikipedia.org/wiki/El_Huec%C3%BA)

**Figura N° 2:** Ubicación de Copahue en el departamento Ñorquin.



Fuente: [http://www.inta.gov.ar/bariloche/ssd/nqn/anprovinciales/pagina\\_nueva\\_1.htm](http://www.inta.gov.ar/bariloche/ssd/nqn/anprovinciales/pagina_nueva_1.htm)

B) El análisis básico se realiza a escala local, centrando el estudio en el centro termal Copahue. Sin embargo, los entrevistados serán contactados en sus residencias habituales, de Caviahue, Loncopué o Neuquén, en donde desarrollan su vida familiar y social.

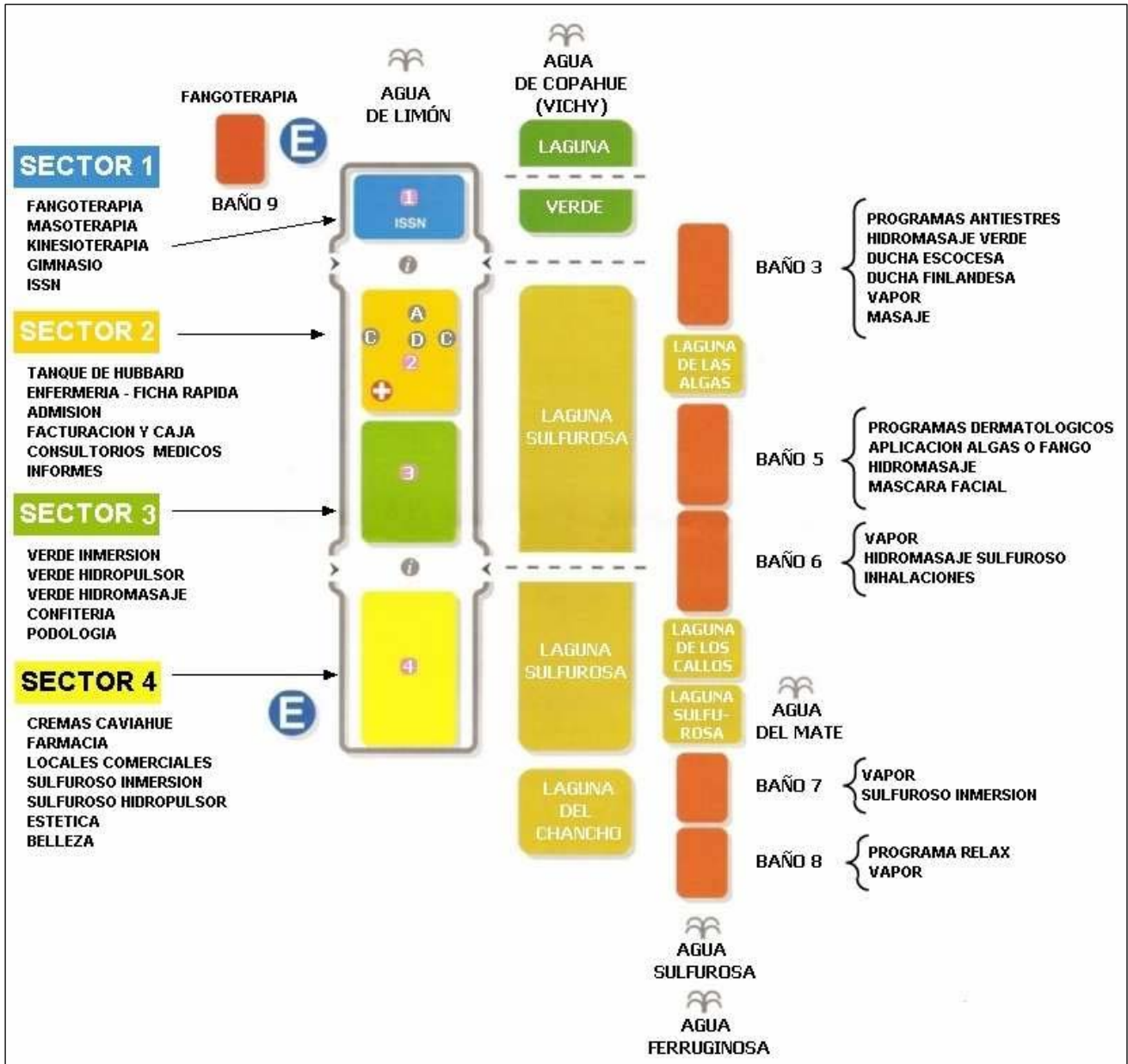
Figura N° 3: Plano del Centro Termal Copahue.



Fuente: Mapa Turístico Caviahue – Copahue (2006)



Figura N° 4: Croquis del Complejo Termal Copahue.



Fuente: <http://www.copahueysuscomponentes.com/textos/comienzo.html>

Delimitación Temporal

Temporada turística de 2006 – 2007.

### 3.- Justificación y Objetivos.

La interacción turista residente puede dar lugar a la adopción de distintas normas de conducta, alejadas de lo que normalmente habría de esperarse de los habitantes, dada su educación, costumbres y tradiciones culturales. Se da una reciprocidad en los cambios de actitud y conducta. Es decir: se presentan cambios en los residentes pero también se presentan en los turistas. Los cambios en los residentes requieren ser analizados a fin de conocer el desarrollo turístico del destino en el tiempo.

El efectivo contacto entre turistas y residentes trae las consecuencias de todo intercambio cultural, esto es: la incorporación de algunos elementos de la cultura foránea en cuestión.

La presencia de corrientes turísticas en un núcleo receptor posibilita la coexistencia de dos realidades separadas, “universo del turista” y “universo del residente”, en el mismo espacio físico. El turista se encuentra separado de “los residentes por los factores de dominio, la distinción trabajo-ocio y todas las diferencias culturales se muestran en situaciones o encuentros particulares que serán el mayor factor de influencia en el entendimiento o rechazo.” (Santana, 1997).

Es indudable la importancia económico – social del turismo en Copahue. Desde hace décadas, la población residente - principalmente - de Caviahue y Loncopué se beneficia de dicho sector en términos de crecimiento económico y empleo. Sin embargo, pese a su implantación progresiva en la región y a su centralidad en el tejido productivo, el conocimiento académico acerca de la dinámica de este sector y las repercusiones que genera sigue siendo insuficiente.

Uno de los aspectos probablemente menos conocidos se refiere a las percepciones de los empleados<sup>6</sup> acerca del turismo. Este trabajo pretende contribuir al conocimiento de este aspecto de las repercusiones sociales del turismo.

#### Originalidad de la Tesina

Esta investigación se convierte en una incursión en el estudio de las repercusiones sociales del turismo en Copahue.

Además, hacen a la originalidad de este trabajo lo particular de la apertura de Copahue durante sólo algunos meses (diciembre a abril) y la simultaneidad del encuentro entre turistas y trabajadores. Estos últimos, al no ser residentes se convierten en “residentes estacionales” con una estadía mayor a lo normal y que regresan todos los años al centro termal.

#### Relevancia

La relevancia de este estudio se divide en dos niveles de interés científico: relevancia teórica y relevancia práctica.

##### *a) Relevancia Teórica*

- El estudio de las repercusiones sociales del turismo permite rescatar no sólo el aspecto de encuentro turista-anfitrión, sino que concentra la atención en los medios que permean casi invisiblemente los imaginarios que construyen los trabajadores del turismo.
- Este trabajo permite comprobar que las aproximaciones cualitativas resultan un buen mecanismo de aproximación a fenómenos complejos como las percepciones de las poblaciones hacia situaciones concretas.

---

<sup>6</sup> Utilizaré indistintamente la expresión “trabajador”, “empleado” y “residente estacional”, preferible a población residente. Las razones son obvias: no todos los trabajadores son residentes permanentes de Copahue. Lo que importa en este caso es centrar la atención en el discurso de los individuos empleados en Copahue acerca del turismo.

*b) Relevancia Práctica*

- Un aporte práctico fundamental es la toma de conciencia de la importancia de la opinión de la población residente en el estudio del turismo. Esta toma de conciencia tiene la relevancia de permitir una planificación adecuada de recursos materiales y humanos.
- La formulación de un documento de apoyo – para estudiosos interesados en las repercusiones sociales del turismo – es también un aporte práctico para investigaciones referidas al fortalecimiento de elementos identitarios de un destino turístico en el imaginario colectivo.
- Y finalmente, se constituye en un documento de consulta en la planificación, diseño y ejecución de políticas de recursos humanos para el turismo, específicamente, en la elaboración de programas de capacitación destinados a los trabajadores reales y potenciales.

Objetivo General

- \* Analizar las percepciones de los empleados del sector turístico del centro termal Copahue para conocer algunas repercusiones sociales del turismo y proyectar el desarrollo futuro del destino.

Objetivos Específicos

- \* Identificar los conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico.
- \* Describir el esquema de percepción dado por el medio social de los empleados.
- \* Conocer las hipótesis de los empleados sobre el carácter del objeto percibido (turismo).
- \* Proyectar el desarrollo futuro del destino.

**4.- Alcance y limitaciones.**

El trabajo de investigación desarrollado permite al lector obtener información que refleja las opiniones de una muestra de empleados del sector turístico del Centro Termal Copahue, en la provincia del Neuquén.

Este trabajo tiene como *limitaciones* el hecho de que las entrevistas fueron realizadas solo a los empleados de Copahue que residían en Loncopué y Neuquén. Los empleados que residían en Caviahue no fueron contactados porque solo algunos reunían los requisitos para ser sujetos de estudio de esta investigación.

Las entrevistas realizadas a los empleados del Ente Provincial de Termas que residían en Loncopué estuvieron influidas fuertemente por el factor tiempo (disponibilidad horaria de los entrevistados y una jornada de trabajo del entrevistador) en virtud de que solo algunas fueron concertadas previamente. Por otro lado, no se realizaron entrevistas en los lugares de trabajo de Copahue para evitar las distracciones y presiones propias del trabajo con turistas a la hora de realizar las entrevistas.

Finalmente, el primer paro de actividades del Complejo Termal de Copahue constituyó un auténtico hito en la historia de Copahue que motivó la realización de entrevistas a otros sujetos de estudio no contemplado originalmente que enriquecieron este trabajo de investigación.

## 5.- Estado del Arte.

El estado del arte es una investigación de carácter documental que aporta conocimientos en relación al tema elegido para la tesina de grado: “Repercusiones Sociales del Turismo: Caso Copahue” para empezar a formular el problema de investigación. En síntesis, es una lectura crítica y analítica de los trabajos significativos ya realizados sobre ese tema, que permite conocer cómo fue tratado y las posturas hegemónicas en ese campo.

Habiendo realizado el trabajo de investigación bibliográfica en el Centro de Documentación de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue y en los sitios de Internet más idóneos, se intentará desarrollar una aproximación –no exhaustiva- del estado del arte a partir del material seleccionado.

Para ello se tomará como punto de partida, la evolución de los estudios turísticos en el tiempo, continuando con las aproximaciones teóricas para luego centrar la atención en los impactos sociales del turismo.

“El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa” de Marrero (2006) es, el primer trabajo a tener en cuenta para comenzar este recorrido. En el mismo, la autora, ubica en una línea de tiempo el proceso seguido por los estudios turísticos relacionados a los impactos de la actividad.

El cuadro que se presenta a continuación es una síntesis de lo mencionado anteriormente.

**Cuadro N° 1:** Evolución de los estudios sobre los impactos del turismo.

<p><b>Década de los sesenta:</b> visión positiva y optimista del turismo. La perspectiva dominante es la económica. Objeto de estudio: impactos económicos.</p>	<p><b>Finales de los setenta y la década de los ochenta:</b> estudios de corte antropológico y sociológico (influenciados por la economía política marxista). Objeto de estudio: impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales.</p>	<p><b>Década de los noventa:</b> el turismo tiene impactos diferentes según los agentes implicados en qué tipo de procesos de desarrollo. Los impactos negativos no son marginales.</p>
---	--	---

**Fuente:** Adaptado de Marrero (2006).

Más adelante en su estudio, Marrero distingue dos tipos de aproximaciones para abordar teóricamente los impactos sociales del turismo y en especial, las percepciones de los residentes.

**Cuadro N° 2:** Tipos de aproximaciones teóricas.

Predominantemente económica	Desde la sociología, la psicología y la antropología
<p>“[...] los intentos de sistematización de los procesos de aceptación o rechazo del turismo están vinculados a la literatura procedente del ciclo de vida de los destinos turísticos, inaugurada por Butler en los ochenta. En este caso, se vinculan las percepciones de las poblaciones locales al momento de desarrollo del destino. [...] las distintas fases por las que se supone que pasa todo destino turístico acarrea una determinada actitud de las poblaciones locales hacia el turismo. En las etapas de madurez, cuando se expresan abiertamente los problemas que atrae el turismo, comienzan las poblaciones a manifestar su rechazo al mismo, que contrasta con las primeras etapas en que se estaba expandiendo y se vivía positivamente el mismo. Dependiendo, a su vez de la resolución adoptada en la etapa de estancamiento, así será la reacción de los residentes. En cualquier caso, ésta línea de trabajo se encuentra más centrada en el estudio del ciclo de vida y las variables que influyen en el mismo, que en las reacciones de la población residente.” (Marrero, 2006: 328-332).</p>	<p>“[...] abordado a partir de un concepto que puede sintetizarse a través de la genérica expresión “naturaleza del contacto entre locales y turistas” [...] operacionalizado mediante diversas dimensiones y variables. * A través de la variable ‘tipo de adaptación de los turistas a las normas locales’. Lo que lleva a considerar tipologías de turistas. * Considerando la proporción relativa de población local y foránea en el territorio. Dependiendo del modelo de desarrollo turístico o del momento del ciclo, la proporción entre población local y foránea será a favor de unos u otros. * El ‘tipo de beneficios’ que percibe la población local, sean económicos o de empleo. * Las ‘actitudes hacia el impacto positivo del turismo’. * La existencia o no de relación entre unos y otros. Dependiendo del modelo turístico y del tipo de turistas, las relaciones entre una y otra población tendrán una determinada frecuencia o intensidad. * La distancia cultural también ha sido un elemento analizado pues da lugar en ocasiones a complejas relaciones que conducen a ambigüedades, errores e incomprensión de los estándares culturales. Luego, la distancia cultural se puede analizar en sus distintas dimensiones, como la mercantilización cultural que pueda conllevar y el control de dicho negocio por parte de la industria local. * La orientación de los residentes hacia los asuntos de la comunidad. Muchos de los autores de este segundo grupo atienden al momento de desarrollo del destino, como componente relevante para explicar los distintos tipos de percepciones de la población local. Por lo que en algunos casos, los preceptos teóricos del ciclo de vida del destino turístico se encuentran también presentes en el mismo, de forma implícita o explícita.” (Marrero, 2006: 328-332).</p>

**Fuente:** Adaptado de Marrero (2006).

Otro trabajo pertinente, que aporta una dimensión explícitamente antropológica del tema, en la construcción del estado del arte es el realizado por Agustín Santana (1997) “Antropología y Turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas?”, en el que el autor recupera y sintetiza los acercamientos al estudio del turismo desarrollados por diferentes investigadores. Además, este antropólogo de habla hispana permite al lector avanzar en el camino analítico del turismo al presentar, en su libro, una extensa base de datos bibliográfica.

Generalmente, expresa Santana, el procedimiento seguido por los estudios sobre los impactos del turismo “ha consistido en poner de relieve alguna asociación estadística, o de otro

tipo, entre la aportación turística y otros desarrollos en sociedades anfitrionas y, de ahí, concluir con más o menos acierto una serie de relaciones, mayoritariamente negativas, entre ambos.”

Santana señala que los impactos del turismo se dividen en tres categorías. Tal división es “metodológica, puesto que, en realidad, los saltos de una a otra categoría son normalmente indistinguibles y sus contenidos suelen estar cuando menos, íntimamente relacionados.”

- A) Impacto económico. Costes y beneficios que resultan del desarrollo y uso de los bienes y servicios turísticos.
- B) Impacto físico. Alteraciones espaciales y del medio ambiente.
- C) Impacto social y cultural. Cambio en la estructura colectiva y forma de vida de los residentes en las áreas de destino, incluyendo las consideraciones de este impacto sobre el nivel interpersonal.

En general, si bien los impactos socioculturales son numerosos y variados, la mayoría de ellos pueden ser clasificados en diez tópicos mayores (Cohen, 1984: 385; Pearce, 1986: 41);

- la comunidad envuelta en un sistema amplio,
- la naturaleza interpersonal de las relaciones,
- las bases de la organización social (composición sexual y generacional, modificación del tamaño y tipo de familia, transformación de una población rural en urbana, etc.),
- el ritmo de vida social (vida diaria),
- la migración,
- la división del trabajo y
- el tipo de ocupación (aumento de demanda de fuerza de trabajo femenina),
- la estratificación (tanto laboral como social),
- la distribución del poder,
- la desviación de las costumbres y el arte.

Tales tópicos se desenvuelven en un contexto marcado por los grupos involucrados y las relaciones entre ellos. En este sentido se acepta la dicotomía básica **host and guest** (Smith, 1977), esto es, anfitrión e invitado, si bien algunos como Murphy (1984) prefiere denominarlos, sin dejar en desuso la anterior, residente y turista. Podemos pues establecer tres categorías diferentes implicadas en este tipo de impacto (Affeld, 1975: 109).

- a) El turista, cuyos estudios han mostrado las ramificaciones de la demanda de servicios turísticos y las motivaciones, actitudes y expectativas de aquél.
- b) El residente, enfatizando el papel que juega como oferente de servicios al turista y de ‘organizador’ local del sistema.
- c) La interrelación turista – anfitrión, concerniendo a estos trabajos la naturaleza del contacto entre los implicados y las consecuencias del mismo.” (Santana, 1997: 91).

A modo de conclusión, se puede decir que en el recorrido hecho a través de los trabajos de Marrero Rodríguez y Santana Talavera se ha logrado construir un estado del arte en lo referente a las posturas teóricas sobre los impactos sociales del turismo y sus implicancias en las comunidades receptoras.

Luego de realizar este repaso, se puede concluir que “[...] la literatura académica que aborda los impactos socioculturales del turismo es amplia y densa. El interés por esta temática tiene que ver con la preocupación cada vez mayor entre académicos y gestores públicos por las consecuencias que tiene la implementación de la actividad turística.” (Marrero, 2006).

Así se finaliza este análisis confirmando que este trabajo se incluye dentro de esa preocupación académica por el futuro del Centro Termal Copahue.

## 6.- Marco Teórico.

Este estudio centra la atención en analizar las percepciones de los empleados del sector turístico del centro termal Copahue para conocer algunas repercusiones sociales del turismo y proyectar el desarrollo futuro del destino, para ello se considerarán como variables relevantes las características del destino, la influencia del turismo en la sociedad local específica, pero también a los componentes de clase que influyen en las percepciones de los residentes.

Con el objeto de realizar un análisis coherente con lo planteado anteriormente, se dará inicio al marco teórico examinando el desarrollo y cambio que tiene lugar en los destinos turísticos a través del Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos – en adelante CVDT - de Butler, complementándolo con el enfoque teleológico. En segundo lugar, se estudiarán las contribuciones referidas a los cambios de actitud de los residentes puntualizando aquellas con el CVDT. Llegado a este punto, y por considerarlo el más apropiado para este trabajo, la percepción es definida desde la óptica del paradigma dialéctico. Finalmente, esta definición se vincula con los estudios sobre la relación sujeto/sociedad incluyendo así, una nueva perspectiva teórica: la de las representaciones sociales, esquemas y “habitus”.

### El Modelo de Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos

El concepto de ciclo de vida ha sido utilizado en diversos campos del saber científico; así lo revela la investigación de la española Diana Martín Azami:

“[...] por ejemplo en el campo de la biología (Pearl, 1925), en sociología – en los procesos de difusión y adopción de innovaciones (Rogers, 1971) o en la evolución de los hogares (Zimmerman, 1982) -, en marketing (Levitt, 1965) y en el área organizativo (Kimberly y Miles, 1980), como instrumento para explicar el proceso de desarrollo de los organismos biológicos, de los productos y de las organizaciones, entre otros.

[...] De acuerdo con la teoría del ciclo de vida, el cambio en una entidad es inminente, es decir, las características que presenta varían a lo largo de su existencia, cuya trayectoria se puede describir a través de una secuencia predeterminada de fases cuyo orden es prescriptivo siendo previsible su evolución. El entorno puede influir en la duración del proceso - alargando o acortando las fases - pero no sobre el proceso en sí mismo puesto que éste es inmanente.” (Martín, 2004: 21).

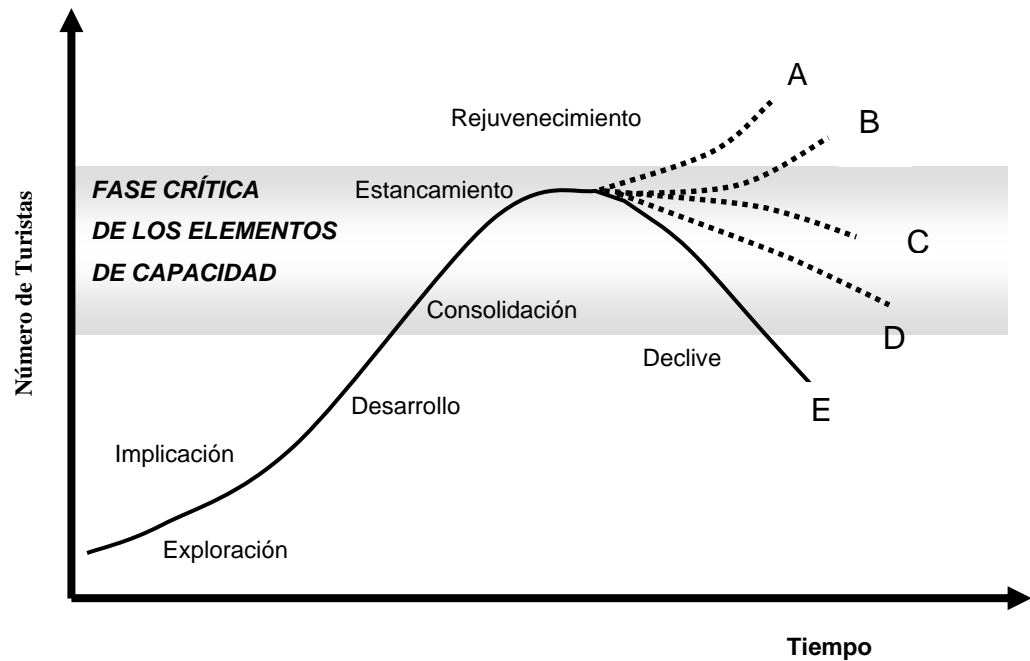
Actualmente, el hipotético modelo propuesto por Butler es ampliamente aceptado porque es un modelo completo que

“[...] explica la evolución de los destinos no sólo por los cambios del espacio - infraestructuras y medioambiente - y de las actitudes del turista y residentes, sino también incluye el número y composición de las visitas, la implicación de los agentes locales y externos, la accesibilidad al destino y la competencia.

El modelo mantiene sus raíces en la teoría del CVP desarrollado por Dean (1950) como instrumento de gestión en marketing, donde se describe la evolución de las ventas del producto a lo largo de una serie de fases predecibles desde su nacimiento - introducción -, crecimiento, madurez hasta llegar a una fase de declive.” (Martín, 2004: 25).

“Las fases hipotéticas que sugiere Butler en el CVDT comprenden la exploración, implicación, desarrollo, consolidación, estancamiento y post-estancamiento - declive, estabilización o rejuvenecimiento -. En cada fase o estado del ciclo observamos la presencia de diferentes características en cuanto a patrones de establecimiento - ocupación -, tipo y número de turistas, infraestructuras y servicios turísticos, promoción, implicación local, peso del sector en la economía del destino, deterioro y percepciones del medioambiente, y nivel de competencia.” (Martín, 2004: 31).

Figura N° 5: Evolución hipotética de un destino turístico



Fuente: Butler, (1980:7) tomado de Martín, (2004: 32)

Según Butler,

“la curva del CVDT ilustra el crecimiento y caída de la popularidad de un destino turístico que depende de la evolución de una variedad de factores tales como las preferencias y necesidades de los turistas, el gradual detrimento y posible sustitución de las infraestructuras y servicios, y de los cambios o desaparición de las atracciones originales tanto naturales como culturales que fueron responsables de la fama inicial del destino.” (Martín, 2004: 31).

#### Fases del Modelo

La demanda, oferta, distribución y competencia presentan una serie de rasgos característicos en cada una de las fases del ciclo de vida detalladas por Butler citado por Martín (2004: 31), a saber:

- “Fase de exploración. En esta fase, un número reducido de turistas visitan el destino al verse atraídos por los recursos naturales o las características culturales del mismo, que hace que busquen un contacto con los residentes con el fin de conocer sus costumbres. El volumen de visitas es restringido por la falta de servicios turísticos - alojamientos, accesos, etc. -. El turismo supone, por tanto, un impacto social, económico y medioambiental mínimo. Este hecho es el motivo que despierta el interés para un determinado tipo de turistas a desplazarse al destino ya que éste mantiene su esencia al no haberse modificado aún por una importante afluencia de visitas.

Si el desarrollo de servicios turísticos o accesos se retrasa por cualquier razón - ej., oposición local, falta de capital, falta de interés externo -, el período de exploración puede durar un largo tiempo. Por el contrario, si los servicios turísticos se establecen en un destino donde no existe o es reducido un previo asentamiento, las dos primeras fases - exploración e implicación - pueden tener una corta duración o incluso no presentarse.

- Fase de implicación. La creciente llegada de turistas es vista por la comunidad receptora como una importante oportunidad de negocio, por lo que los residentes comienzan a prestar interés en este subsector que puede llegar a desplazar las actividades económicas tradicionales del lugar para convertirse en el motor de su economía.



En este tramo, las iniciativas locales comienzan a ofrecer servicios especializados a los turistas e información del destino que repercute en un incremento y un número regular en el volumen de visitas. Entre tanto, emerge una estación o temporada turística y un área de mercado que presiona al sector público para que provea infraestructuras y control institucional. Muchos residentes ajustan sus patrones sociales para adaptarse a los cambios de las condiciones económicas lo que trae consigo una modificación en sus costumbres y tradiciones

- Fase de desarrollo. En esta etapa, el destino es muy popular y se caracteriza por un rápido crecimiento de turistas que en determinados períodos puede exceder al número de residentes. Este auge atrae la inversión exterior hacia el destino provocando una disminución en la participación y control local que pasa a manos de compañías de fuera del área – frecuentemente nacionales o multinacionales -.

Para poder soportar el rápido crecimiento de la demanda se ofrecen una variedad de servicios que van a cambiar la apariencia y calidad del destino por problemas de sobreutilización y desmejora de los recursos y prestaciones. Ésta es una fase crítica porque, entre los nuevos servicios y prestaciones que se proporcionan y el cambio en la naturaleza del turismo – transición al turismo de masas -, se puede alterar la misma esencia del destino. Por lo tanto, las iniciativas de la comunidad, los esfuerzos promocionales y el control del sector público - a través de planes y controles regionales y nacionales - van a ser necesarios en parte para comercializar internacionalmente los destinos turísticos y para mejorar la situación, y lograr un desarrollo sostenible.

- Fase de consolidación. La tasa de incremento de visitas disminuye aunque el número total continúa creciendo y excediendo a la población residente. El turismo se convierte en un sector clave en la economía local dominada por las principales cadenas y franquicias. Por su parte, los esfuerzos locales se dirigen a desestacionalizar el destino. Con respecto a la planta física, se puede identificar claramente un distrito de negocios, y por otro lado, las infraestructuras más antiguas que no se han renovado, tienen una presencia muy deteriorada por lo que se perciben como de segunda clase.

Con respecto al tipo de visitas, el "turismo en masas organizado" sustituye a los que realizaban sus desplazamientos de forma independiente.

- Fase de estancamiento. En esta fase, el número de turistas alcanza su máximo lo que lleva a exceder la capacidad de los factores relevantes, acarreado problemas económicos, sociales y medioambientales. La oferta supera la demanda y muchos touroperadores tienen que negociar reducciones de precios lo cual conlleva consecuencias negativas en la calidad del producto, de los servicios de los hoteles, cualificación de los empleados, congestión en los centros urbanos, ausencia de actividades complementarias o alternativas a la playa - en el caso de destinos costeros -, no existiendo una política comercial unificada en el sector hotelero.

Las empresas tratan de ampliar sus servicios y realizar un mayor esfuerzo en promoción para mantener el número de visitas, pero pese a que el destino es ampliamente conocido, ya no puede estar por más tiempo de moda. El destino turístico comienza a tener problemas relacionados con la competencia.

- Fase de post-estancamiento. Posteriormente a la fase de estancamiento y dependiendo de las decisiones de los agentes económicos, se pueden dar cinco situaciones alternativas cuyos casos extremos son el declive y el rejuvenecimiento.

- Declive Hay una pérdida de la cuota de mercado debido a la incapacidad de competir con otros destinos por cambios en la moda y gustos del turista, resentimiento de los residentes y perjuicio medioambiental, siendo comunes las visitas de un número pequeño de turistas que reducen su estancia a un día o a un fin de semana.

- Rejuvenecimiento Según Butler (1980) la fase de rejuvenecimiento no podrá alcanzarse sin un completo cambio en las atracciones del área, bien añadiendo atractivos artificiales o aprovechando las ventajas de recursos naturales anteriormente no comercializados – ej. destinos tradicionalmente especializados en vacaciones de verano, que deciden explotar la estación invernal para promocionar determinados deportes en el destino-. Este tipo de medidas aseguran el poder afrontar los cambios en la demanda del mercado.”

Además, en esta fase, también pueden surgir tres posibles estados.

“Si el resultado de las acciones para revitalizar el destino tiene éxito, esto se traduce en una expansión del número de visitas (curva A). Una menor modificación de las atracciones del destino junto con un intento de proteger los recursos dentro de los límites de capacidad se refleja en un ritmo de crecimiento menor (curva B). Si lo que se pretende es alcanzar un crecimiento sin rebasar la capacidad de carga del destino, el resultado es un nivel más estable en el número de visitas (curva C).

#### Críticas a la teoría del CVDT

El modelo asume varios supuestos de partida:

- (1º) pese a que reconoce que la evolución del destino varía a lo largo del tiempo y espacio, la dirección del proceso no es lineal - sigue una curva en forma de "S" -;
- (2º) ignora la posibilidad de que factores externos influyan en la evolución del destino;
- (3º) el estudio empírico en el que originalmente está basado, es el desarrollo del turismo en Europa y América del Norte - cuya evolución puede diferir enormemente del avance de otros destinos -;
- (4º) debe referirse a un largo período de tiempo;
- (5º) considera la homogeneidad de los consumidores;
- (6º) no tiene en cuenta cuestiones de escala, y;
- (7º) es monosectorial, es decir, presenta el destino turístico como un producto singular.” (Martín, 2004: 31).

En su defensa Butler (Martín, 2004: 46) argumenta que su modelo incorpora ocho elementos clave conectados entre sí:

- 1) dinamismo o cambio;
- 2) proceso o desarrollo;
- 3) capacidad, límite al crecimiento o umbral a partir del cual la calidad de la experiencia turística se deteriora, reflejándose en una disminución en el número de visitas;
- 4) estímulos o conjunto de factores que generan el cambio;
- 5) gestión, sin la cual el cambio y el declive son probablemente inevitables;
- 6) punto de vista de largo plazo en la planificación y gestión del destino;
- 7) componente espacial entendido éste como la influencia que tiene el desarrollo de un destino en el de otros; y
- 8) universalmente aplicable, pues pretende ser un modelo general del proceso de desarrollo del turismo.

Por ello, el modelo de CVDT de Butler, es el más influyente al momento de analizar el desarrollo de un destino en el tiempo. Como ya se pudo notar, en las diferentes fases del ciclo se producen cambios o progresos en el espacio natural y artificial. Ahora bien, queda por exponer de forma más detallada las relaciones y los cambios de actitud de los residentes a lo largo del CVDT.

#### Las relaciones residente / visitante.

En correspondencia a este tema escribe Agustín Santana:

“Si bien no es necesario el contacto directo turista – anfitrión para que se dé el impacto,<sup>28</sup> la presencia de corrientes turísticas en un núcleo receptor posibilita la coexistencia de dos realidades separadas, universo del turista y universo del residente, en el mismo espacio físico. El turista se encuentra separado de sus anfitriones por los factores de dominio, la distinción trabajo-ocio, y todas las diferencias culturales se muestran en situaciones o encuentros particulares que serán el mayor factor de influencia en el entendimiento o rechazo.

<sup>28</sup>. La mera señal de los turistas y sus comportamientos pueden inducir a cambios comportamentales sobre la parte de los residentes permanentes.” (Santana, 1997: 92).

“Ahora bien, tal punto de vista – dos mundos separados, dos extremos – peca de cierto simplismo. Como indicó Frick McKean (1977: 94 - 95), podemos situar, si es imprescindible y, en cualquier caso, exclusivamente durante las etapas iniciales de la investigación, dos extremos metodológicos: de una parte el “mundo turista”, en el que el total de los cambios socioculturales ocurren en el área afectada por el turismo y el área anfitriona viene a ser modelada desde los patrones de los grupos visitantes, y, de otra, un “mundo nativo” en el que no ocurren cambios, y la vida usual anterior al contacto continúa. Éstos deben ser contemplados como los polos de un continuum y cada uno puede ser visto como un “tipo ideal”. En la práctica, la aparente continuidad o persistencia de cada uno deberá ser explicada en términos del sistema, de manera que permita llevar a cabo transacciones autónomas y no interferentes.

Se pueden señalar tres contextos básicos de encuentro (De Kart, 1979: 50) que deben ser estudiados por el investigador, éstos son:

- a) Cuando el turista adquiere un bien o servicio del residente.
- b) Cuando el turista y el residente se encuentran uno junto al otro en lugares de ocio, tales como una playa, un parque, un festival o una discoteca.
- c) Cuando las dos partes se encuentran cara a cara con objeto de intercambiar información e ideas que faciliten su entendimiento.

Pocos estudios tratan específicamente, sin embargo, la naturaleza y dinámica de la relación turista/anfitrión en sus tres dimensiones – interacción, percepción y motivación – (Cohen, 1984: 379). Sutton (1967: 220) inicia el análisis del carácter distintivo de esta relación especial y lo caracteriza como una serie de encuentros, donde los participantes están orientados a conseguir una gratificación inmediata más que a mantener una relación continua, con lo que la interacción se presta al engaño, la explotación y la desconfianza, esto es, “ambos, turistas y nativos, difícilmente pueden escapar a las consecuencias de la hostilidad y la deshonestidad” (Van den Berghe, 1980: 388) en unos encuentros donde se enfatizan y se da prioridad a la relación comercial transitoria (los dos primeros contextos señalados).

De acuerdo con la UNESCO (1976: 82), tales encuentros están caracterizados por cuatro grandes rasgos:

1. Los encuentros transitorios son una característica de la mayoría de las visitas de los turistas temporales y son vistos de manera muy diferente por ambas partes de la relación, en tanto que la relación temporal es diferente para cada grupo interactuante. Es fácilmente comprensible que el anfitrión pueda verla como una relación superficial que se lleva a cabo a lo largo de la estación turística, como una experiencia tautológica y repetitiva, en tanto que se funciona a partir de estereotipos y no de individualidades.
2. Tiempo y espacio continuamente tiene el efecto de obligar e intensificar los encuentros, que a su vez se ven restringidos a los empleados directamente en el sector (por ejemplo, hoteles o apartamentos y sus servicios) o al resto de la población señalada por su tipismo/rareza desde un autobús o desde el “*gueto turístico*”. Si distinguimos, de nuevo, por tipos de turistas hay que precisar que algunos, exploradores y drifters, están suficientemente motivados para mezclarse de inmediato, si bien de forma artificial, con la población residente (Cohen, 1972: 168), mientras que el turismo de masas tiene controlados sus movimientos directamente por los tour-operadores o indirectamente a través de la localización sus “*guetos*” (completos en lo que a servicios de ocio y descanso se refiere).
3. Además, es típica una suerte de espontaneidad en la mayoría de los encuentros. El turismo toma ciertas relaciones humanas informales y tradicionales del área de actividad, volviendo sus actos de la hospitalidad espontánea a la transacción comercial (De Kart, 1979: 14) (tales como el pago por ver una ceremonia o la artificialidad de una expedición de compras organizada). Los encuentros son preparados con antelación y formalizados, incluso mediante contrato, con el fin de que se encajen en el horario del tour y ofrezcan exactamente lo que el turista espera.
4. Otra característica frecuente de los encuentros viene dada por una relación turista/anfitrión basada en una experiencia desigual y desequilibrada. El anfitrión se siente inferior (UNESCO, 1976: 93) y, para compensar esto, una vez percibidas las debilidades del turista, explota su aparente abundancia.

Podemos, pues, resumir lo dicho en que la relación turista/residente está continuamente variando en grado, incluida en y regulada desde dos sistemas socioculturales diferentes: un sistema nativo, que es invadido por el turismo, y el emergente sistema turístico. Los turistas son inicialmente

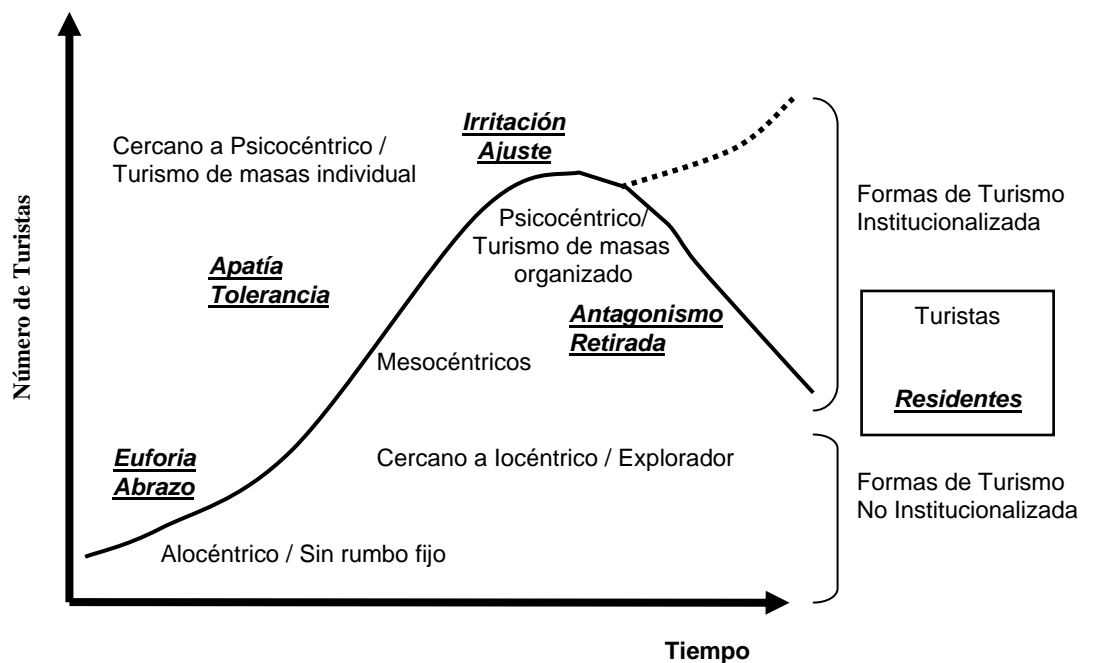
tratados como parte de las relaciones tradicionales anfitrión/invitado, pero al incrementar su número comienzan a ser menos bienvenidos (Cohen, 1982: 248), alejándose de la relación tradicional. Pasan, pues, del trato familiar a otro que no precisa obligación ni reciprocidad, esto es, el comercio, donde la hospitalidad entra en el dominio económico y el encuentro se basa en la remuneración (Greenwood, 1977).” (Santana, 1997: 93-94).

Actitud de los turistas y residentes

“El progreso de los destinos turísticos puede provocar distintas actitudes - positivas como negativas - en las visitas y en la comunidad anfitriona. En un principio, cuando el destino comienza a ser visitado, el turismo es bien considerado por su aportación económica a la comunidad receptora. Si el desarrollo del destino llega a un punto donde aparecen síntomas de congestión, destrucción del medio o alteración de los hábitos y costumbres de los lugareños, es decir, se alcanza o supera la capacidad de carga del área, la percepción de los residentes acerca de la actividad turística empeora al igual que la actitud hacia el destino por parte de los turistas. En la situación descrita puede disminuir el número de visitas ante la pérdida de los atractivos iniciales por parte del destino y surgir conflictos y hostilidades entre "anfitriones" y "huéspedes". (Martín, 2004: 39).

“Inicialmente el destino es descubierto por un pequeño número de turistas - denominados por Plog (1974) como "alocéntricos" y por Cohen (1972) como "sin rumbo fijo" o "exploradores" - que se caracterizan por ser aventureros, innovadores y sociables, y tienden a evitar los viajes institucionalizados realizando sus propios planes de viaje. Cuando eligen un destino se aseguran que sea muy diferente a lo que están acostumbrados, es decir, destinos insólitos y remotos. Prefieren destinos no turísticos e intentan llevar un estilo de vida parecido al de los residentes tratando de aprender su cultura. No tienen por costumbre repetir la visita.” (Martín, 2004: 40).

**Figura N° 6:** Relación entre las actitudes de turistas y residentes con el CVDT



**Fuente:** Adaptado de Cohen (1972), Plog (1974), Doxey (1979), Ap y Crompton (1993) tomado de Martín (2004:39).

“Cuando el destino se va haciendo más popular, es visitado por turistas “mesocéntricos” (Plog, 1974) a los que también les gusta lo novedoso y tienen deseos de explorar, pero comienzan a exigir ciertas comodidades ofrecidas en forma de servicios turísticos. Una vez alcanzado el

estadio de madurez - denominación que reciben las fases de consolidación y estancamiento en el modelo clásico del CVP -, el turista necesita un alojamiento confortable y otra serie de servicios por lo que, aunque sigue manteniendo un gran control sobre el viaje, suele contratar paquetes turísticos.

En la fase de declive, cuando el destino ya es muy conocido, es visitado por aquellos turistas - denominados por Plog (1974) como “psicocéntricos”, y por Cohen (1972) como “turismo de masas” - que prefieren destinos a los que estén familiarizados que les inspiren seguridad y confianza. Gastan y viajan menos, sus estancias son de corta duración y además no toman las decisiones por sí mismos sino que el itinerario del viaje está previamente acordado - viajes organizados -. Este tipo de turistas suele repetir la visita.” (Martín, 2004: 39).

Las siete tipologías de turistas de Smith,

“[...] se diferencian según aspectos demográficos y que, al igual a la clasificación presentada por Cohen (1972), va desde los exploradores hasta el turismo de masas, es decir, incluye tanto a los que viajan de manera independiente como los que lo hacen de forma colectiva muy organizada.” (Martín, 2004: 39).

**Cuadro N° 3:** Tipos de turistas, número y grado de adaptación a las normas locales

<i>Tipo de turistas</i>	<i>Número de turistas</i>	<i>Grado de adaptación</i>
Explorador	Muy limitado	Total
Elite	Muy escaso	Total
Ajeno a los circuitos	Poco frecuente	Bueno
Inusual	Esporádico	Aceptable
Masa incipiente	Flujo constante	Busca comodidades occidentales
Masa (y chárter)	Afluencia continua	Espera comodidades occidentales

**Fuente:** Smith, (1992: 32) tomado de Santana (1997: 39)

“La actitud de los residentes frente al desarrollo del turismo, también refleja una tendencia cíclica, pues si bien comienza con una actitud positiva o de "euforia", se pasa a una situación de "apatía", luego de "irritación" y por último de "antagonismo" (Doxey, 1979).” (Martín, 2004: 41).

**Cuadro N° 4:** Índice de irritación de Doxey

FASE		
1	Euforia	Fase inicial del desarrollo, visitantes e inversores son bienvenidos, pocos planes y mecanismos de control
2	Apatía	Los visitantes se dan por sentado, los contactos entre residentes y visitantes toman forma comercial, la planificación está fundamentalmente dirigida al marketing
3	Enojo	El punto de saturación está próximo, los residentes recelan de la industria turística, la administración trata de solucionarlo creando infraestructura más que limitando el crecimiento
4	Antagonismo	La irritación es abiertamente expresada, los visitantes son vistos como la causa de todos los problemas, el planeamiento trata de remediarlo pero la promoción decrece y se deteriora la reputación del destino

**Fuente:** Murphy (1984:124) tomado de Santana (1997: 95).

“Las actitudes de los residentes, al igual que ocurre con las de los turistas, están relacionadas con las fases del CVDT. De hecho, en las primeras fases de exploración e implicación existe un sentimiento de euforia - el turismo es entendido como una nueva fuente de recursos económicos

para la comunidad receptora -, la apatía aparece con el desarrollo - los residentes pierden parte del control del sector turístico -, la irritación se manifiesta en las fases de consolidación y estancamiento – los turistas masifican el espacio y condicionan la cultura local - y el antagonismo surge en el declive ya que el deterioro general del medioambiente y el desempleo en el sector se hace patente.” (Martín, 2004: 41).

De forma análoga, Ap y Crompton, describen,

“[...] cómo la percepción de los residentes varía a lo largo de cuatro fases según el impacto que tenga el desarrollo del turismo en la comunidad. En la primera fase denominada "abrazo", los residentes aceptan a los turistas en su comunidad. Posteriormente, en la fase de "tolerancia" se comienza a vacilar o dudar sobre la influencia positiva de los turistas y el desarrollo del turismo en el área. En la etapa de "ajuste" los residentes permanecen en la comunidad pero tratan de evitar deliberadamente los lugares frecuentados por los turistas. Finalmente, en la fase de "retirada" los residentes abandonan su localidad durante los períodos de masificación para no coincidir con los turistas.” (Martín, 2004: 41).

### Intervención local y foránea

“A lo largo del proceso de desarrollo de los destinos, a parte de los turistas y la población residente, nos encontramos distintos grupos de actores - empresarios y autoridades - que también evolucionan a lo largo del ciclo. La importancia relativa de estos grupos varía a lo largo del avance del destino.” (Martín, 2004: 42).

En el desarrollo de un destino turístico intervienen diferentes actores - del ámbito local, regional, nacional e internacional - que aportan capital e infraestructura. C. Keller afirma que estos aportes varían en función de la fase por la cual atraviesa el destino.

“En el proceso inicial de desarrollo, aparecen empresarios locales que tratan de satisfacer las necesidades de un pequeño grupo de turistas alocéntricos o sin rumbo. La participación de las autoridades locales en esta etapa es reducida o ausente, lo que supone una mínima o ninguna inyección de capital. A medida que aumenta el volumen de visitas, la capacidad de las autoridades locales para absorber el turismo se ve excedida, por lo que pasan a ser las autoridades regionales los inversores dominantes en la fase de desarrollo.

De forma análoga, si la demanda supera las actuaciones del gobierno regional, éste pedirá ayuda a niveles superiores - autoridades nacionales y foráneas -. A su vez, corporaciones nacionales, extranjeras y multinacionales reforzarán su presencia en el destino atraídas por el auge del mismo, hasta el punto de crear ciertos conflictos ya que las autoridades locales pierden el control del destino turístico que pasa a manos externas.” (Martín, 2004: 42).

Cuadro N° 5: Fases del modelo del CVDT

<b>Fases e indicadores</b>
<p>1. Exploración Número reducido de "alocéntricos" o "exploradores" Pocas infraestructuras o ninguna Atracciones naturales o culturales</p>
<p>2. Implicación Inversión local en el turismo Aparece una estación turística Se promociona el destino Emerge un área de mercado Inversión pública en infraestructura</p>
<p>3. Desarrollo Rápido crecimiento de las visitas Las visitas exceden al nº de residentes El área de mercado está bien definido Fuerte promoción Inversión externa hace perder el control local Atracciones artificiales emergen para sustituir las atracciones naturales o culturales Los turistas mediocéntricos sustituyen a los exploradores y alocéntricos</p>
<p>4. Consolidación Lentos ratios de crecimiento Amplia promoción para superar la estacionalidad y desarrollar nuevos mercados Los turistas psicocéntricos son atraídos Los residentes aprecian la importancia del turismo en la economía</p>
<p>5. Estancamiento Se alcanza el máximo en el número de visitas Se alcanzan los límites de capacidad Se deteriora la imagen del medioambiente del destino El destino no puede estar mucho más tiempo de moda Fuerte dependencia en los turistas repetidores Bajos ratios de ocupación Alta rotación de la propiedad Desarrollo periférico del crecimiento original</p>
<p>6. Post-estancamiento - Declive Decrecen los mercados en espacio y número Los turistas van a otros lugares; la inversión local puede sustituir el abandono de la inversión foránea La infraestructura turística está obsoleta y puede ser sustituida para otros usos - Rejuvenecimiento Nuevas atracciones - naturales y artificiales - sustituyen las antiguas</p>

**Fuente:** Adaptado de Getz (1992:763) tomado de Martín (2004: 45).

Normalmente, para el modelo de CVDT, se sugieren tres usos básicos en los estudios del turismo: (1) como un marco conceptual – herramienta descriptiva -; (2) como un instrumento prescriptivo; y (3) como una herramienta de predicción y por consiguiente como una guía para la dirección estratégica. En este estudio se afrontará este último punto.

#### Utilidad del modelo de CVDT en la dirección de un destino. El enfoque Teleológico.

“Hay dos usos interrelacionados que se le sugieren al ciclo de vida, además de los ya comentados - descripción y prescripción -. Estos son: (1) la predicción del curso del destino y (2) como guía para la toma de decisiones estratégicas. En este punto cabe resaltar que la necesidad de predecir con exactitud la demanda de turismo, en el caso de los destinos, es esencial y tiene un impacto

directo para una planificación eficiente de los gobiernos de los países de origen y destino y para las organizaciones turísticas nacionales (Witt y Witt, 1992; Parra, 2000).

Mientras el CVDT es apropiado para describir el patrón de visitas de un determinado destino a lo largo del tiempo, tiene sus limitaciones si es empleado como pronosticador de las futuras visitas y por lo tanto para la toma de decisiones de tipo estratégicas. Es erróneo, por consiguiente, asumir que la fase del ciclo de vida en la que se encuentre un producto o un destino, determina las estrategias a seguir - pudiendo ocasionar graves problemas si es empleado con este fin -, sino más bien coadyuva a desarrollarlas y evaluarlas (Levitt, 1965; Haywood, 1986; Agarwal, 1994). La principal utilidad del CVDT es facilitar la comprensión del progreso del destino y proveer una guía en el proceso de dirección estratégica (Buhalis, 2000). El CVDT puede ser un indicativo de la necesidad de intervención pero no señala explícitamente las acciones a desplegar.” (Martín: 2004: 83).

“Si se quiere emplear el ciclo de vida como herramienta para la dirección estratégica de un destino, hemos de superar las limitaciones que adolece el modelo y que nos restringe su uso más allá de como instrumento descriptivo del desarrollo y cambio de los destinos turísticos. Este hecho lleva a considerar la posibilidad de utilizar de forma complementaria la teoría teleológica que vence las restricciones que aparecen en el ciclo de vida a la hora de explicar el desarrollo y cambio en los destinos si se emplean de forma integrada.

Los filósofos han presentado dos enfoques opuestos para la comprensión de los cambios que ocurren en la naturaleza: el mecanicista y el finalista o teleológico. La teleología viene de "logos" - razón - y "telos" - fin -. La traducción literal sería "razón del fin" o "finalidad". Esta teoría se opone a las interpretaciones mecánicas del universo que confían solamente en el desarrollo orgánico o la causalidad natural - ej., la teoría de la evolución de Charles Darwin -. Según la teleología, el propósito o meta es la causa final que guía el cambio en una entidad (Echegoyen, 1995).” (Martín: 2004: 85).

“A diferencia del ciclo de vida, en la teleología no se prescribe una secuencia necesaria de eventos, sino a lo sumo se pueden determinar un conjunto de escenarios, caminos o acciones posibles para alcanzar dicho estado deseado. Este enfoque permite la creatividad puesto que la entidad tiene la libertad de promulgar las metas que le interese y las distintas sendas de actuación que la orienten hacia dichas metas (Van de Ven y Poole, 1995).” (Martín: 2004: 86).

La utilidad del ciclo de vida como guía en la gestión de los destinos fue resuelta por los autores Chakravarthy y Lorange (1991) que combinaron la teoría del CVDT de Butler con el enfoque teleológico para explicar el proceso de dirección estratégica. Por una parte, el enfoque teleológico,

“[...] subyace al proceso de dirección estratégica, por entender que la implementación de las metas se realiza de forma cíclica, a lo largo de una secuencia de etapas predeterminadas cuyo orden es inalterable. Por otra parte, la utilidad del CVDT como instrumento descriptivo, tiene una importancia significativa en la etapa de análisis y diagnóstico del proceso de dirección estratégica, porque define las características del destino a lo largo del tiempo, y permite comprender los cambios que experimenta por el reconocimiento de las fuerzas que condicionan su evolución. En resumen, la implementación de las metas debe realizarse de forma gradual, es decir, el destino - como entidad - concibe un estado y actúa para alcanzarlo - enfoque teleológico - pero para ello necesita dirigir su actuación a través de un proceso cuyo orden no se puede alterar pues se trata de una secuencia lógica - enfoque del ciclo de vida -.” (Martín: 2004: 88).

Después de todo lo visto, se puede argumentar que el estudio de las percepciones que surgen en las comunidades anfitrionas debido a las relaciones directas e indirectas con los turistas, y de la interacción con la industria del turismo es meritorio estudiar por una razón fundamental: las comunidades anfitrionas son a menudo la parte más débil en interactuar con sus huéspedes y proveedores de servicios, disminuyendo su influencia sobre estos últimos. Estas influencias no son siempre evidentes, pues son difíciles de medir, dependen de juicios de valor y son a menudo indirectas o difíciles de identificar.

Las percepciones de los trabajadores del turismo permiten detectar la existencia de cambios en sistemas y comportamientos de valor y por tanto en la identidad local. Además, los



cambios muchas veces ocurren en la estructura de la comunidad, las relaciones familiares, los estilos de vida tradicionales, las ceremonias y en la moralidad.

### La percepción, esquemas y representaciones sociales. Los aportes de Bourdieu

El paradigma de una ciencia, una vez formulado, se convierte en una lente a través de la cual se analiza el mundo, las conductas en las que estamos inmersos. La Psicología hoy, posee como ciencia tres paradigmas muy influyentes: El paradigma mecanicista, el paradigma organicista y el paradigma dialéctico.<sup>7</sup>

Brevemente, los paradigmas,

“[...] mecanicistas y organicistas, conciben el desarrollo bien como la acumulación de información por un organismo pasivo, o como la emergencia espontánea de nuevos modos de operación para los que el medio ambiente únicamente proporciona la información, el material necesario para capacitar al organismo a que realice sus propias elecciones.

El paradigma dialéctico trata de incorporar puntos de vista de ambos modelos, en un intento de superación. Sería la base material interior y exterior del sujeto humano, de su organismo, lo que representará los orígenes del proceso de interacción a través del cual la actividad y la conciencia emergen.” (García et al, 1994: 330).

Entonces, se considera a este paradigma el más apropiado para el presente objeto de estudio y por ello se utilizara el concepto de percepción propuesto por Alexandre Romanovich Luria que introduce el concepto de cultura. Luria sostenía que el medio social nos transmite sus propios esquemas de percepción del medio y de nosotros mismos, y sus patrones de desarrollo y conducta.

Luria dice que, “la percepción íntegra del objeto surge como resultado de una compleja labor analítico-sintética, que destaca unos rasgos esenciales y mantiene inhibidos otros que no los son, y combina los detalles percibidos en un todo concienciado.” (Vázquez, 2006).

“La percepción humana se halla mediatizada por los conocimientos anteriores del hombre, cristalizados en base a la experiencia anterior, y constituye en sí una compleja actividad analítico-sintética, que incluye la creación de hipótesis sobre el carácter del objeto percibido y la toma de decisión en cuanto a si el objeto percibido corresponde realmente a dicha hipótesis.

La forma en que Luria define percepción es activa y mediatizada por el lenguaje que recoge la influencia del contexto del individuo. Por tanto, es la conclusión de Luria que no es que la percepción nos ayude a identificar un mundo fuera de nosotros, sino que lo organiza activamente de acuerdo a la mediación con ese entorno desde adentro del individuo.” (Vázquez, 2006).

Escribe Luria: “...el medio social nos transmite sus propios esquemas de percepción del medio y de nosotros mismos, y sus patrones de desarrollo y conducta”. (Vázquez, 2006).

Así, lo que brevemente se acaba de definir como percepción, es enriquecido con,

“[...] conceptos que, desde diferentes vertientes teóricas, han problematizado un mismo tema: el de los modos en que los sujetos construyen socialmente aquellos conocimientos y valores desde los que interpretarán y tomarán decisiones en el medio en el que les toca actuar”. (Saltalamacchia, 2005: 63).

El primer concepto a tratar es el acuñado por Jean Piaget, “el término de esquema o estructura cognitiva, cuyo significado permite también pensar en patrones de interpretación.” Además, esos esquemas:

“[...] son, según Barlett (1935), representaciones mentales adquiridas a través de la experiencia; y que están organizados de manera estructural o sistémica; de modo tal que, un estímulo sobre

---

<sup>7</sup> En el Anexo C se presentan, a modo ilustrativo, los paradigmas de la Psicología.

cualquiera de sus componentes, produce la activación del conjunto. Esquemas que actúan, mediante relaciones analógicas, en la interpretación de las nuevas experiencias; impidiendo la imposible recurrencia al origen infinito de los posibles.

Estas ideas, si bien fueron primero aplicadas por los psicólogos o psicoanalistas a la comprensión de los procesos cognitivos individuales, Vygostky (1962) también las relacionó con las sociabilidades en las que los individuos desarrollaron sus experiencias y constituyeron sus identidades.” (Saltalamacchia, 2005: 76).

Aquí, es válido señalar la continuidad de una línea investigativa, dado que, el legado teórico de Vygostky fue continuado y profundizado por Alexandre Luria en sus numerosos trabajos científicos.

Otro aporte teórico, necesario para entender la relación sujeto/sociedad, es el de las representaciones sociales.

“Como diría Moscovici (1979) la representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación y hacen posible la acción.” (Saltalamacchia, 2005: 80).

Por ejemplo, es mediante el auxilio de las representaciones sociales que el recién nacido va “formando los ideales del yo, el yo ideal y todo lo relativo a la conciencia moral: emergentes de un mundo que” para este individuo “se presenta como instituido.” (Saltalamacchia, 2005).

“En una síntesis bastante completa, Moscovici atribuye a las representaciones sociales cuatro aspectos: 1) la información, que se relaciona con lo que “yo se”; 2) las imágenes, que se relacionan con lo que “yo veo; 3) las opiniones, relacionadas con lo que “yo creo”; 4) las actitudes, relacionadas con lo que “yo siento.” (Saltalamacchia, 2005: 71).

Sumado a todo lo expuesto hasta ahora y teniendo en cuenta que, la percepción de un individuo dependerá de la posición que este ocupe dentro del espacio social, Pierre Bourdieu – influyente sociólogo francés del siglo XX – incorporó el concepto de “habitus” (y la teoría en la que se inscribe)

“[...] a la lógica de las relaciones sociales; permitiendo elaborar, como no hicieron otros, el tema de los conflictos a los que dan lugar, o en el que cobran sentido, los diversos *habitus*. Conceptos complementarios como el de “poder” (incluido en los conjuntos en que diferenció capital simbólico, económico y social) y el de “campo” (que refiere al modo en que se efectivizan las relaciones dentro de una cierta sociabilidad en determinado momento), dan cuenta de ese desarrollo.” (Saltalamacchia, 2005: 76).

Sobre el concepto de “habitus” Bourdieu escribe:

“El habitus se define como un sistema de disposiciones durables y transferibles, estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes, es decir como principios generadores y organizadores de prácticas y de representaciones que pueden estar objetivamente adaptadas a su fin sin suponer la búsqueda consciente de fines ni el dominio expreso de las operaciones necesarias para alcanzarlos, objetivamente “regladas” y “regulares” sin ser en nada el producto de la obediencia a reglas y, siendo todo esto, colectivamente orquestadas sin ser el producto de la acción organizadora de un director de orquesta.” (Bourdieu, 1980b: 88-89 citado por Gutiérrez: 1997: 65).

En el espacio social la posición que ocupe el individuo es determinante del “habitus”. Pues, la posición garantiza la reproducción de una serie de condiciones materiales y sociales diferentes a otras posiciones.

“También es importante subrayar que esas posiciones son *relativas* y que implican la puesta en marcha de un pensamiento relacional [...] Es decir, cada una de las posiciones se define en relación a las demás posiciones que constituyen un campo específico y, por lo tanto, el hacer referencia a una determinada posición implica siempre la referencia al sistema de relaciones en el cual está inserta.” (Gutiérrez, 1997: 48).

Para Bourdieu, la realidad social debe ser pensada en términos de relaciones. Respetando este principio, el otro concepto teórico de importancia que introduce este sociólogo es el de “campo”.

“[...] los campos se presentan como “*sistemas de posiciones y de relaciones entre posiciones*” (Costa, R., 1976: 3). Recordemos aquí que pensar en términos de *campos* es pensar relacionamente; se trata de espacios estructurados de posiciones, a las cuales están ligadas cierto número de propiedades que pueden ser analizadas independientemente de las características de quienes las ocupen (Bourdieu, P., 1990) [...] La estructura de un campo es un estado –en el sentido de *momento histórico*- de la distribución en un momento dado del tiempo, del capital específico que allí está en juego.” (Gutiérrez, 1997: 31-32).

La definición de arriba, sirve para subrayar dos elementos que aparecen reiterada veces en la construcción de la lógica de los campos: “juego” y “capital”. El primer término es utilizado para dar una explicación más amigable a la idea de “campo” en tanto que, el segundo concepto tiene una participación activa en la cimentación teórica.

“Si por una parte la estructura del campo social es definida en cada momento por la estructura de la distribución del capital y de los beneficios característicos de los diferentes campos particulares, en cada uno de estos espacios puede ponerse en juego la definición misma de lo que está en juego y las respectivas cartas de triunfo. Todo campo es el lugar de una lucha más o menos declarada por la definición de los principios legítimos de división del campo.” (Bourdieu, 1985: 28 citado por Gutiérrez, 1997: 33).

Por último, Bourdieu escribe que el “capital es trabajo acumulado, bien en forma de materia, bien en forma interiorizada o incorporada”. (Bourdieu, 2000). Pero, el capital se manifiesta de tres maneras fundamentales.

“Así, el *capital económico* es directa e inmediatamente convertible en dinero, y resulta especialmente indicado para la institucionalización en forma de derechos de propiedad; el *capital cultural* puede convertirse bajo ciertas condiciones en capital económico y resulta apropiado para la institucionalización, sobre todo, en forma de títulos académicos; el *capital social*, que es un capital de obligaciones y “relaciones” sociales, resulta igualmente convertible, bajo ciertas condiciones, en capital económico, y puede ser institucionalizado en forma de títulos nobiliarios.” (Bourdieu: 2000: 135).

## 7.- Aspectos Metodológicos.

Lo novedoso que implica conocer mediante el análisis de las percepciones de los empleados, las repercusiones sociales del turismo de Copahue constituye, en si mismo, el aporte más significativo al conocimiento turístico de la región. Alcanzado mediante el abordaje cualitativo que, además, permite una perspectiva holística del tema.

El eje radial de estudio de la tesina es analizar las percepciones de los empleados, identificar los conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico, describir el esquema de percepción dado por el medio social de los empleados, conocer las hipótesis de los empleados sobre el carácter del objeto percibido (turismo) y proyectar el desarrollo futuro del destino.

El presente trabajo sólo toma aquellos empleados encargados de la atención de los turistas que trabajaron durante la temporada 2006/2007, en empresas de servicios turísticos de Copahue.

A partir del eje de estudio enunciado precedentemente, se parte del concepto de percepción como categoría analítica que ilumina la inclusión de otras categorías analíticas: la influencia del “habitus de clase” y de los “capitales”. Desde otra perspectiva, el trabajo describe las repercusiones sociales del turismo en Copahue.

¿Cómo influye la fase de desarrollo de Copahue en la percepción de los residentes?  
¿Cuál es la dinámica y el desarrollo de las repercusiones sociales del turismo que perciben los empleados del centro termal Copahue?, ¿Qué acciones a largo plazo deberían tomar los gestores de Copahue?

El análisis transita las dimensiones de las percepciones de los empleados del sector turístico, los conocimientos y experiencias que intervienen en la percepción, el esquema de percepción dado por el medio social, el carácter del objeto percibido y el desarrollo futuro de Copahue.

El estudio permite, además conocer el tipo de relación entre el empleado y el turista como así también las características de Copahue como variables que intervienen en la percepción de los anfitriones.

La metodología utiliza datos cuantitativos y cualitativos de fuentes secundarias; estadísticas; documentales; periódicas; normativas y de fuentes primarias: entrevistas.

En una primera etapa se aplican entrevistas semiestructuradas a informantes claves del sector público y privado de Copahue. Se busca conocer el medio social de los empleados que proporciona el esquema de percepción.

En una segunda etapa se aplican entrevistas en profundidad a empleados públicos y privados de empresas turísticas de Copahue para identificar sus conocimientos y experiencias que intervienen en sus percepciones, describir el esquema de percepción dado por su medio social, conocer sus hipótesis sobre el carácter del objeto percibido (turismo) y proyectar el desarrollo futuro del destino.

El enfoque cualitativo es el elegido para abordar este trabajo de investigación, que incluye la aplicación de un muestreo teórico.<sup>8</sup> Son los resultados que se van obteniendo los que indican la mayor o menor necesidad de ampliar la muestra. En esa medida, durante el desarrollo de la investigación se fue ajustando el n° y el perfil de los entrevistados.

El estudio parte del conocimiento del medio social brindado por los informantes claves. Para lo cual se intenta utilizar preguntas que tiendan a comprender las perspectivas de los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones tal como las expresan con sus propias palabras.

En el análisis de los datos se aplica el método de análisis de contenido. El cual puede definirse como “la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación cuya finalidad es interpretarla.” (Mendicoa, 2003).

Para finalizar, con los aspectos metodológicos y con esta primera parte, es preciso subrayar que la construcción de un sistema de categorías es trascendental para el análisis e interpretación de datos cualitativos. Tales categorías son el producto de examinar espiraladamente el marco teórico y los resultados de las entrevistas para la identificación de tópicos y temas relevantes que contribuyen luego, al análisis y la interpretación de las conclusiones de la investigación.

---

<sup>8</sup> “El n° óptimo de entrevistados será aquel en el que se logra la “saturación” de la muestra, es decir, cuando el agregar nuevos entrevistados sólo agregaría informaciones de interés secundario en relación al objeto de investigación.” (Andrade, 2003: 7-8).



**Parte Segunda**

**LOS RESULTADOS  
DE LA  
INVESTIGACIÓN**

- 8 Límites naturales a la actividad turística de Copahue.
- 9 Los grupos humanos históricos. Conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico.
- 10 Las fases del ciclo de vida del destino turístico Copahue. El esquema de percepción dado por el medio social de los empleados.
- 11 Hipótesis de los empleados sobre el carácter del objeto percibido.
- 12 Desarrollo futuro del destino.

## Parte Segunda

### LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El medio ambiente que sirve de soporte a las actividades sociales y económicas de los habitantes de Copahue y sus alrededores es, para esta investigación, algo más que un simple marco espacial; es, el continente que contiene y el tan mentado “medio social” propuesto por Luria, que da a sus individuos los “esquemas de percepción” del medio que los rodea y acoge. Por ello, es preciso aclarar que el eje director que sigue la presentación de los resultados es, la evolución del contexto natural y cultural de Copahue.

En primer lugar, se señala que las características únicas de Copahue son dadas por la conjunción de tres elementos de la naturaleza: el paisaje montañoso, el riguroso clima y la actividad volcánica. Estas tres unidades determinan límites naturales a la actividad turística; así la fragilidad del espacio montañoso determina una capacidad de carga a la intervención antrópica, las intensas nevadas establecen la temporada turística de Copahue y las impredecibles erupciones del volcán limitan el funcionamiento del centro turístico.

Consecutivamente, en segundo lugar, la historia de los grupos humanos y de sus actividades productivas en la región de Copahue influye en los conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico.

En tercer lugar, se puntualiza en las fases del ciclo de vida de Copahue que permite describir el esquema de percepción dado por el medio social de los empleados.

Los resultados relacionados a las hipótesis de los empleados sobre el turismo son presentados en cuarto lugar.

Y en último lugar, los resultados de los procesos anteriores permiten proyectar tentativamente el desarrollo futuro del destino.

#### 8.- Límites naturales a la actividad turística de Copahue.

La configuración del paisaje actual de Copahue es producto de dos procesos geomorfológicos relacionados con la historia del continente sudamericano: El vulcanismo y la glaciación. El primero de ellos, esta directamente relacionado con la formación de la Cordillera de los Andes hace aproximadamente 4,5 millones de años y el segundo, al avance de los glaciares que cubrieron gran parte de la Patagonia hace 30.000 años atrás. Hoy, los vestigios de aquel pasado son fáciles de identificar en: los valles en forma de U, el cráter activo del volcán con su pequeño glaciar, las columnas basálticas, las aguas termales y sulfurosas. La siguiente cita textual es ilustrativa de la relación mantenida entre el hombre y la naturaleza volcánica.

*“[...] antes había gente que agarraba por el ejemplo, se iba al cráter arriba, y se metía al cráter así como estaba, aguantaba el dolor porque ese es un dolor infernal, porque es muy...es un agua muy fuerte, es un ácido, pero según ellos se curaban ahí.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

No sólo el paisaje volcánico, por tener suelos infecundos, es inquietante para cualquier viajero sino que también lo es el penetrante olor a azufre que se respira en Copahue. Sin embargo, estos componentes inseparables de la experiencia turística le otorgan un sello distintivo al centro termal.

*“[...] vas a un lugar, entendés que...vos, vos llegas ahí respiras olor a azufre, es tranquilidad, entendés, no, no vas a ver, que sé yo, perros en las calles, no vas a ver bo...no vas a escuchar bocinas, no hay semáforos, vas a un lugar que es una tranquilidad, entonces, supuestamente vas a buscar tranquilidad.” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

*“[...] Usted se quiere ir en una ambulancia de acá, no, me dicen y entonces le digo porque este mal humor, Copahue es el lugar más tranquilo de la Argentina, así les hago ver...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“[...] Copahue es muy, muy tranquilo también, por ahí vienen turistas que vienen de Buenos Aires, que vienen a las chapas ¿viste?, que van, vienen, ellos allá hacen su vida y andan al taco allá, acá vienen, [...] Y te dicen: ¡Eh!. Pero anoche no se escucho un tiro, lo único que escuchó fue el ruido de la cascada, nomás...” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

Como si las geoformas del relieve no fueran suficientes, para distinguir este espacio de otros, aparece el pehuén, un árbol de orígenes remotos que crece aislado o conformando bosques junto a matorrales de ñire. Esta especie arbórea es única en el mundo, crece solo en esta región de Copahue y además, como símbolo, forma parte del escudo y bandera de la provincia del Neuquén.

“Copahue está enclavada en una hoya glaciaria que originalmente presentaba gran número de olletas, fumarolas, respiraderos y lagunas sulfurosas que formaban parte de un mallín atravesado por el arroyo Los Baños” (COPAIDE, 1997). Es evidente que esta área de montaña con manifestaciones volcánicas es un espacio de gran dinamismo geológico y de extrema fragilidad ambiental. Fragilidad que es amplificadora por los efectos del calentamiento global.

*“[...] hay veces que sino falta el agua caliente, falta el agua fría, por ahí que Copahue a veces se pone demasiado frío también. Antes era como que Copahue no era tan...no variaba tanto el tiempo.*

*Entonces por ejemplo, todo el mundo sabía que en Abril ya no se podía estar en Copahue.*

*[...] porque era muy frío antes en Abril entonces todo el mundo, ya el diez de Abril ya no quedaba nadie y ahora a veces nos quedamos hasta...fines de Mayo...*

*[...] el clima ha variado mucho, ahora ya nunca uno, ya no sabe uno cuando va a llover cuando va a nevar porque ya, y antes, que sé yo, antes más o menos uno sabía cuando, cuando nevaba y ahora nieva en cualquier época, es lo mismo que acá (hace referencia a Loncopue).*

*Y ahora hasta...Abril, a fines de Abril nevó, por ejemplo, pero antes de eso había nevado un poco...eh, aparte la nieve de Copahue no se iba nunca, ahora sí, antes la nieve de Copahue no se iba, quedaban bardones por todos lados [...] siempre quedo nieve y ahora ya no queda casi, queda muy poquito.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

De cierta manera, la hoya glaciaria - el espacio montañoso – donde se asienta Copahue establece un límite, una capacidad de carga, una capacidad de receptividad a las intervenciones antrópicas. La confirmación de lo manifestado anteriormente, aparece en el año 1986 cuando este límite es explicitado por el equipo de Roberto Boullón. Dice:

*“Después de considerar las potencialidades y restricciones del área se optó por limitar el desarrollo turístico de Copahue a su superficie ya urbanizada, la que no deberá crecer más allá de su perímetro actual, mejorando en lo posible el aspecto estético del ambiente urbano y la calidad de los servicios de alojamiento, para consolidarse en el mercado como estación termal de verano.” (Comisión de Estudios para el desarrollo turístico Copahue-Caviahue, 1986: 6).*

En relación al inadecuado uso del espacio de Copahue, son contundentes las expresiones vertidas por los equipos técnicos del gobierno neuquino.

*“[...] la ocupación y uso del suelo ha producido algunos desequilibrios que, en muchos casos, resultan irreversibles. En la actualidad, la falta de valoración de estos frágiles recursos naturales amenaza con impactos aún mayores. La ocupación del espacio de esta localidad se inició y evolucionó orientado únicamente por las actividades vinculadas al aprovechamiento de las manifestaciones termales, no desarrollándose hasta el momento otro equipamiento ni infraestructura que pudiera relacionarse con las actividades recreativas o turísticas.” (COPAIDE, 1997: 17).*



Las intensas nevadas de invierno que cubren – literalmente - a Copahue, constituyen la otra limitante natural a las actividades turísticas. A raíz de esto, la temporada turística comienza los primeros días de diciembre y finaliza a mediados del mes de abril. Lógicamente, este fenómeno meteorológico – sumado a otros factores - incide sobre la vida útil de las construcciones presentes en lugar.

*“Nosotros somos los que abrimos y cerramos [...] El complejo, los baños, todo, porque se llega allá, pónelo en Octubre, se llega y hay que arrancar todo de cero porque hay que arreglar todo, porque [...] el mismo tema del sulfato del, del azufre te rompe todo, la humedad te despega el parche que hiciste el año pasado te lo despega y lo tenés que volver a hacer [...] Lo que más resiste es madera y aluminio [...] Y la madera también, pónelo te dura diez años.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*Por ahí, no es tanto, adentro (del complejo), el tema de la nieve, sino eh..., el tema del vapor que te rompe tanto, donde el vapor es húmedo, se empieza a humedecer todo adentro [...] hay veces que te rompe los techos, hay que cambiar techos completos porque..., quedo un hueco y se empezó a romper todo...”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*[...] lo que pasa que (Copahue) es muy nevador (intensas nevadas) el invierno [...] date una idea de doce metros de nieve, ah..., al tope de temporada, de temporada alta (alta por invernal) que neva (nieva) mucho [...] es demasiada la nieve que cae. Esa es la otra.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

Es predecible y normal que, durante el invierno la nieve obstaculice la ruta provincial Nº 26 que conecta Copahue con Caviahue. Sin embargo, en verano, esta vía de comunicación también puede ser vedada por algún temporal blanco.

*“En enero (2007), eh, tuvimos la nevada de ochenta, setenta centímetros [...] para nosotros por ejemplo ya no, no es, no es mucho...no es muy lindo ¿no? [...] ya la vemos siempre, pero los turistas, te digo que estaban chochos afuera armando muñecos de nieve [...] y justo en enero, en pleno verano tuvieron sesenta, setenta centímetros de nieve, así que imagínate como están afuera, con máquinas de fotos, estaban chochos [...] Copahue es así.”* (Luis, 24 años aprox., recepcionista).

*“[...] en Febrero (2007), nevó [...] es que ahí, verano no tenés, días de calor de decir, bueno usamos una remerita y ojotitas habremos tenido cinco, seis, diez en toda la temporada. En todo, de Diciembre a Abril.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“[...] nevó tanto se corto el camino de Caviahue a Copahue [...] el treinta de Abril (2007) nevó arriba de la rodi...el treinta de Abril, el...espérate, el catorce de Abril creo que fue nevó arriba de la rodilla [...] cuando se corto el camino, obviamente la gente, los turistas, que están hospedados en Copahue quieren hacerse los baños [...] pero las bañeras habían repocas (muy pocas) bañeras, entonces muchas gentes de...de informes se iba a hacer de bañeros, porque [...] quedas aislado mal porque la gente no puede subir de Loncopue.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

El comportamiento fluctuante del tiempo meteorológico, motiva a algunos turistas a optar por Caviahue como lugar de alojamiento por la seguridad de conexión vial que brinda con Loncopue y con el resto de la provincia.

*“Y mucha gente se hospeda en Caviahue porque, o sea, ven que el día esta medio feo y directamente se hospedan en Caviahue, en Caviahue saben*

*que...el día que tienen que salir de vuelta de...para su casa, van a salir de vuelta para su casa porque allá no nieva que se tapa el camino [...] vos calculas, vos decís me voy, me voy siete días ¿no?, me voy siete días a Copahue, y...te empieza a nevar que no podés salir, tenés que seguir pagando hotel, tenés que seguir...el laburo (trabajo) se te atrasa. Corres digamos mucho riesgo ir a Copahue en sentido de...vos sabes que en Abril por ejemplo, en Abril en cualquier momento nieva mal que se cierra todo y chau, y te quedas ahí varado y en Diciembre también, pero en Febrero te puede pasar y en Enero te puede pasar...es más raro que pase pero...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

Aparte del fenómeno meteorológico relatado anteriormente, la impredecible actividad del volcán Copahue constituye el tercer condicionante natural a tener en cuenta en el avance de la actividad turística.

Es válido saber que el volcán Peteroa (ubicado en la provincia de Mendoza) junto al volcán Copahue son, del territorio argentino, los únicos volcanes activos. A esta geografía volcánica nacional, debe adicionarse un total de 424 volcanes (incluido Copahue) aportados por la provincia del Neuquén.

En la historia reciente de erupciones del volcán Copahue, la del año 2000 fue la séptima y la más fuerte, las seis anteriores tuvieron lugar en 1937, 1944, 1960, 1961, 1992 y 1995.<sup>9</sup> ¿La erupción del 2000 afectó al centro termal? Por un informe periodístico<sup>10</sup> se conoce que el centro termal, que se hallaba cerrado por el invierno, no fue afectado.

“Por ahora se desestima que la erupción -que empezó el primer día de julio- pueda perjudicar a las termas de Copahue, una posibilidad que está prácticamente descartada por ser ése un sistema secundario del volcán. No obstante, al prologarse el fenómeno, es muy probable que haya un impacto importante sobre toda la región.” (Diario Río Negro, 19 Julio 2000).

La última oración del artículo periodístico de arriba, da lugar a la pregunta ¿Cuáles son los riesgos potenciales que encierra el volcán para Caviahue y Copahue?

“Aunque todas las erupciones históricas del volcán Copahue han sido de baja magnitud, entre julio y octubre de 2000 ocurrió el mayor y más prolongado ciclo eruptivo. Erupciones de mayor magnitud ocurridas en el volcán Copahue comparables a erupciones prehistóricas, podrían repetirse en el futuro impactando severamente en las comunidades aledañas.” (Caselli, Roussos y Greco, 2006)

Cabe señalar que, los trabajos de volcanología<sup>11</sup> revelan a Caviahue como el centro poblacional mas expuesto, sin embargo, ante una erupción volcánica de mayor dimensión el centro termal Copahue también sería afectado porque la vida turística de las Termas esta íntimamente vinculada a las actividades de Caviahue.

“Algunos estudios realizados en este volcán han revelado que una serie de peligros volcánicos pueden generarse, incluyendo flujos piroclásticos, caídas de tefra, lavas y lahares (Delpino y Bermúdez, 2002; Naranjo y Polanco, 2004). La presencia de un lago ácido en el cráter activo representa uno de los más peligrosos aspectos que directamente amenazan a Caviahue, la localidad habitada más cercana con una población variable de 800 a 1500 personas. Varekamp et al. (2001) sugieren que la disolución de rocas del edificio volcánico, debido a la circulación de soluciones ácidas, están debilitando al mismo y puede dar a lugar al colapso del flanco oriental

<sup>9</sup> Revista Rumbos (2007).

<sup>10</sup> La ecología y las poblaciones chilenas fueron las más afectadas en la erupción del año 2000. El informe periodístico “Monitorean el impacto ambiental del volcán Copahue”, incluido en el anexo E, brinda una dimensión precisa de lo sucedido.

<sup>11</sup> Para profundizar sobre el tema se sugiere ver los trabajos de; Delpino D. H. y A. M. Bermúdez (1993); “La actividad del volcán Copahue durante 1992. Erupción con emisión de azufre piroclástico. Provincia de Neuquén, Argentina.” 12 Congreso Geológico Argentino, Actas 4: 292-301. Mendoza; y Delpino D. H. y A. M. Bermúdez (2002); “La erupción del volcán Copahue del año 2000. Impacto social y al medio natural. Provincia del Neuquén. Argentina.” Actas del 15 Congreso Geológico Argentino, Actas 3: 365-370. El Calafate.

del volcán. Si bien la mayoría de las erupciones recientes han sido de tipo “tranquilo”, se caracterizaron por erupciones principalmente freáticas. No se puede descartar un aumento de la peligrosidad de estas erupciones (explosiones hidromagmáticas) al interactuar con las aguas de su lago cratérico o hielo que cubren sus cumbres, e incluso si se produjera el colapso del flanco del edificio. En este sentido, actualmente existe un proyecto de investigación multidisciplinario, referido al estudio y seguimiento de este volcán activo, que permitirá evaluar dicha peligrosidad.” (Caselli, Roussos y Greco, 2006).

Conocer la dinámica de un volcán activo permite a los habitantes de su área de influencia, establecer pautas de comportamiento consensuado y planes comunitarios de contingencia efectivos. Su contraparte es la resistencia a las decisiones tomadas por la autoridad institucional ante una erupción volcánica. Lo acontecido en julio del año 2000<sup>12</sup> en Cavihue vale de ejemplo.

“El volcán Copahue cumplió anoche 48 horas en permanente erupción. Sus cenizas cubren la villa y las pistas de esquí de Cavihue, y empujadas por el viento llegaron a Loncopué. En la pequeña localidad hubo una veintena de personas que decidió autoevacuarse, al tiempo que el intendente de Cavihue, Oscar Mansegosa, prohibió el ingreso de más turistas y mantuvo en funcionamiento una comisión de emergencia bajo el código “alerta amarilla” [...] Mansegosa quien a lo largo de toda la jornada fue criticado por algunos empresarios hoteleros.” (Diario Río Negro, 03 de Julio 2000).

En síntesis, la limitante volcánica a la actividad turística puede presentarse en cualquier momento y con variadas repercusiones sobre el entorno. Es elemental, para el turismo termal de Copahue, conocer la naturaleza del volcán pues ello incide en la sustentabilidad de la actividad turística.

“En lo que refiere a situaciones ambientales relacionadas a volcanes las erupciones volcánicas pueden generar catástrofes o desastres que afectan la vida, el ambiente y el desarrollo económico, social y cultural de un país o región. A nivel mundial el crecimiento acelerado de la población en áreas de influencia volcánica requiere un ordenamiento territorial consecuente con la oferta de usos del suelo. La socialización del conocimiento volcanológico es uno de los mecanismos para disminuir la vulnerabilidad en las áreas de influencia volcánica.” (Caselli, Roussos y Greco, 2006).

Por otro lado, las tres limitantes naturales, mencionadas en los párrafos anteriores, conforman el escenario territorial de Copahue. Es así que, dentro de ese contexto natural, se analizan las repercusiones sociales del turismo a través de la percepción de los empleados de Copahue. El “mundo” que contiene al “residente” de Copahue aflora en sus discursos, en “el lenguaje que recoge la influencia del contexto” (Vázquez, 2006). Un contexto ambiental “accidentado” que exige, a sus habitantes, una forma de apropiación del territorio más activa; condición necesaria para superar los desafíos de la montaña, las inclemencias climáticas y las inesperadas erupciones del volcán.

Sobre esta manifestación terrestre una constante en el discurso de los entrevistados fue la no mención de este fenómeno, ya que los “habitantes perciben que el volcán Copahue sólo origina erupciones de baja magnitud tales como la de los sesenta y noventa.” (Caselli, Roussos y Greco, 2006). Por ello, en los discursos de los empleados - que superan las quince temporadas de trabajo - se resaltan las virtudes del volcán y no las erupciones. Esto puede deberse a tres motivos: a) el complejo termal estaba cerrado al momento de las erupciones; b) durante las entrevistas no se aplicó ninguna pregunta estímulo y c) la fase<sup>13</sup> por la cual atraviesa Copahue, quizás sea la responsable de que los empleados de Copahue omitan mencionar los riesgos de

<sup>12</sup> Para una información más detallada sobre lo acontecido en esa fecha, leer el artículo periodístico titulado “El Copahue está en erupción y no dejan ingresar turistas a la villa” que figura en el anexo E.

<sup>13</sup> Existe una fase de la “actitud” de los empleados frente al desarrollo turístico, denominada “abrazo” en donde “los residentes aceptan a los turistas en su comunidad” y en donde “los visitantes son bienvenidos” y recibidos con “euforia” (Martín, 2004). Este punto será retomado nuevamente cuando se examine las fases del ciclo de vida de Copahue.

trabajar en un área de influencia volcánica. En principio, estos motivos, justifican en parte el olvido involuntario de los entrevistados. Por otro lado, resulta curioso que los dos trabajos gubernamentales analizados: 1).- de la Comisión de Estudios para el desarrollo turístico Copahue – Caviahue (1986); 2).- del COPADE (1997) y el trabajo académico de González (2004) no realicen consideración alguna sobre las intervenciones humanas en áreas volcánicas.

Como corolario, según Saltalamacchia (2005) “la formula del *zapato chino*, según la cual si el pie es más grande se debe adecuar el pie al zapato” no se considera válida para el turismo de Copahue. Los centros poblacionales de Copahue y Caviahue se desarrollan en un área de influencia volcánica y se hace necesario en primera instancia ser conciente de esta realidad que atraviesa todas las actividades humanas.

### **9.- Los grupos humanos históricos. Conocimientos y experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados del sector turístico.**

Para buscar respuestas al presente de los empleados es necesario sumergirse en la historia de los diferentes grupos humanos que habitaron Copahue.

Según las crónicas españolas de 1563, los pehuenches, que basaban su alimentación en los frutos (piñones) del pehuén, constituyeron el primer grupo humano que habitó la región de Copahue. Étnicamente asociados a los Huarpes del sur mendocino. Más adelante y llegados desde Chile, por diferentes motivos, el segundo grupo humano de fuerte presencia durante el siglo XIX fueron los mapuches. Finalmente, y junto con el ejército del Estado argentino, arriba a esta zona el conjunto criollo-europeo.

En los albores del siglo XX, la ganadería permitió alcanzar dos objetivos de importancia estratégica: incentivar la apropiación de las nuevas tierras tomadas al aborigen y estructurar la organización social y económica de la región. Es así como las tierras más aptas son ocupadas progresivamente por importantes establecimientos ganaderos. En la actualidad este modelo de explotación pecuaria convive con la trashumancia de los pequeños crianceros, muchos de ellos de ascendencia mapuche.

La actividad ganadera de la región tiene como eje económico al pueblo de Loncopué que es además, el lugar de residencia de gran parte de los empleados de Copahue. Entonces, es corriente que aparezcan palabras asociadas con el campo en los discursos de los entrevistados.

*“[...] la gente de Loncopué o de Caviahue por ahí es muy...muy gaucha como decimos nosotros, es muy gaucha, y va, ve alguien parado en la ruta va, para y te da una mano, ¿viste?”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*“[...] la mejor mascada la agarra el que viene allá de Neuquén, el jefe más alto.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

Antes de continuar se hace necesario explicitar que, en la década de los sesenta el perfil económico de la región cambia y adquiere “complejidad con el desarrollo turístico y termal del complejo Copahue-Caviahue del cual” comienza a vivir “una importante proporción de los habitantes de Loncopué.” (COPADE, 1997).

*“Loncopué es Termas un sesenta por ciento un ochenta por ciento...trabajan en Termas [...] estamos todos.”* (Víctor, 28 aprox., mantenimiento).

*“Sino trabajan de una familia, trabaja el sobrino, el primo, la abuela. Estamos todos en Termas, en la familia siempre entra uno, dos en Termas.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*“Porque, el Complejo digamos que lo maneja la gente que trabaja en Loncopué, los bañeros son los que manejan. Porque los bañeros paran, y fuiste. Los de mantenimiento pararon y fuiste. No lo manejan los*

*administrativos, ni los médicos, ni los kinesiólogos, ¡no! lo maneja el laburante de ahí, si vos no sacás fango de la laguna no va a tener con que hacer el fango...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

*“[...] cuando recién empecé en Termas, cuando recién empecé Copahue, yo tenía doce años cuando empecé a ir a Copahue.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

No obstante, señala el COPADE (1997), “se trata de actividades poco articuladas donde el complejo turístico adquiere la forma de desarrollo de enclave.” El dinamismo de la actividad turística contrasta con el de la actividad ganadera que “tiene una participación cada vez menor en el PBI y el porcentaje de hogares rurales con necesidades básicas insatisfechas llega - en el departamento de Loncopué - a 61,4 %.” Los discursos confirman esta realidad.

*“[...] uno va a laburar (trabajar) por ahí por necesidad, esa es la otra. Porque acá en Loncopué hay mucha gente tal vez laburando. Y en Copahue bueno vamos a laburar, porque tal vez laburamos ahí y en...trabajamos en la mañana y en la tarde buscamos una changuita (trabajo extra) y hacemos una changuita y hacemos un billete más.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

*“Yo cuando recién empecé...cuando recién empecé a ir a Copahue a trabajar a las Termas antes de que fuera el Hotel Termas cuando empecé a trabajar en Termas. Yo tenía mi hija mayor que tenía un año, yo me iba en los camiones arriba del ripio, que llevaban los camiones que estaban hac...en ese tiempo estaban haciendo el complejo grande ese, balnoterapia que le llaman, en ese tiempo estaban haciendo eso, y para hacer ese complejo llevaban esa, ese ripio, esa arena y arriba de esa arena, de esos camiones viajábamos nosotros, yo quería el trabajo lo iba a pedir a Copahue, en Copahue me lo daban y en Copahue me daban la baja también, entonces yo tenía que ver como me iba de aquí a Copahue y como me baja de Copahue para acá y me tenía que encargar, a ver como vivía en Copahue, yo pagaba cuatro chapas y vivía bajo cuatro chapas [...] pero éramos felices, yo era feliz. ¿Por qué? porque tenía un trabajo, que me pagaban bien, trabaja mucho sí, pero había más comprensión, había muchísima gente, yo...nosotros llegábamos a las cinco y media de la mañana a trabajar, y ya teníamos una cola de gente esperándonos entonces a veces no tenías tiempo ni para tomar un mate [...]” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

Con todo lo expuesto anteriormente, abordado de forma global para simplificar, se intentó ilustrar el bagaje cultural perteneciente a los “residentes” de Copahue, es decir, establecer la relación entre cultura y percepción. La cultura proporciona las nociones, creencias y valores que influyen en las nuevas actividades cognitivas de las personas. Esos conocimientos previamente existentes intervienen activamente en la formación de los datos. Entonces, ¿Por qué es importante el conocimiento anterior en el análisis de la percepción? Porque, como afirma Luria, “la percepción humana se halla mediatizada por los conocimientos anteriores del hombre”, es decir, “el conocimiento anterior conforma los límites y condiciones de posibilidad del nuevo conocimiento produciendo el marco de lo que es perceptible y, por ende, portando fundamentales efectos conservadores y limitantes.” (Saltalamacchia, 2005).

La cultura conceptualiza sus conocimientos y esas conceptualizaciones son transferibles.

*“Tantos antropólogos, que comenzaron siendo incapaces de ver lo que veían los nativos en su paisaje, gradualmente fueron aprendiendo a distinguir lo que antes no distinguían. Para lograrlo, sus miradas fueron educadas mediante palabras; y la capacidad de diferenciación emergió junto a la incorporación de esos conceptos que hicieron posible hablar de las diferencias y razonar o actuar sobre ellas.” (Saltalamacchia, 2005: 214).*

La palabra “curista” interviene en la percepción de los empleados al establecer el marco de lo perceptible en Copahue, es decir, su internalización educó sus miradas y les permitió hablar de las diferencias y razonar o actuar sobre ellas.

En primer lugar, se define con el término de “curista” a la persona que “se somete a un tratamiento termal o, según el lenguaje popular, lleva a cabo una *cura termal*. De allí que, se llame *curista* al que la realiza.” (Gonzalez, 2004: 27).

Una serie de interesantes matices – como se verá más abajo - exhibe la expresión “curista” nombrada por los empleados entrevistados.

Los empleados de mayor antigüedad mencionan, la palabra “curista” y otros términos relacionados, de una forma “natural” y como dichos al pasar. Su utilización, en los primeros minutos de la entrevista, hace suponer que ellos buscaban enseñar al investigador “externo” a mirar Copahue.

*“[...] en realidad Copahue no es un lugar turístico, es un lugar más bien Curístico.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] porque además, no es un...un lugar de turismo el que nosotros trabajamos. Es un lugar donde viene la gente a curarse [...] porque las aguas esas te...te curan, te ayudan para la artrosis, la artritis, eh, para la...esta...soriasis...”* (Rocío, 59 años aprox., bañera).

*“[...] no es que sea un lugar turístico, ¡Bah! es turístico también [...] pero es más curista que turista el que va. Claro porque el que va, va a curarse [...] por ahí va a disfrutar del lugar, del paisaje pero más va a curarse...”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

Por ello, resultan interesantes los argumentos esgrimidos por una entrevistada para afirmar lo no turístico de Copahue.

*“[...] si algún día vos conoces Copahue te vas a dar cuenta de que Copahue de turismo no tiene nada [...] Porque un lugar turístico es un lugar como San Martín de los Andes, como Cavihue en el invierno. Eh, que se yo, eh,... porque la gente cuando viene y le hablan de turismo, se quiere encontrar con unos paisajes espectaculares [...] y allá ¿Qué encontrás? piedras, ¿Qué encontrás? las aguas que fluyen del..., no es un lugar turístico, ¡para mí no!”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

Y en la Argentina actual, donde se asocia a la política con el rápido enriquecimiento personal, la misma entrevistada expresa:

*“[...] se ve que sacan mas rédito de esto políticamente, eh, turísticamente (como sinónimo de políticamente) que curísticamente (término propio relacionado con curación).”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

El énfasis y el refinamiento que utilizan dos empleados jóvenes para dar una definición de “curista” contrastan con la utilizada por los empleados de mayor antigüedad.

*“[...] en Copahue se...a la gente se los denomina curista, porque van específicamente por problemas de piel, hueso, estrés [...] Porque no es lo mismo un turista que un curista [...] Porque el turista va por placer entonces, en cambio el curista va por derivación del médico, por prevención, por problemas de soriasis [...] Allá en Copahue a la gente le llaman curista...no turista.”* (Osvaldo, 23 años aprox., masajista).

*“Turista o curista, porque hay turista que van a pasear, a conocer los baños y hay curista que se van a curar, son dos términos diferentes [...] Turista es el turista que va a conocer, a pas...a despejarse, a conocer, a darse baños de relajamiento porque no necesita tratamiento, el curista ¡no!, el curista va por un determinado tiempo, una semana, diez días, quince, depende...a hacer un tratamiento depende de su patología.” (Victoria, 26 años aprox., bañera).*

Esto condice con lo expresado por Bourdieu:

*“Aquellos que, dentro de un estado determinado de la relación de fuerzas, monopolizan (de manera más o menos completa) el capital específico, que es el fundamento del poder o de la autoridad específica característica de un campo, se inclinan hacia estrategias de conservación – las que, dentro de los campos de producción de bienes culturales, tienden a defender la ortodoxia-, mientras que los que disponen de menos capital (que suelen ser también los recién llegados, es decir, por lo general, los más jóvenes) se inclinan a utilizar estrategias de subversión: las de la herejía.” (Bourdieu, 1990: 137 citado por Gutiérrez, 1997: 32).*

En este estudio, el “capital cultural” en su estado “interiorizado o incorporado” es el fundamento del poder en el “campo” de los empleados. La acumulación de este capital presupone una inversión de tiempo personal de los trabajadores en el proceso de enseñanza y de aprendizaje. Por ello, son los empleados jóvenes quienes van más allá en la definición del término al diferenciarlo del término “turista”.

Con la utilización de argumentos afines al tema salud, los empleados, van “educando” la mirada del “nuevo” para que comience a ver la “realidad” que ellos ven.

*“[...] más allá de que esta entrevista, por ahí, la pasaras por todos los medios (de comunicación), y, lo volvería a repetir y no me arrepentiría de lo que digo porque es la realidad, esto tendría que depender de (del Ministerio de) Salud (del Neuquén) como dependía antes, porque por unos años dependía de Salud...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“[...] entonces ponele, vos llegas a Copahue, al complejo y lo ves como hospital.” (Carolina, 25 años aprox., informes).*

*“Y porque al ingresar adentro (al complejo termal), o sea las paredes todas pintadas, o sea, y tenés, o sea pasar al médico, el médico te revisa por ahí [...] ellos (la gente joven) lo ven muy hospital.” (Noemí, 28 años aprox., informes).*

*“Pero ellos dicen que, que van a Copahue y es como que, llegan a un [...] es como una, como un hospital, como una clínica, dicen que ellos se van pero, recontentos, porque uno les empieza a hablar y después empiezan a tranquilizarse, se van rebién cuando se van.” (Julia, 57 años aprox., bañera).*

“Curista”, “Salud”, “Curismo” y “Hospital” producen un marco de lo perceptible en Copahue.

*“[...] turistas [...] para mí, en Copahue, personas que se vienen a...a curar, a tomarse baños...” (Luís, 24 años aprox., recepcionista).*

*“Y Copahue es para gente mayor [...] para gente joven muy poca hay pero porque es un lugar para ir a...a dis...a, a curarte, tenés diferentes baños ¿viste? tenés por ejemplo el fangoterapia, hay baños que es para...para los huesos, que no te cura pero te, te calma, ¿no?” (Luís, 24 años aprox., recepcionista).*

*“Las escaleras donde bajan (baja) el turista, el curista, no es turista porque [...] Porque, es curista, el que va a Copahue.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*“Y mi función, hmm... se basa en... la recepción del curista [...] O sea la admisión, le tomas todos los datos, le das el turno con el médico.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] allá le llaman... a la mayoría le llaman curista [...] porque es gente que se va a curar [...] pero después va mucha gente que, van a visitar los baños, que sé yo, va a pasear, (tose) porque quieren conocer...”* (Federico, 27 años aprox., mozo).

Antes de terminar, resulta interesante la observación realizada por una investigadora de la Universidad Nacional del Comahue, que expresa lo siguiente:

“Los centros turísticos termales tradicionales en Latinoamérica presentan problemas de competitividad que se evidencia en la disminución de la demanda y en la disminución del gasto turístico por pasajero. La concepción de los prestadores de servicios turísticos termales, basada en una cultura que tiene su origen en la práctica de la medicina, sigue considerando a los clientes como curistas y no como turistas, lo cual resta las posibilidades de diversificar la oferta y de encontrar nuevas oportunidades de mercado.” (González, 2004: 2).

Ahora sí, para finalizar este punto, la conceptualización de los empleados no es para nada azarosa. Por el contrario, es el símbolo sobre el que surgió el modelo turístico de Termas. El concepto “curista” y sus derivaciones “organizan la percepción de quien los incluye en su sentido común: habiéndolos incorporado, organizan los sistemas perceptivos.” Replantearse el valor intrínseco de las palabras “permite comprender por qué las luchas hegemónicas pueden y deben ser pensadas, entre uno de los tantos ángulos posibles, como una lucha por el significado de las palabras. Lo que confirma la importancia de las palabras en tanto organizadoras de los procesos cognitivos.” (Saltalamacchia, 2005).

Las experiencias que intervienen en las percepciones de los empleados de Copahue pertenecen al “mundo turista”.

Cada empleado, hombre o mujer, joven o adulto ocupa un lugar en Copahue, “que le presenta perspectivas, preocupaciones, desafíos e intereses que son diferentes.” (Saltalamacchia, 2005). Las siguientes citas textuales sirven de ejemplo.

*“[...] las cosas que vas a hacer a Copahue a veces es porque te gusta, vos si fueras un vago, bueno, vas marcas, y te acostas a dormir y...o te vas a otro lado ¿viste? pero a uno que piensa, que uno es joven y cree que...tiene un futuro dentro de la Terma, digamos, vos quieres hacer las cosas bien pa´ que se mejore, si se mejoran las cosas vos vas estar feliz...”* (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

*“Si, ahora por ejemplo, ahora este...creo que para la gente que hoy toma Termas, como jefe eh...para ellos es importante el idioma que...que el servicio que se brinda.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).



*“También por ahí están los (turistas) que no te quieren hablar ¿viste? qué se yo, que son limitados en sus cosas, que por ahí...prefieren darte los datos, hacer rapidito como que vienen todos acelerados ¿viste? Tomáme los datos, facturáme, mandáme al médico y listo...son así.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“Yo creo que si las viviendas fueran un poco mejores y hubiera señal de celular también (sonríe), eh...yo creo que mucha gente vuelve pero yo por ejemplo no vuelvo porque pasar otra vez por...por eso, y porque es, trabajas una temporada nada más, trabajas cinco meses y llegas a tres y te quedas sin trabajo.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

Además;

“Cada uno de estos determinantes crea esferas de cotidianidad diferentes. En esas diferentes esferas de cotidianidad se van conformando las experiencias posibles, los discursos que las expresan y explican y las singulares estructuras de relevancia que organizan el interés de los que coparticipan de esos mismos determinantes.” (Saltalamacchia, 2005: 77).

Antes de continuar, los dos extremos metodológicos mencionados por Santana (1997) el “universo del turista y universo del residente, en el mismo espacio físico” resultan de utilidad para contextualizar las esferas de cotidianidad antes aludidas. Así, en el “mundo turista” todos “los cambios socioculturales ocurren en el área afectada por el turismo y el área anfitriona<sup>14</sup> viene a ser modelada desde los patrones de los grupos visitantes”, y en el caso del “mundo nativo”<sup>15</sup> no se registran “cambios, y la vida usual anterior al contacto continúa.”

Dentro del “universo del turista” o si se prefiere del “mundo turista” se despliegan las esferas de cotidianidad de los empleados que conforman las experiencias posibles.

En líneas generales se distinguen dos esferas de cotidianidad entre los empleados de Copahue.

La primera de estas esferas pertenece a los empleados llamados “públicos”, es decir, aquellos empleados de planta permanente o contratada por el Ente Provincial de Termas del Neuquén.

Gran parte de estos empleados manifestaron, durante el desarrollo de las entrevistas, como preocupaciones la carencia de material de trabajo para desempeñar sus labores en forma eficiente. En consecuencia, el servicio brindado al turista del complejo termal es calificado por ellos como: “deficiente”, “incompleto” y no acorde al precio abonado.

Otro tema que concentra sus preocupaciones es el relacionado con el salario recibido por las labores realizadas. Todos las entrevistadas, conocidas como “bañeras<sup>16</sup>”, revelaron la diferencia que existe entre el esfuerzo físico<sup>17</sup> demandado en cada tratamiento termal y la remuneración recibida.

Por otro lado, casi todos expresaron interés en mejorar la atención al turista desde su lugar laboral y desde las Termas en su conjunto. A muchos de ellos, les interesaría que sus superiores escucharan sus puntos de vista pues, consideran a las Termas como propia.

Finalmente, muy pocos empleados se declararon preocupados por la falta de inversión en el mantenimiento de las instalaciones del complejo termal.

Teniendo en cuenta lo anterior, se buscará, a través de la sociología de Bourdieu, develar la lógica argumentativa.

<sup>14</sup> En el caso de Copahue presenta una singularidad, los anfitriones lo son, por el tiempo que dure la temporada termal (Diciembre a Abril),

<sup>15</sup> En actual contexto turístico de Copahue y sus alrededores, se considera que este mundo metodológico no existe. Por supuesto que: a) de existir hubiera enriquecido los resultados al permitir las comparaciones y, b) se puede deducir que este “mundo nativo” existió en el Loncopué de los umbrales del siglo XX.

<sup>16</sup> Personas que cumplen la función de auxiliares capacitados en los distintos tratamientos termales. Un dato llamativo: es un puesto predominantemente femenino.

<sup>17</sup> Algunas de ellas comentaron también, lo perjudicial que les resulta para su salud la exposición continua a los vapores termales y las dañinas consecuencias físicas originadas por las posturas que deben mantener durante la prestación del servicio.

El “capital” que rige el “campo” de los empleados públicos es el “cultural incorporado”. En este tipo de “capital”, la acumulación se realiza mediante el trabajo de todos los días. La experiencia no sería otra cosa que “capital cultural incorporado”. La posición que ocupan, estos empleados, dentro del campo cultural” de Copahue es privilegiada en relación a la posición desventajosa de sus superiores que casi no tienen contacto con el turista y por ello, no tienen posibilidad de acumular capital. Es entendible entonces, porque los empleados públicos utilizan este capital como “carta” válida para reclamar un mejor salario.

En cambio, la segunda, es la esfera que corresponde a los empleados llamados privados (hoteles y restaurantes).

Los empleados de Copahue catalogados – arbitrariamente - como privados son los que mejor reflejaron en sus discursos, la imagen “soñada” por el investigador de este trabajo del centro termal.

Cada hotel o restaurante aparece como un pequeño universo, que tiene su propio sistema solar en los discursos de los empleados entrevistados. Las experiencias giran en torno a los turistas que visitan sus establecimientos, en sus comportamientos y, en las bondades del centro termal. Llama la atención que ninguno de los consultados, hiciera notar alguna mínima preocupación por el estado de los establecimientos o por la relación precio – calidad. Todos los intereses están centrados en destacar las bondades de las Termas, de los turistas y de “nuestro servicio”.

A la luz de lo expuesto, se tiene que buscar una respuesta en la lógica del campo regido por el “capital económico”. El turista representa en el “campo económico” de Copahue el mejor “posicionado”. Los turistas son el grupo que ostentan – en teoría – el “capital económico”, el sector dominante, en cambio, los empleados privados ocupan la posición de los dominados. Por ello, sus discursos versan sobre las bondades del jugador mejor posicionado, que tiene las mejores cartas y además es muy “amable”. Por otro lado, los entrevistados no realizan observaciones sobre sus establecimientos – si cuestionados por los empleados públicos – porque ocupan una posición de desventaja dentro del campo económico. Una posición casi “límitrofe”.

Como punto final a esta sección, las experiencias de los empleados de Copahue en general, se refieren al “universo del turista” y excede a esta investigación el pretender discernir experiencias anteriores a esta realidad. Pues, todo investigador social -utilizando una analogía de Saltalamacchia- llega a la sala del cine cuando la película ya comenzó.

## **10.- Las fases del ciclo de vida del destino turístico Copahue. El esquema de percepción dado por el medio social de los empleados.**

Existe una esperable concordancia entre la historia de Copahue<sup>18</sup> y las fases del modelo de CVDT de Butler. Pues, se puede afirmar que el turismo de salud dio origen a este centro termal constituyéndose en la actividad económica por excelencia.

Afirmar que la fase de exploración de Copahue<sup>19</sup> se ubica en los primeros contactos de los antiguos pehuenches con el volcán resultaría un proyecto un tanto ambicioso. Sin embargo, fueron los pehuenches los que descubrieron las virtudes curativas de las termas, a las que le adjudicaron riquezas y poderes para el espíritu. En tanto que, en clara alusión al mineral que más abunda en ese lugar los mapuches lo conocieron como “Copahue” (lugar de azufre). La fama de sus aguas curativas atravesó la cordillera de los Andes y llegó a los oídos del médico argentino Pedro Ortiz Vélez que vivía por aquellos años en la ciudad de Concepción – Chile.

<sup>18</sup> Una breve reseña histórica de las Termas de Copahue se incluye en el Anexo A.

<sup>19</sup> Su nombre se oficializa por Decreto N° 124.642 del 13 julio de 1942, que dice en su Artículo 1° Fíjase el nombre de “Copahue” para el lugar del Territorio Nacional del Neuquén conocido por “Copahue” o “Los Copahues”.

“En 1865, Ortiz Vélez recibió a un padre desesperado, su hija se moría víctima de la tuberculosis, sin otra esperanza, recetó un viaje a los Copahue, como se conocía entonces a las fuentes termales. Tras conseguir el permiso del cacique Cheuquel, señor de la región, la niña pasó un mes tomando agua del volcán y sometándose a repugnantes cataplasmas de fango y metiéndose a cuanto charco hubiera. La milagrosa cura significó un formidable golpe publicitario para Copahue.” (Subsecretaría de Turismo de Neuquén, 2008).

A fines del siglo XIX y con la Campaña del Desierto, el territorio neuquino y el resto de la Patagonia fueron incorporados a la soberanía del Estado nacional argentino. Esta nueva realidad política permitió el avance de la ganadería y la instalación de incipientes servicios para los turistas llegados de diferentes puntos del país y del extranjero.

Los incipientes estudios científicos (tratamientos termales de soldados enfermos) fueron emprendidos tempranamente por el médico militar José María Cabezón en 1899. (Jonas, 2008).

En los primeros tiempos de Copahue, los servicios termales se circunscribían a unas primitivas bañeras de piedra y a la cordialidad de dos hombres de su época: Zambo Jara<sup>20</sup> y J. L. Lafontaine. El primero de ellos, era un gaucho neuquino que brindaba alojamiento en su rancho a los visitantes, asesoramiento sobre los baños y visitas de a caballo al volcán y sus alrededores. En cambio, el segundo, era un inmigrante francés “establecido cerca del actual Puente del Agrio, personaje muy popular en su tiempo por las alegres reuniones que en sus propiedades se organizaban para agasajar visitantes ocasionales.” (Mapa Turístico Cavihue-Copahue, 2006).

A las primeras experiencias del doctor Cabezón se le suman, en 1920, los estudios realizados por el Dr. Gregorio Álvarez y el Dr. Enrique Corti (Dirección de Minería e YPF).

Siguiendo el mismo ritmo de los estudios termales, el avance en la construcción privada de alojamientos es notable. En esos años y de la mano de las inversiones privadas, Copahue comienza a brindar un servicio hotelero acorde a las exigencias del momento. Según lo manifestado por Jonas (2008) “cada hotel tenía casillas para baños termales muy precarias” y por aquel entonces, “no existía ningún control médico.” Dentro de este contexto general, abre sus puertas, en 1922, el primer alojamiento estable de Copahue, propiedad de Sigifredo y Gilberto Pizarro. Dos años más tarde se produce un cambio en la propiedad de un hospedaje, que da surgimiento al, hoy, Hotel Santa Mónica. Una demanda creciente y auspiciosa motivó, seguramente, la construcción de algunos hoteles más en Copahue, así, en el año 1927, el emprendedor Felipe Esquiza inaugura el hoy Residencial Codihue.

Lentamente Copahue, impulsado por la actividad privada, comienza a despertar intereses gubernamentales. Con la década del treinta<sup>21</sup> llegan las mejoras en las comunicaciones terrestres y el reconocimiento nacional manifiesto por las termas.

Fase de Implicación 1937 - 1973: Esta etapa se inicia con el paso de las termas, en el año 1937, a la órbita de la Administración Nacional de Parques Nacionales que dio, renovado impulso científico a los tratamientos termales - liderado por los doctores Manuel Castillo y Víctor Ezio Zanni - de la nueva Reserva Nacional “Los Copahues”.<sup>22</sup> Se caracteriza por una activa iniciativa del Estado nacional en dar a conocer el destino y crear los lineamientos para la actividad turística.

La villa termal adquiere prestigio en los ámbitos académicos con los trabajos de investigación del químico Enrique Herrero Ducloux y del geólogo Pablo Groeber.<sup>23</sup> Además, hacia la década del cuarenta, el ingeniero Perazo planifica su desarrollo territorial.

---

<sup>20</sup> Jonas (2008) transcribe un artículo publicado por el Diario Tiempo del Interior que dice: “Al lado de los hombres de ciencia y de empresa don Jara, prototipo del gaucho neuquino - tiene grandes méritos, porque supo despertar en la gente, verdadero amor por Copahue”.

<sup>21</sup> Las fotografías N° 7 al N° 11 del Anexo F, reconstruyen la historia con imágenes.

<sup>22</sup> Los límites de la Reserva Nacional son establecidos mediante el Decreto Nacional 94.284 / 41.

<sup>23</sup> Conocido como el padre de la geología argentina, el estudioso Pablo Groeber publicó tres trabajos relacionados con Copahue. “Captación y aprovechamiento de las aguas y fuentes de Copahue”. Dirección Nacional de Parques Nacionales, Reserva Nacional Copahue. Volumen I. 1941; “La región de Copahue y su glaciación diluvial”. Anales Sociedad Argentina de Estudios Geográficos. Volumen III. 1925; y junto a Corti, H., “Las Termas de Copahue”. Dirección Minas y Geología. Boletín 3. Buenos Aires. 1920.

A la primera oferta hotelera se agregan, por esos años, el hotel propiedad de Emilio Galle y el hotel “City”.

Vientos de cambio en la administración nacional afectaron en una primera instancia, la jurisdicción de la reserva: de Parques Nacionales paso a la Dirección Nacional de Energía Atómica y luego al Ministerio de Obras Públicas, y, en una segunda instancia, el gobierno del territorio nacional: con la creación de la provincia del Neuquén.

En el año 1958 la República Argentina creaba, con la provincialización<sup>24</sup> de los territorios del Neuquén, una nueva división territorial. En virtud de ello, la antigua reserva nacional ingresa al patrimonio neuquino como Parque Provincial.<sup>25</sup>

Desde los primeros años de la vida institucional de la provincia del Neuquén las termas<sup>26</sup> y el turismo estuvieron vinculados.<sup>27</sup> En la revitalización del tejido productivo comenzó “a tomar forma la idea generadora de lo que se llamaría años más tarde el complejo Copahue – Caviahue”. (COPAIDE, 1997).

“Los estudios realizados en la Provincia a través de la Secretaría del COPAIDE (factibilidad técnico-económica y de implementación) han determinado que el centro principal de la actividad termal debe ser Copahue, en razón de la localización de los recursos de ese tipo que posee. Caviahue, en cambio, debe satisfacer las necesidades de alojamiento aún en invierno y de núcleo turístico, por sus características climáticas, paisajísticas y de más fácil y permanente accesibilidad.” (Fuentelba, 1977: 93-94).

Por aquellos años, la construcción de “dos galpones con material proveniente del desierto del Sahara, uno para alojamiento y otro como comedor” con precios accesibles permitió a “aquellos visitantes de bajos recursos” disfrutar de las termas de Copahue. (Jonas, 2008).

Del año 1963, se tiene un acabado panorama histórico gracias a las observaciones realizadas en el “Plan Preliminar de Desarrollo del Parque Provincial de Copahue”.

“La situación actual en las Termas de Copahue, hace necesario rectificar seria y rápidamente la política de abandono o pasividad seguida hasta el presente. La evolución de las Termas en estos últimos años ha sido regresiva degradándose paulatinamente una riqueza natural, que al decir de los conocedores, no tiene parangón en el mundo.

Se ha visto disminuir el prestigio nacional e internacional de Copahue, por falta de un control científico serio para su utilización, por falta de elementales comodidades y normas de higiene en los baños, por carencia de alojamientos con un mínimo de comodidades y de confort y por ausencia de una autoridad facultada y dotada para corregir esas desviaciones. La falta de un plan urbanístico serio, ha permitido el desarrollo y proliferación de una población de casillas y ranchos de propiedad privada en franca competencia con la miseria de las construcciones destinadas a los baños. Estas construcciones invaden, en muchos casos, las zonas que debían estar reservadas para los baños o para el aprovechamiento de los productos naturales derivados de la actividad termal.” (Mancini, 1963).

Todo esto suscitado, en parte, por “la cambiante relación de dependencia en que” estuvieron las Termas de Copahue, “lo que ha motivado la dispersión...” de esfuerzos y recursos. (Mancini, 1963).

Ante este diagnóstico situacional, los gestores gubernamentales de la década del sesenta tuvieron presente los trabajos científicos que consideraban a Copahue como una “Reserva de Terma Activa.”

“En primer lugar queremos recordar el perfil geológico de la Terma realizado por el Dr. Groeber, que nos indica claramente que la zona que llamamos de Terma Activa es potencial o actualmente termal, abarcando toda el área de roca descompuesta en profundidad por la acción de los gases y aguas agresivas, provenientes de los focos de actividad volcánica. Esta roca descompuesta forma

<sup>24</sup> Mediante el Decreto Nacional 10.872 / 57 se realiza la transferencia del área del dominio nacional al provincial.

<sup>25</sup> La creación del Parque Provincial Copahue se realiza mediante la aprobación del Decreto Provincial N° 387 / 63.

<sup>26</sup> Da cuenta de esto, la creación del Ente Autárquico Termas Provinciales mediante Decreto-Ley 385/63.

<sup>27</sup> Una demostración de ello, es la Ley 500 / 65 que crea la Dirección Provincial de Turismo y Termas.

los barros que son utilizados en diversos tratamientos y sirven de materia prima para ciertas aplicaciones en la industria farmacéutica.” (Mancini, 1963).

Entonces, la calidad del recurso termal debía ser protegida.

“Desde hace ya tiempo, se ha señalado la necesidad de reservar la zona inmediata a las fuentes termales, impidiendo el establecimiento de las poblaciones sobre la misma, ya sean hoteles, casas individuales, comercios, etc.” (Mancini, 1963).

El Estado neuquino conocía del impacto ambiental de un asentamiento humano y lo refleja en los fundamentos esgrimidos para desalentar su existencia.

“La presencia de poblaciones sobre la zona de Terma Activa, sobrecarga innecesariamente la superficie del terreno de infiltraciones de agua servida, deyecciones humanas y animales y otras contribuciones perniciosas que en definitiva alteran las condiciones naturales de las aguas y pueden determinar su contaminación.” (Mancini, 1963).

En virtud de lo expresado anteriormente, el “Centro Urbano Turístico Termal”, proyectado desde el gobierno provincial, debía estar ubicado fuera de la zona de “Terma Activa”. El plan preliminar decía al respecto que:

“[...] se hace necesario decidir la ubicación de un centro urbano dentro del Parque, fuera de las zonas de Terma Activa, que sirva a la vez a la actividad turística y a la actividad termal. Sobre la base de esta premisa, las autoridades de Termas Provinciales, han recorrido pacientemente el terreno y estudiado todas las posibilidades de emplazamiento. En definitiva se ha optado por ubicar el centro urbano en la orilla Oeste de la laguna Caviahue...” (Mancini, 1963).

Éste desarrollo planificado, desde el Estado Provincial, tuvo su contrapartida en los emprendimientos comerciales preexistentes en Copahue. Los “intereses creados” que son mencionados, por el presidente de Termas Provinciales Ing. Héctor Saúl Mancini, en la siguiente cita textual.

“En un momento dado hemos tomado bajo nuestra responsabilidad la tarea de desarrollar el Parque Provincial de Copahue, - conocemos desde hace mucho tiempo esa zona, por cuanto nos ha tocado actuar en ella en distintas funciones, pero hemos recurrido a la colaboración de técnicos vinculados también al problema y aún a todas las ideas para alcanzar el alto objetivo final del aprovechamiento racional de las fuentes de Copahue – Se han analizado pacientemente todas las posibilidades que había para lograr dicho objetivo y obedeciendo a la opinión de numerosas personas vinculadas a la situación actual de Copahue, hemos enfocado la posibilidad del desarrollo reducido de la Olla de Copahue, ya que es la idea fácil e inmediata que provoca la mínima resistencia de los intereses creados.” (Mancini, 1963: 3).

Por ello, conocer las razones de aquellas autoridades de Termas Provinciales, resulta de gran provecho en la reconstrucción histórica.

“Consideramos que la idea de desarrollar exclusivamente la Olla de Copahue está condicionada a una primera alternativa a) mantener la duración de la temporada termal actual mejorando las condiciones de alojamientos y establecimientos de baños; b) desarrollar los medios necesarios para extender la temporada termal a todo el año.” (Mancini, 1963: 3).

Hubo entonces, una fuerte inversión del nuevo Estado provincial,<sup>28</sup> en infraestructura vial, hotelera y termal (construcción del Complejo de Balneoterapia), que le imprimió a Copahue un gran empuje en su perfeccionamiento turístico, pues:

---

<sup>28</sup> Con la sanción del Decreto-Ley 189 / 62 que establece el Régimen de desarrollo integral de las Termas, el gobierno provincial hace explícita su voluntad de progreso.

“La primera parte de la alternativa implica realizar fundamentales obras públicas a cargo del Estado consistentes particularmente en el acondicionamiento de los establecimientos de baños y los servicios públicos necesarios y concurrentes, mientras la iniciativa privada tomaría a su cargo la tarea de incrementar correlativamente en calidad y cantidad los alojamientos requeridos para la saturación de las posibilidades potenciales de la terma.” (Mancini, 1963: 3).

Por ello, el importante despliegue de recursos económicos, técnicos y humanos del gobierno provincial durante la década del sesenta<sup>29</sup> (que incluyó la mensura de Copahue en 1965) no tuvo parangón en las décadas posteriores.

*“[...] mi mama trabajaba ahí [...] ella trabajaba en Copahue en el hotel Termas, y bueno, yo llegue de vuelta con ella y me fui a trabajar con ella al hotel, así que trabaja de ayudanta en el lavadero, en esos años, ¿no? en el año 66, 67 y bueno después ya, cuando ya cumplí mi mayoría de edad, o sea todavía no cumplía la mayoría de edad, porque tenía 17 años, cuando entre a Termas, entré como limpiadora, fui limpiadora del Ente (Ente Provincial de Termas), y bueno, después en plena dictadura militar eh... me llamaron de bañera pero yo ya sabía, porque cuando uno trabaja en una institución, si te interesa el trabajo.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

Es así que, para el año 1972, la villa termal de Copahue “contaba con 781 plazas de alojamiento en hoteles, pensiones y casas (excluido el camping) y con una red de servicios urbanos de capacidad vacante.” (Boullón y Gómez, 1993).

Fase de Estancamiento 1973 – 2006: El inicio de la fase de estancamiento de Copahue se ubica en el año 1973. Ese año, finaliza un estudio de la consultora Latinoconsul que, establece tres posibles umbrales de expansión del desarrollo urbano de Copahue. En ese trabajo, encargado por la provincia del Neuquén,

“[...] se dedujo, que después de hacer las reservas para las instalaciones termales, la superficie restante urbanizada (que alcanzaba 6 ha) podía albergar 1200 personas. En un segundo umbral, integrado por tierras más alejadas del núcleo de las termas (rumbo al área ocupada por gendarmería) se calculó que era posible agregar otras 2.35 has netas, cuya capacidad de alojamiento se calculó en 470 plazas. Quedaba además – en calidad de reserva – un tercer umbral que abarcaba las tierras situadas en el extremo Este y Noroeste de la olla. Se conseguían así otras 5 has netas para alojamiento turístico, con una capacidad de 1000 plazas. De este modo se llegaba a un máximo de 2670 plazas...” (Boullón y Gómez, 1993: 4-5).

Sin embargo, el año de inicio de esta fase, es un tanto arbitrario si se tiene en cuenta dos premisas desarrolladas en la fase anterior.

Desde el año 1963 el gobierno de la provincia del Neuquén, a través de las Termas Provinciales, sostenía con fundados argumentos que:

- a) Copahue es una zona de Reserva de Terma Activa y,
- b) El desarrollo urbano reducido de la Olla de Copahue.

Las premisas anteriores pueden constituirse en los antecedentes de la fase de estancamiento al “limitar el desarrollo turístico de Copahue a su superficie ya urbanizada” (Comisión de Estudios para el desarrollo turístico Copahue – Caviahue, 1986). Los otros dos antecedentes - mencionados al inicio de la Parte Segunda - son, la actividad volcánica,

“Los terrenos de la zona de Terma Activa son inadecuados para fundar construcciones de mucho peso, por su baja resistencia y por la presencia de emanaciones corrosivas que atacan los materiales de construcción.” (Mancini, 1963).

Y la rigurosidad del clima, que desmotivaría al inversor privado, pues,

---

<sup>29</sup> Dentro de esa década se crea la Superintendencia del Parque Copahue–Caviahue por Decreto 1795 / 71.

“– Un análisis económico elemental permite asegurar que no puede esperarse que sean realizadas las debidas inversiones, por cuanto las mismas no resultarían retributivas ya que se dispondría de un lapso de 75 días por año de actividad útil para ese propósito -. En todo caso, si las inversiones resultarían retributivas los servicios serían excesivamente onerosos y fuera del alcance de las clases menos pudientes.” (Mancini, 1963: 3).

Con todo lo expuesto hasta el momento en esta fase, quizás se esté en condiciones de comprender porque:

“[...] 20 años después (1993) – a pesar de las inversiones realizadas en infraestructura – las expectativas de crecimiento no se cumplieron, porque la planta de alojamiento no avanzó como se supuso en 1973. En 1986, cuando se realizó el plan de desarrollo turístico de Caviahue, se registraron 7 establecimientos de hospedaje comercial, con 159 habitaciones y 326 plazas, a las que si se le suman la capacidad del hotel del Instituto de Seguridad Social del Neuquén y el albergue del Supe y las casas particulares, se llega a un total de 611 plazas. En 1993 con la incorporación de tres nuevos establecimientos, que compensaron el cierre de otros, y el agregado de algunas viviendas de vacaciones, el alojamiento creció hasta completar las 711 plazas. Es decir que se mantiene casi igual a lo que fue hace 20 años.” (Boullón y Gomez, 1993: 4-5).

Siguiendo esta tendencia, el año 1996 señala el ingreso de la línea de evolución de las plazas hoteleras de Copahue, a una especie de meseta en la oferta.<sup>30</sup> Esta propensión solo es interrumpida con dos incrementos de plazas; el primero en el año 1999 y el segundo en el año 2005. Además, durante esta fase, se registran acontecimientos de gran impacto social y político en la Argentina tales como: el “corralito” financiero, la crisis política del poder ejecutivo nacional del año 2001 y el fin de la convertibilidad peso=dólar.

Por otra parte, un Estado tan generador del progreso del área permite entender el “bajo nivel de participación comunitaria, con ausencia de los actores privados en la conducción del proceso de desarrollo y escaso compromiso del sector privado.” (COPADE, 1997). Además, las condiciones para elevar el nivel de participación aún, no están dadas.

*“[...] y te dicen, bueno, vos vas a ir de coordinadora, como están las coordinadores de cada baño, vos vas a ir de coordinadora porque tienen manejo con las minas que tienen ahí ¿viste?, yo te mando a vos, y vos haces lo que yo te diga, así las mandan, no es que el grupo diga, bueno, yo creo que la compañero puede ser [...] la encargada de acá, o las que nos mande a nosotros, no, no.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

*“[...] por eso te digo hay donde esta la disconformidad del empleado, no es por el turista, como se trata al turista, es el tema del laboral digamos, el tema como se maneja tu jefe...” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).*

*“Va el encargado, en este caso del jefe de médicos, que era Rita Chocobar y decía bueno, ella, ella y ella van a ser los jefes...de cada sector y no se habla mas porque yo las puse, así...y...así...¿viste? muy jodido.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

*“[...] porque para mucha gente es como que nosotros no existimos, eh...existen eh...los jefes, que sé yo, el presidente del Ente (Ente Provincial de Termas), la...la directora del servicio médico y los médicos, y bueno desde los bañeros para abajo, los bañeros, los limpiadores esos no existen, y en realidad si Termas funciona casi funciona más por esa gente. Porque es un conjunto, pero quien están...eh, todo el día y todos los días con el paciente somos nosotros, somos los que...porque al médico va una sola vez mientras llega, y con nosotros esta todos los días y a nosotros nos plantea como se sintió en el médico como se sintió...desde cuando salio de Buenos Aires, o de*

<sup>30</sup> El gráfico n° 4 (Anexo B) ilustra esta tendencia en la evolución de las plazas hoteleras.

*Córdoba, o de Estados Unidos, o de México, o de Brasil o por que acá viene gente de todos lados.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“Tenemos lamentablemente la institución del EProTeN (Ente Provincial de Termas del Neuquén) que es Termas, nos mandan jefes siempre de Neuquén [...] Cargos locales por ahí hay, pero la cabeza visible de Termas viene siempre de Neuquén [...] que es el presidente, el vicepresidente y los otros que lo siguen, ahí. Y capaz que es, el que es Jefe de acá capaz que es capataz de obra. Lo único.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

*“[...] y eso es lo que...eh...políticamente eso funciona mal porque la política es mala entonces esto se usa mucho como un lugar...como quién dice este es el caballito de batalla de alguno para eh...si alguno anda mal por ahí es amigo del...del que esta en el gobierno lo manda allá para que tenga un empleo y para podérselo sacar de encima, creo yo.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“Porque nunca tenemos...porque sería lindo que el jefe que yo tenía en el ochenta y tres fuera el mismo que esta hoy o que por lo menos hubiera uno que hiciera quince años que esta en Termas [...] Porque nosotros de una persona nueva que no sabe lo que es Copahue, que no la conoce, no podemos aprender nada. Y tampoco nos dejan emplear lo que sabemos [...] Porque ellos lo quieren manejar a su manera y no es la manera de la que Terma estaría mejor manejado.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

Es sabido que, toda intervención en una localidad tiene repercusiones y, en Copahue, la intervención estatal tuvo inesperadas consecuencias.

*“Cierta superposición de competencias jurisdiccionales entre las organizaciones del sistema microregional, fundamentalmente entre los municipios y la Comisión de Fomento, la Dirección de Termas, la Comisión de Desarrollo Turístico y las direcciones del estado provincial como parques, turismo, desarrollo urbano.” (COPADE, 1997: 20).*

Además de, “una excesiva dependencia de los empleos terciarios de la localidad de Loncopué de la evolución del centro termal- turístico Copahue – Caviahue.” (COPADE, 1997).

*“[...] antes la Terma funcionaba con cincuenta y dos bañeros, no puede ser que hoy tenemos casi trescientos y no funciona bien [...] Yo creo que si todos pensáramos igual, la Terma con ochenta personas funciona, no con setecientas.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“Claro y aparte para ellos es habitual, ellos viven de eso...viven de...de Copahue o sea el día que [...] Copahue no exista más, Loncopue no sé que hace [...] Y la mayoría de...de los varones, no tanto las chicas, las bañeras yo creo que después reciben una subvención del Estado durante todo lo que no es temporada [...] después la mayoría de los chicos que trabajan administración, en...ahora en el invierno, en temporada invernal ellos trabajan en Caviahue...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

*“[...] va más gente contratada que lo...que están en planta, esa es la otra. En planta en Loncopue tenemos hoy...eh...casi trescientos personas [...] de esas trescientas personas van quince a Copahue, de las trescientas mira, de las trescientas personas en planta van quince, quince, veinte, si es que van muchos [...] y los otros se quedan acá rascándose las, (risas) y bueno y el trabajo se lo hace el temporario.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

*“Es que esos cincuenta no tenían límites de horarios. Hacían veinticinco pacientes y era lo mismo que hoy...por ejemplo si hacías veinticinco pacientes no te quejabas, ahora son tres y se están quejando. Yo cuando aprendí a hacer hidropulsor hacíamos hasta veinticinco personas por persona, por*



*bañero, y ahora no se si llegan a diez y ya salen ay (quejándose)...Antes el lugar que ahora cubren diez personas yo...antes lo cubría uno solo.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

A pesar de lo expuesto anteriormente, un capítulo aparte lo constituye la actitud de los residentes y turistas que, en Copahue, presenta notables diferencias con los modelos teóricos conocidos.

1.- El tipo de turismo que llega a Copahue es “masa y charter”, que tiene una “afluencia continua” y espera “comodidades occidentales”.<sup>31</sup>

2.- En la fase actual de Copahue, los turistas y los inversores son bienvenidos. Los residentes aceptan a los turistas, con cordialidad (“abrazo”). Esta actitud es esperable, según la teoría, solo en la fase inicial.

3.- El límite de la capacidad de carga del área volcánica, por los indicadores ambientales, esta siendo alcanzado en Copahue. Sin embargo, la percepción de los residentes acerca de la actividad turística sigue siendo muy buena.

Indudablemente esta singularidad, le otorga a Copahue una fuerte identidad como centro termal neuquino y, que adquiere, en 1986, unidad administrativa con Caviahue al fusionarse en un único municipio.

Para finalizar con el CVDT basta decir que, el estancamiento en la evolución de plazas hoteleras es una situación que obliga a reflexionar sobre el futuro del destino Copahue, en donde, al parecer, la demanda y el espacio territorial juegan un papel protagónico.

El prestigio adquirido por la participación comunitaria en el trabajo bien realizado sumados a la cordialidad y el don de gentes, son algunas de las representaciones sociales transmitidas por el medio a los empleados de Copahue.

Con la delineación del CVDT de Copahue ya se comenzó –en parte- a describir el esquema de percepción dado por el medio social de los empleados. Para completar esta labor los aportes del teórico Saltalamacchia (2005) serán de gran utilidad.

Como esquema puede definirse a las “representaciones mentales adquiridas a través de la experiencia y organizadas de manera estructural o sistemática”. Un esquema actúa, “mediante relaciones analógicas, en la interpretación de las nuevas experiencias; impidiendo la imposible recurrencia al origen infinito de los posibles.” (Saltalamacchia, 2005).

“Así pues, desde la madre, o desde aquellos que lo crían, el niño va ser ubicado en un nombre, que es acompañado por una red de representaciones sobre sí mismo y sobre su entorno, imágenes y conceptos que le permiten situarse, enfrentar con cierto éxito los desafíos del medio ambiente; y pensar el presente y el futuro que su crecimiento exige. Cumplida esta primera etapa, el niño a su vez se convertirá en un enunciante activo de esas identificaciones (que antes lo habían enunciado desde el exterior), y por ende actor específico en las relaciones en las que él es o fue incluido o en las que él busco y logró incluirse.” (Saltalamacchia, 2005: 70).

Entonces, hablar de representaciones, es hablar de representaciones sociales, “tanto simbólicas como imaginarias.” Estas se construyen con los discursos que circulan en las sociabilidades que las circundan; y se manifiestan en “cuatro aspectos: 1) la información, que se relaciona con lo que “yo sé”; 2) las imágenes, que se relacionan con lo que “yo veo”; 3) las opiniones, relacionadas con lo que “yo creo”; 4) las actitudes, relacionadas con lo que “yo siento.” (Saltalamacchia, 2005).

<sup>31</sup> Esto se basa en la clasificación metodológica que aparece en el cuadro N° 3, página 18.

## 1) La información, que se relaciona con lo que “yo sé”;

*“[...] después en plena dictadura militar eh...me llamaron de bañera pero yo ya sabía, porque cuando uno trabaja en una institución, si te interesa el trabajo [...] siempre prestas atención...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera)

*“Pero hay gente que no esta muy cómoda ¿qué se yo? Que no le gustan por ahí..., bueno vos sabes, que te habrán contado que la mayoría nos vamos a vivir allá.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] yo pongo el agua de la pileta porque yo ahora sé, hace años que trabajo en verde de inmersión...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“Es que yo ahí, ya no puedes..., yo puedo hablar por mí, ya por el resto no sé.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] habían pedido botas especiales, habían pedido camperas, habían pedido no sé no me acuerdo que cosas...y les prometían, viste como todo, te prometen, te prometen y no se los daban, no se los daban, no se los daban y esto venía arrastrando como, no sé, sí dos meses, tres meses, no les daban nada...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“Yo me llevaba bien, pero sé que hay gente que se lleva mal. Sé que hay gente que se lleva mal, por ahí gente de que va de más...de muchos años, igual vos mucha relación con los bañeros no tenés porque vos indicas los baños y yo siempre dije, y yo se los decía a ellos, los bañeros saben muchos más que yo...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

## 2) las imágenes, que se relacionan con lo que “yo veo”;

*“[...] la primer persona que lo atendí fui yo, y...cuando lo empecé a atender, el venía muy mal y yo le hablaba, porque ya había visto otros casos muy, eh...que sé yo, si unos los cuenta, una cosa es contarlo y otra cosa es verlo.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] gente que conozca del tema. Que vos digas, bueno, este, trabajo tanto años y vos ves que la persona ta...que vos podas elegir...elegir tu jefe de sector, digamos, en este caso, que vos veas bueno este...éste ha trabajado tantos años, sabe el movimiento, y que...o sea hacer una votación, y votar al jefe de sector en este caso, igual que elegir al presidente (de la Nación)...”* (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

*“Y bueno, el turista que venía...cuando yo recién empecé a...a trabajar en Termas, en realidad era una persona, era un, era la persona, el curista que, como dije en un principio, porque para mí sigue siendo la palabra turista, el curista que venía antes yo lo veía menos exigente por ejemplo.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] cuando no te dan participación cuando vos ves que cosas van mal, que hay plata pero la gente...los que realmente tienen que hacer las obras se la afanan o hacen curro con los amigos.”* (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

*“[...] el turista antes, yo lo veía que...que se iba, más conforme me parece, no sé si, sí...si será que era...que era más barato, no sé cual sería el...pero yo veía antes que la gente se conformaba más con lo que se le brindaba, en cambio ahora, este, aparte antes iba únicamente casi por lo general gente mayor.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] Estas facturando no te salió la factura, estas facturando se te cae el sistema ¿viste? y eso te retrasa mucho. Y esas son las cosas que, ¡bah! que yo **veo**. (Silvana, 24 años aprox., cajera).

“[...] hoy en día **yo veo** que los docentes no son docentes por vocación [...] Sino por un sueldo porque no les queda otra y en Copahue hay mucha per...mucha de esa gente, que no es, eh...digamos bañeros por vocación porque le gusta sino porque no le queda otra...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“Entonces...eso es lo que a mí a veces me pone muy mal, porque **yo veo** que las Termas en lugar de progresar a veces, van para atrás...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] en Bariloche el que te pueda pisar la cabeza te la pisa. Hoy en Termas, **vos ves un abu...**, cuando neva (nieva) nomás, vos ves una persona de edad y vos le agarras la mano, la llevas al baño, son cosas que uno ¿viste? Igual que la misma bañera. Capaz que vos tenés un montón de kilombos en tu casa... pero el día que vos vas a trabajar, bueno, entras a la terma y la mejor onda.” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

“[...] La mayoría de los médicos **vos vas a ver** que no vuelve, por eso, porque primero que la plata que (ganas), vos decís (es insuficiente), generalmente toda la gente que va es gente nueva...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

“[...] conoces gente de todo el mundo pero...después **vos ves** cuando volvés, porque es un trabajo temporario en...Abril se te termino tenés que volver a empezar de cero...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

“[...] te los cruzas, los ves, eh...estas con ellos...eh...todo el tiempo, entonces viste llega un momento en que...que ya lo último te cansa **ver** pasar a cualquiera, porque decís me quiero ir de acá, ya en Abril, ya con los chicos decíamos bas...todo el mundo decía: ¡basta!, ¡basta!...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

### 3) las opiniones, relacionadas con lo que “yo creo”;

“[...] **yo creo** que los vagos que vienen de Buenos Aires o de las ciudades grandes, están acostumbrados a sacar la mercadería, pagar e irse.” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

“[...] entonces eso hace que...que todo esto cada vez funcione más mal, porque **yo creo** que, yo no digo que no puede haber médicos nuevos pero siempre tiene que haber uno que sepa más.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] No pero **yo creo** que la gente de Copahue va y te atiende de la mejor onda.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“[...] **yo creo** que...que el Ente (Provincial de Termas), la provincia no sé, tiene que aportar un poco más...este...por el precio que cobra, este, se le da muy poco al turista.” (Osvaldo, 23 años aprox., masajista).

“Bueno, vos decís, yo prefiero pagar allá, pago dos...dos centavos más pero me atienden mejor, porque **yo creo** que siempre la sonrisa del, del, del empleado es lo que te hace...sentir...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“No hay reconocimiento **yo creo** en el empleado, por ahí.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“Entonces **yo creo** que en Copahue eso es lo que...y eso es lo que yo digo, nunca estuvo, por ejemplo, en la misma balanza (tose), porque a mí me gustaría, yo lo que quisiera para el futuro de Copahue, que el día de mañana este, el jefe máximo, sea el jefe del servicio médico, sea el presidente del Ente, cualquiera de ellos dos, que se preocuparan por los pacientes tanto como nosotros.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“El mismo Loncopué, **yo creo**, acá la gente [...] Vos pasas y todos te saludan, como andas, que esto que 1 (que lo) otro. En Neuquén vos agarras y te bajas del colectivo y tenés que andar [...] Mirando para todos lados porque sino te pisan la cabeza.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“Nadie es indispensable, ¿Por qué?, porque es así, **yo creo** que la única persona que es indispensable...por ahí es el profesional el...por ejemplo hay un médico que sabe muchísimo de termalismo, esa persona es indispensable ahí, porque yo no voy ha hacer el trabajo del médico, pero...presidente...puede ser cualquiera...porque para llevar papeles cualquiera los lleva, que tenga un poco de estudios, cualquiera los lleva, pero **yo creo** que esto es más que papeles, saber llevar la Terma (el complejo Termal Copahue) como corresponde es saber darle la importancia que tiene la gente que lo visita es más que importante... y eso es lo que nunca se dio importancia, nunca se le dio importancia.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] yo te mando a vos, y vos haces lo que yo te diga, así las mandan, no es que el grupo diga, bueno, **yo creo** que la compañera puede ser la encargada de acá, o las que nos mande a nosotros, no, no.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“**Yo creo** que no debe haber muchos por eso Termas ha decaído un montón.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] No, **yo creo** que todo el grupo trabaja muy cómodo y le gusta mucho el trabajar con el turismo así.” (Silvana, 24 años aprox., cajera).

“**Yo creo** que fue una estrategia muy buena (la del paro), porque es como (que) se fue afilando el cuchillo de a poquito y de repente se metió y rajo ¿viste? y fue fuerte...se rajo y se rajo fuerte.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“**Yo creo** que si todos pensáramos igual, la Terma con ochenta personas funciona, no con setecientas.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“Si **yo creo** que, tiene que tener mucha más difusión (Copahue) de la, de la que esta teniendo.” (Luís, 24 años aprox., recepcionista).

“Y **yo creo** que al empleado le faltan muchísimas cosas pero la cosa más importante que le falta al empleado es de que (es que)...las personas que están más, por arriba de nosotros nos escucharan un poco más. Que tomarán en cuenta una vez, siquiera, en la vida, la opinión de los empleados, cómo pensamos, que es lo que vemos, que nos parece.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“Si, hay mucha gente que viene a trabajar de afuera...en general los profesionales por ejemplo vienen de afuera pero **yo creo** que es porque no hay en la zona, hay muy pocos profesionales, o sea los que hay se les ha dado la oportunidad.” (Silvana, 24 años aprox., cajera).

“Están caracterizadas las mejores termas del mundo, una de las mejores, son dos, con una de Francia **creo** que es o otra en Italia...” (Luís, 24 años aprox., recepcionista).

“Porque **yo creo** que la persona que...porque a nos...nosotros nos manejan como si fuéramos unos robots, nosotros servimos únicamente para cumplir y trabajar, nunca servimos para opinar o para decir si esta bien o mal lo que se hace, y **yo creo** que eso, yo siempre fui de la idea de que esto es un trabajo en equipo y nunca tendríamos que estar sectorizados. Acá todo esta sectorizado, todos son sectores, este sector, aquel sector, este sec...y bueno, entonces cuando nos juntemos todos los sectores y hablemos todos el mismo idioma y nos entendamos todos entonces, va a ser otra la historia...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“[...] a uno que piensa, que uno es joven y **cree** que...tiene un futuro dentro de la Terma, digamos, vos quieres hacer las cosas bien pa´ que se mejore, si se mejoran las cosas vos vas estar feliz...” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

“[...] que no halla un tensiómetro por ejemplo en los sectores como para cuando se descompone un paciente poderle tomar la presión [...] **yo creo** que...que así como avanza la tecnología [...] tendríamos que demostrar pero en esas cosas.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“Por ahí mucho la gente se queja del trámite, después **yo creo** que del resto no se quejan tanto pero **yo creo** que las mas se quejan de los tramites que tienen que hacer, no le gusta la espera.” (Silvana, 24 años aprox., cajera).

“[...] Hace, **yo creo**, que viene a ser fácil, cuatro o seis años que no se hace un edificio, ponele, para hacer un baño nuevo.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

“Entonces **yo creo** que allá no se trata del idioma se trata de otra cosa, porque a mí, por ejemplo, a mí me gustaría aprender a hablar mapuche antes que hablar inglés...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).

“En realidad **yo antes** no... nunca me anotaba porque **creía** que no estaba preparada. Por el hecho de que... no tenia los estudios y entonces no me consideraba preparada como para ir a atender el (al) público.” (Silvana, 24 años aprox., cajera).

“Eh..., la gente, que el bañero, o los mismos nosotros, la calidad humana **yo creo** que todos te la representan ¿viste?” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

“Y la mayoría de...de los varones, no tanto las chicas, las bañeras **yo creo** que después reciben una subvención del Estado durante todo lo que no es temporada.” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

“[...] vos estás mal y bueno vos agarras el teléfono y decís: hola ¿cómo andas?, que sé yo. Y allá no, y allá no podes hacer eso. Y es, hay muchas cosas que se pueden solucionar, porque **yo creo** que poniendo antenas o no sé que... vos podes ir mejorando eso y no lo mejoran...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

“[...] yo salí a las dos de la tarde, y me dijeron Cynthia si hay mucha gente te vamos a volver a llamar, entonces me fue a buscar una camioneta a (de) Termas al, al bungalow, me dijo: Cynthia vos podes ir, sí hay voy, entonces **yo**

*fui creo que a las cuatro de la tarde o a las cinco de la tarde, me quedé hasta las nueve de la noche, atendiendo gente...*” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“[...] hay gente que no le gusta, y más también por el hospedaje, los hoteles de Copahue mucha gente se queja [...] No, yo creo...el hospedaje nada más, el hospedaje, porque la gente, ellos están rechochos con las bañeras...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“[...] Yo creo que si las viviendas fueran un poco mejores y hubiera señal de celular también (sonríe), eh...yo creo que mucha gente vuelve pero yo por ejemplo no vuelvo porque pasar otra vez por...por eso, y porque es, trabajas una temporada nada más, trabajas cinco meses y llegas a tres y te quedas sin trabajo...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

#### 4) las actitudes, relacionadas con lo que “yo siento.”

*“Bueno, la verdad que, depende de como se vea, yo, no sé, yo como empleada este...por ahí no...no sé, no me siento bien.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“Comunicación por ejemplo en cuanto al problema interno [...] de asesorarse como esta el...el personal trabajando, como se siente es una forma de mejorar también los servicios ¿creo? Es la mejor forma de mejorar la calidad de la, del..., del servicio.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] yo me siento identificado con Copahue, porque me gusta ¿viste?...”* (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).

*“[...] yo me siento como quien dice, me siento Gardel, ¿no? [...] Porque las termas de Copahue son las mejores del mundo y están comprobadas. Entonces para mí es un orgullo que, este...alguien me diga de algún lado, sí, yo fui a las Termas de Copahue...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“Y por ahí...(la gente: los empleados) no, no se sienten muy satisfecha (satisfechos) con el trabajo porque mucho desgaste y muy...poca remuneración.”* (Osvaldo, 23 años aprox., masajista).

*“[...] yo si tengo que desvestir mi paciente y vestirlo y meterlo al agua, y sacarlo y cuidarlo, yo lo hago. Para eso me pagan y para eso...o sea que eso es una de las formas que...que yo siento que el paciente le estoy atendiendo, y se esta sintiendo bien...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] las personas que no saben entender al paciente, el paciente por más que le halla hecho bien el baño y todo, pero sino lo supo escuchar, ya para el paciente no sirvió [...] es como cuando vos vas al psicólogo. Pero si vos vas al psicólogo y el psicólogo vos sentís que, que, que, que...que no convenciste al psicólogo con lo que le contaste [...] vos tampoco te sentís bien porque vos decís yo fui le conté al psicólogo pero en realidad no sé si no, yo no sentí que...que le hubiera llegado con lo que le dije.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] Cómo me siento yo cobrando quinientos pesos este...cuando después tengo todos los otros meses que no me alcanza, entonces.”* (Teresa, 40 años aprox., ex -bañera).

*“[...] a mi no me gusta...(murmura)...yo siento que no, no nos prestan la atención que nos tendrían que prestar.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“Yo me siento cómoda trabajando.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] Porque yo siento que los...los...los mapuches fueron, son los dueños de la tierra en la cual nosotros usurpamos y...y es a los que le tendríamos que copiar un montón de cosas.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

De lo expuesto se puede, en primer lugar, figurar la complejidad que significa la investigación de las representaciones sociales con la siguiente cita textual.

*“[...] se debe recordar que, en lugar de una superficie discursiva única, en los sistemas “globales” y sus respectivas sociabilidades se tendrán lagos, ríos, arroyuelos y hasta pequeños charcos; y en todos ellos circularán aguas de diferentes colores y composición. Debido a esas diferencias, los individuos que habitan en esos charcos, lagos o riachuelos o sus confluencias, formarán estructuras típicas de personalidad, producto de la combinación de aguas diversas...” (Saltalamacchia, 2005: 80)*

En segundo lugar, el aspecto de las representaciones sociales de los empleados de Copahue, de mayor gravitación, corresponde al de las opiniones, el “yo creo”.

Yo creo ser una persona amable y educada.  
Yo creo que hay que tener vocación para trabajar.  
Yo creo que la experiencia en el trabajo otorga autoridad.  
Yo creo que debemos definir el servicio a prestar.  
Yo creo que no se reconoce mi trabajo y no me dan participación.  
Yo creo que la demanda turística esta cambiando.

Esto da cuenta, del firme convencimiento y sentido de pertenencia con las Termas. Esa cordialidad con el turista que manifiestan en reiteradas oportunidades los entrevistados del sector público (Ente Provincial de Termas) contrasta con la actitud hacia los “jefes”, a quienes les atribuyen la falta de vocación para trabajar en las Termas y de experiencia suficiente; condiciones necesarias para su representación de autoridad.

Por ello, no es extraño que el segundo aspecto de las representaciones que le sigue en importancia sea el “yo veo.”

Yo me veo como una persona amable y educada.  
Yo veo que hay que tener vocación para trabajar.  
Yo veo que la experiencia en el trabajo otorga autoridad.  
Yo veo cambios en las actitudes del turista.

El aspecto “yo siento” esta ubicado en tercer lugar y el aspecto relacionado con la información ocupa el último peldaño.

Yo siento que damos un servicio regular.  
Yo siento que no me dan participación.

Algo que merece ser destacado es, que el aspecto de las actitudes reviste mayor importancia para los empleados que trabajan en el sector público (Ente Provincial de Termas), en cambio, para los empleados del sector privado, este aspecto es reemplazado por el de las imágenes. Además, el aspecto de las opiniones en los empleados privados se percibe como de bajo grado de implicación con el destino; “creen” en las bondades del turismo y omiten, en el caso de los recepcionistas, “ver” el servicio de alojamiento brindado por sus hoteles, ampliamente cuestionado por los empleados del sector público.

Finalmente, los esquemas “constituyen el instrumental básico que permite a los individuos”, en este caso a los empleados de Copahue, “operar con eficacia en lo social; esto es, comprender o ser comprendidos por los otros miembros de la sociedad.” (Saltalamacchia, 2005).

### 11.- Hipótesis de los empleados sobre el carácter del objeto percibido (turismo).

En este apartado relacionado con las hipótesis de los empleados, es imprescindible puntualizar que la “compleja actividad analítico-sintética que incluye la creación de hipótesis”, de los empleados, que menciona Luria en su definición de percepción, se produce dentro del marco de sus “hábitus”, entonces, conocer las hipótesis de los empleados significa también, conocer en parte, sus “hábitus”.

Para enriquecer el conocimiento de las hipótesis de los empleados y, limitarlas al universo estudiado en este trabajo, se estimó conveniente presentar una cita textual representativa de los entrevistados que respaldan la presunción – puesta en un recuadro – y las citas textuales que aportan dudas y matices.

El turista siempre tiene la razón y Copahue existe por esa razón.

Los empleados utilizan expresiones relacionadas con las actividades que realizan los turistas en Copahue para referirse a sus comportamientos y a los efectos de estos.

*“Somos los que tenemos que sacar al paciente en brazos de la pileta o de lo que sea...y las que tenemos que aguantarnos a veces también los enojos del paciente porque a Copahue va gente pero...buena, mala, gente idiota y porque hay que decirlo así hay gente que...que no se aguanta ni sola y nosotros tenemos que saber entender a esa gente, porque el paciente como quien dice...había un médico que nos daba curso siempre a nosotros de termalismo y de primeros auxilios y siempre nos decía el paciente siempre tiene la razón (piensa). Y hay que hacerlo sentir que él siempre tiene la razón, y como haces, si no sabes llegar al paciente. Entonces el trabajo de nosotros es un trabajo muy lindo pero a la vez muy difícil (tose). Es por eso que, las personas que no saben entender al paciente, el paciente por más que le halla hecho bien el baño y todo, pero sino lo supo escuchar ya para el paciente no sirvió ya.” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“[...] es simple, el turismo de Copahue es simple, va el vago que tiene plata y no le importa tres quinotos ¿viste?, pero el que va ajustadito, el que va...va los cinco días...” (Víctor, 28 años aprox., mantenimiento).*

*“[...] Por eso te digo son, son pacie...son turistas más que pacientes. Va, va gente enferma, va gente con artrosis, va gente con soriasis, va gente que...que ya sabe, que hace años que va y que le hace bien, y que te entiende, todo bien, pero hay gente que va, que es (son) turistas, va a hacer turismo, entonces, dice, y de paso ya que estoy me meto a la laguna o de paso ya que estoy me hago una jornada...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

*“[...] porque ellos...no es que ellos van a disfrutar, mucha gente no es que va a disfrutar y a relajarse mucha gente va y se programa, me tengo que levantar a las seis de la mañana, para las siete estar en el Complejo, a las cua...todo, todo así, ¿viste?, vos decís, ¡para! ¡relájate!, me entendés, vení acá a [...] disfrutar, no ellos, ellos están todo estructurado...” (Cynthia, 24 años aprox., médica).*

*“Pero hay gente que va por primera vez que le tenés que explicar ¿Para que sirve el agua verde?, ¿Para que sirve el agua sulfurosa?, ¿Cómo es el baño?, ¿Cómo es la temperatura?, ¿Qué puede hacer?, ¿Qué no puede hacer?, ¿Por qué lo puede hacer?, ¿Por qué no lo...?, entendés, entonces eso te lleva más tiempo, pero hay gente que ya hace años que va, como los del Instituto, la*



*mayoría de los contingentes ya es gente que hace años que va...*” (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“Y la gente que va hace muchos años porque...ama Copahue, y todos te lo dicen, aman Copahue y, por ejemplo mi abuela hacia años que va a Copahue, yo no conocía Copahue y mi abuela hacía como años que iba a Copahue, y ellos por medio del Instituto, ellos van a médicos y los médicos les llenan toda una planilla, entonces el Instituto les cubre...les cubre el hotel, les cubre todo creo, creo que ellos pagan baños adicionales si se quieren hacer, sino les cubren todo, si tienen una patología, y ellos todos los años se hacen esto, y van chochos...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

Aquí el turista se percibe como persona activa en comparación a la población local.

*“[...] la gente que va ahí, es mucha gente de plata. La de acá no, porque como te digo sale centavos por el Instituto ahí esta el hotel del Instituto todo bien, pero después la mayoría de allá, yo he atendido, eh, a la dueña del hotel Costa Galana donde la Mirtha Legrand (conductora argentina de televisión) va a ser de comer (programa de televisión), al hotel...al dueño Hotel Plaza Francia, después van diputados, va no se quién, va esperate, van dueños de...de...de madereras, van dueños de fábricas, van...va gente de mucha plata pero de mucha plata, entonces muchas veces te exigen cosas...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“[...] son turistas, pero...o sea son pacientes pero son turistas también, entendés, o sea, es como complicado, porque no es gente enferma. Y después tenés los que dicen: no, yo viene el año pasado y me hice esto, esto, esto así que yo quiero que me haga lo mismo, digo si pero ¡no! se puede hacer este año lo mismo, ¡no!, yo quiero que me haga lo mismo. Y muchos van y se quejan, porque ellos exigen como tienen plata, muchos de ellos como tienen plata, exigen.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

Entonces, ¿Quiénes son los turistas?

*“Personas que nos visitan, que vienen a dejar su dinero. Dinero que han generado en otro lugar lo dejan acá [...] turista en Copahue, lo primero que me imagino es [...] Buenos Aires o Córdoba te diría yo [...] tercera edad, si hablamos de Copahue.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

Copahue es el lugar más tranquilo y su gente es muy buena.

Esta hipótesis es formulada por empleados con mucha vinculación a la actividad turística de Copahue.

*“[...] yo empiezo a hablarle, yo le digo: Usted a que viene a Copahue, viene a curarse, viene a amargarse, Usted se quiere ir, siempre les digo, Usted se quiere ir en una ambulancia de acá, no, me dicen y entonces le digo porque este mal humor, Copahue es el lugar más tranquilo de la Argentina, así les hago ver, Usted si se viene a curar tiene que calmarse porque si Usted viene de malhumor le sube la presión, entonces en lugar de darse dos o tres baños por día como Usted se quiere dar no se va a tomar ni uno, lo único que se va a hacer se va a tomar tres veces la presión para ver cuando le va a bajar para darse un baño [...] Entonces, me dicen, si tenés razón, yo les digo: Usted ¿de donde viene?, de Buenos Aires ¿no es cierto?, si dice, y bueno por eso lo entiendo, porque viene de Buenos Aires y yo sé como es Buenos Aires, Ustedes allá andan a mil por hora, pero acá no pueden hacer todo, si allá lo que hacían allá, en cinco minutos aquí capaz que lo van hacer en media hora*

*pero ¿Por qué?, porque acá no nos corre nadie y allá sí, allá Ustedes cuentan los minutos para todo, y acá no, acá no tiene que contar los minutos acá les sobran minutos, horas, días para hacer todo lo que ustedes quieren hacer, pero no nos corre nadie y tienen tiempo para hacerse de todo...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“[...] me gustaría que todas mis compañeras que hacen años, las que hacen la temporada, las que van a trabajar ahí en Copahue, que lo aprenda, que aprendan que...el paciente es...es responsabilidad de la bañera [...] Porque yo hago pasar al paciente de la puerta del pasillo para acá y es mi responsabilidad si el paciente se quema, si, si le bajo la presión, si se cayó, si...es mi responsabilidad yo me tengo que asegurar que el paciente no se caiga, que se sienta bien, que se sienta seguro, que se sienta cómodo, porque sino este...sino lo voy a atender para (que) el paciente se sienta bien y directamente no lo atiende me dedico a limpiar o ha hacer otra cosa...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

Mientras que los individuos que estuvieron vinculados a la actividad turística tan solo una temporada en general tienen un planteamiento un tanto diferente por múltiples motivos.

*“...es muy lindo, pasas la temporada allá...digamos ya lo último estas recontra podrido [...] Porque o sea...es muy lindo para el turista porque el turista va una semana, quince días y se vuelve, entonces se aguanta no...estar sin celular, no tener un supermercado, porque ellos viven en hoteles, eh...pero después el vivir ahí se te recomplica.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“[...] después vos ves cuando volvés, porque es un trabajo temporario en...Abril se te termino tenés que volver a empezar de cero, porque vos vas desde el primero de Diciembre al treinta de Abril, el treinta de Abril, chau te quedaste sin trabajo, entonces venías acá empezas de cero, llegas a conseguir algo y después no vas a querer volver...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“A mi lo que me molesta, por ejemplo, mucho es que nos falten cosas con las que tenés que trabajar, que son necesarias para tu trabajo, entonces, eso me molesta mucho porque eso hace que tu trabajo salga mal si no tenés el material, tu trabajo sale mal.”* (Silvana, 24 años aprox., cajera).

*“[...] La mayoría de los médicos va por una sola temporada [...] yo lo que te digo eso...después el resto éramos todos de afuera, de chicas de Neuquén creo que habían dos...que habían estudiado en Neuquén yo soy de acá pero me fui a estudiar a Rosario pero chicas de Neuquén creo que habían dos, después el resto venía de Córdoba, había tres chicos de Córdoba, y después venía yo que bueno, que venía de Rosario pero...nací acá en Neuquén...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

La supervivencia de Copahue depende de la afluencia continua de turistas que regresaran si obtienen un buen servicio.

Esta hipótesis tiene como base principal de argumentación el impulso económico que dicha actividad promueve en Copahue.

*“...porque si no hubiere (viniera) gente en (a) Copahue no existiría Termas [...] El día que la gente diga no vamos más a Copahue de pronto nosotros (nuestro trabajo) se termina, y eso lo que mucha gente no entiende, eso lo que mucha gente no entiende, que...que nosotros, nosotros nos debemos al paciente y no el paciente a nosotros.”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

*“...la gente allá es muy buena, es muy buena, con el turista, porque saben que viven del turismo, entendés o sea, vos ahuyentas al turista y cagaste (perdiste) [...] porque Copahue vive del turismo, entonces ellos saben que...es un arma de doble filo vos los tratas mal y el turista por ahí no te vuelve, entendés, entonces las bañeras y todo, todo el mundo te decía...”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

Como se pudo ver, los discursos acerca del turismo no son unánimes, por supuesto, pero en líneas generales, se puede afirmar que la mayoría de los empleados entrevistados tiende a sobrevalorar los efectos positivos de esta actividad y a calificar positivamente a los turistas.

Hasta aquí, con el análisis de las percepciones de los empleados de Copahue, se ha intentado construir progresivamente una respuesta parcial al objetivo general planteado: conocer las repercusiones sociales del turismo. La respuesta total a este objetivo, se alcanza en el próximo punto que trata sobre el desarrollo futuro del destino.

## **12.- Desarrollo futuro del destino.**

El modelo teórico de Butler aplicado en el centro termal Copahue brinda un panorama descriptivo de gran utilidad al permitir obtener puntos de vista de largo plazo en la planificación del destino. En Copahue, el CVDT presenta ciertas particularidades debidas a su situación geográfica y ambiental.

1.- La fase de estancamiento interrumpe en la secuencia del modelo.<sup>32</sup> En Copahue se distinguen las fases de: exploración, implicación y estancamiento. Ésta última, reemplaza a las fases de desarrollo y de consolidación, que sería en la lógica del modelo las fases siguientes.

2.- La fase de estancamiento es debida a las limitantes naturales propias de las áreas de influencia volcánica, tratadas al inicio de la presentación de los resultados de la investigación.

3.- Las aguas termales son un importante atractivo turístico natural. Además, si son explotadas racionalmente se constituyen en un recurso económico inagotable. Sin embargo, las termas son una condición necesaria pero no suficiente para evitar que el centro turístico Copahue pase a una situación de “declive” (fase de post-estancamiento).

4.- La población residente de Copahue vive allí, tan sólo los meses que dura la temporada, en tanto que, el resto de los “residentes”, viaja todos los días desde Cavihue y Loncopué. El trabajo que genera el turismo es la razón por la cual, estas personas se convierten en “residentes”. Por ello, resultaría contradictorio plantear resentimientos hacia los turistas (situación de declive).

5.- Las inversiones en obra pública realizadas por el Estado provincial permitió a Copahue incorporar nuevos servicios y prestaciones que produjeron cambios en la apariencia y calidad del destino, al igual que, el pasaje hacia el turismo de masas modificó la esencia del centro termal.

Las particularidades del destino detalladas arriba, estructuran un conjunto de relaciones humanas que revisten una importancia fundamental si lo que se quiere es proyectar el desarrollo futuro del destino. Por otra parte y, bajo la premisa que los residentes (los empleados) forman parte de la experiencia turística de Copahue, se encuadra la proyección del centro termal.

---

<sup>32</sup> La fundamentación de esto, se encuentran en el Anexo B, dedicado exclusivamente al CVDT Copahue.

Por un lado, tenemos el espacio geográfico, ya delineado, y por el otro, el espacio social de Copahue a esbozar. En principio, “El espacio social es una construcción que, evidentemente, no es igual al espacio geográfico.” (Gutiérrez, 1997). En el espacio social:

“[...] los agentes y grupos de agentes se definen por sus posiciones relativas, según el volumen y la estructura del capital que poseen. Más concretamente, la posición que ocupa en los diferentes campos, es decir, en la distribución de los poderes que actúan en cada uno de ellos (capital económico, cultural, social, simbólico, en sus distintas especies y subespecies).” (Gutiérrez, 1997: 87).

Los empleados de Copahue, por compartir una historia en común (“habitus”) conforman un “grupo de agentes” que posee un “habitus de clase”. De esta manera, la historia colectiva de la familia y de la clase aparece en estos relatos.

*“Nosotros acá en Loncopué nos acostamos y dejamos las puertas abierta, sin llave.”* (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).

*“Ahora Copahue por ejemplo como que se redujo, porque antes uno iba a vivir a Copahue [...] en la temporada. Antes vivía en Copahue pero después, bueno, había unos pabellones que se sacaron entonces no hubo lugar para [...] hospedar a la gente.”* (Teresa, 40 años aprox., ex –bañera).

La conciencia de clase aparece reflejada en el siguiente discurso.

*“[...] para mucha gente es como que nosotros no existimos, eh...existen eh...los jefes, que sé yo, el presidente del Ente (Ente Provincial de Termas), la...la directora del servicio médico y los médicos, y bueno desde los bañeros para abajo, los bañeros, los limpiadores esos no existen, y en realidad si Termas funciona casi funciona más por esa gente [...] los verdaderos protagonistas de la historia de esto ¿no?, porque nunca somos protagonistas de nada siempre somos protagonistas cuando pasa algo malo...”* (Larisa, 60 años aprox., bañera).

La oración: “los verdaderos protagonistas de la historia”, posee gran significado, pues hace mención al proceso por el cual los empleados han consolidado un “habitus de clase”.

Ese “habitus de clase” en donde el capital cultural incorporado esta en juego es reconocido por esta entrevistada.

*“Porque, el Complejo digamos que lo maneja la gente que trabaja en Loncopue, los bañeros son los que manejan. Porque los bañeros paran, y fuiste. Los de mantenimiento pararon y fuiste. No lo manejan los administrativos, ni los médicos, ni los kinesiólogos, ¡no! lo maneja el laburante de ahí, si vos no sacás fango de la laguna no va a tener con que hacer el fango, entendés, entonces, ellos saben que ellos paran y pararon todo (piensa). Ellos, ellos la tienen clara.”* (Cinthya, 24 años aprox., médica).

Parafraseando a Bourdieu, los empleados conocen las reglas de este “juego” y conocen también, en que momento jugar sus mejores “cartas”.

Otro elemento a considerar es el “capital económico”, entendido como “trabajo acumulado en forma de materia” que da origen al “campo económico” de Copahue. Las dos citas textuales de entrevistas demuestran esto.

*“[...] cuando ellos (las autoridades) ven que hay pérdidas en el Complejo, ahí empiezan a hacer las cosas.”* (Cynthia, 24 años aprox., médica).

*“...es que los...los directivos eh... le importa más hacer plata [...] eh...(que) brindar un buen servicio al turista...ellos están pendientes del ingreso,*

*ingreso y no...no la satisfacción del turista y de los empleados ...” (Osvaldo, 23 años aprox., masajista).*

Así aparecen en las entrevistas el tema sueldo, en un “campo” donde el límite lo establece el “capital económico”.

*“Los trabajadores del, del Ente (Termas) no somos bien pagados, primero porque nosotros hacemos un trabajo que para nosotros, si bien nosotros, el, el servicio que brindamos al paciente le hace bien, para nosotros es insalubre estar cuatro, cinco meses en ese azufre no es bueno para nosotros eso no se nos paga...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

*“Y por ahí...no, no se sienten muy satisfecha (la gente) con el trabajo porque mucho desgaste y muy...poca remuneración.” (Osvaldo, 23 años aprox., masajista).*

*Claro pero hace quince años atrás, de ahí para adelante se cobro muy mal, se sigue cobrando mal.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

Es claro que el empleado de Copahue tiene un “habitus” (historia individual e historia colectiva) formado y, tenderá a “rechazar aquellas informaciones susceptibles de cuestionar la información acumulada”. (Gutiérrez, 1997).

*“Quince años atrás vos ganabas...no sé tres veces el sueldo que ganaba un...un empleado inicial digamos de la policía por ejemplo.” (Teresa, 40 años aprox., ex -bañera).*

*“Antes se pagaban horas extras, zona al cien por cien.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

Existe en Copahue otro “campo” que esta regido por la lógica del “capital cultural incorporado”. Los “nuevos” empleados luego de un proceso de acomodamiento, ocupan una posición en el espacio social dado por el “volumen y estructura” del capital que poseen.

El cuestionamiento al escaso “capital cultural incorporado” de los “nuevos”, en este caso de los médicos que son comparados con los facultativos de la “historia individual y colectiva” de las Termas, forma parte del proceso de acomodamiento.

*“[...] todo el personal médico que va a Copahue es personal que contratan por la temporada, que tampoco conoce demasiado del tema, entonces eso hace que...que todo esto cada vez funcione más mal, porque yo creo que, yo no digo que no puede haber médicos nuevos pero siempre tiene que haber uno que sepa más. Por ejemplo como en esos años que eh...iba el doctor Coronel, iba el doctor Ficosecco, el doctor...Carlos Lopatin que es una persona que se ha criado...” (Larisa, 60 años aprox., bañera).*

Es posible afirmar que, los empleados se mueven en un “campo” donde el “capital cultural incorporado” es valioso. Por ello, la autoridad (jefes, supervisores), que carecen de este “capital”, es resistida o no es vista con buenos ojos.

*“Tenemos lamentablemente la institución del EProTeN (Ente Provincial de Termas del Neuquén) que es Termas, nos mandan jefes siempre de Neuquén ¿viste? [...] Cargos locales por ahí hay, pero la cabeza visible de Termas viene siempre de Neuquén.” (Jaime, 30 años aprox., mantenimiento).*

También en el “capital cultural”, el “habitus” se resiste (desfavorece) a la exposición a capacitaciones (informaciones) que cuestionen la información acumulada.

*“Antes habían eh...médicos que, que eran profesionales, que eran médicos que les interesaba mucho eh....que aparte siempre les intereso capacitarnos a nosotros pero ¡no! capacitarnos para hablar inglés, como ahora, porque ahora les interesa mucho que aprendamos otro idioma, pero nunca nos preguntaron si sabemos realmente hacer bien el hidro (hidropulsor).”*  
(Larisa, 60 años aprox., bañera).

Resumiendo, a través de los discursos de los empleados se pudo inferir que en Copahue existen dos “campos” delimitados por la lógica de dos “capitales”.

- a).- El “capital económico” que da origen al “campo económico” de Copahue.
- b).- El “capital cultural incorporado” que da origen al “campo cultural” de Copahue.

En ambos campos, el “habitus de clase” de los empleados siempre evoca a las “Termas” de antaño como referente válido. Además, cualquier intervención externa que intente cambiar esa “estructura estructurante” es resistida en función del capital en juego.

De continuar las actuales condiciones que dieron lugar a los argumentos de los entrevistados, es probable que el Centro Termal presente un escenario futuro “conflictivo”.<sup>33</sup>

El “mundo social” de Copahue es “historia acumulada”. Y proyectar el desarrollo futuro del destino es en primer lugar intentar conocer a los “actores” que interpretan los diferentes papeles en el “escenario”.

---

<sup>33</sup> En la parte tercera: Conclusiones y Recomendaciones de este trabajo, el tema es abordado con más detalle.

**Parte Tercera**

**CONCLUSIONES  
Y  
RECOMENDACIONES**

13 Conclusiones y Recomendaciones.

14 Consideraciones finales.

### Parte Tercera

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 13.- Conclusiones y recomendaciones:

La parte tercera de esta investigación exhibe, a modo de introducción, una apretada síntesis de las respuestas a los objetivos planteados oportunamente. Seguidamente, se profundiza en el proceso analítico-sintético que recibió cada objetivo y se incluye, como corolario, algunas recomendaciones.

Los *conocimientos* y *experiencias* que intervienen en la percepción de los empleados del sector turístico apuntan a reforzar la idea de las termas como sinónimo de salud. Tener en cuenta este pensamiento permitirá enfocar las capacitaciones turísticas de los recursos humanos.

El *esquema* de *percepción* dado por el medio social de los empleados de Copahue considera importantes el trabajo, la participación y la vida en comunidad. Por ello, se recomienda incluir las representaciones sociales de los empleados en el diseño de las estructuras organizacionales del Complejo Termal.

Las *hipótesis* de los empleados sobre el carácter del objeto percibido tienen un eje: la valoración positiva del turismo. Como contraparte, se sugiere trabajar con los empleados, bajo la modalidad de talleres, sobre la dinámica ambiental de las áreas de influencia volcánica.

El *desarrollo futuro del destino* depende, en gran medida, de la conservación de los lazos sociales invisibles que sustentan el tejido social de Copahue. Un camino posible es el trabajo en la explicitación de las reglas de juego humanas y ambientales del centro termal.

Es posible afirmar que, Copahue es un destino turístico singular. Las primeras evidencias de esta singularidad, ya emergieron en el transcurso de su descripción histórica como centro termal, en esta oportunidad simplemente se las explicitará:

a) se supone que, el turismo contribuye a diversificar la base económica de una región. Sin embargo, en Copahue, el turismo ha creado una “monocultura” alrededor de la actividad. De esta manera, el turismo estructuró y organizó el orden social de los empleados y sus culturas.

b) la actividad volcánica – Terma Activa – y la limitante climática configuran junto a los elementos de su evolución histórica los tres aspectos causantes de la variación excepcional al modelo propuesto en el CVDT.

c) al aplicar el modelo de Butler, en Copahue, no se corrobora el siguiente supuesto: la reducción del control local en la industria del turismo esta necesariamente asociada con el progreso del destino. Todo lo contrario, a diferencia de la situación que se recoge en el modelo teórico, se verifica que la participación local (sobretudo del Estado neuquino) aumenta en vez de disminuir.

El efecto de todo lo mencionado precedentemente, se refleja en los *conocimientos* y *experiencias* que intervienen en la percepción de los empleados del sector turístico.

Los trabajadores de Copahue brindan gran parte de su tiempo para satisfacer las necesidades y deseos de los visitantes. Las relaciones que se dan entre el “residente” y el turista de Copahue y que son el fundamento de los conocimientos y experiencias de los primeros, pueden ser caracterizadas siguiendo la clasificación propuesta por la UNESCO, citada por Santana (1997).

**1) Los encuentros transitorios:** la mayoría de los empleados de Copahue, ven a los encuentros con los turistas, simplemente como una de las múltiples relaciones superficiales que se experimentan a lo largo de la temporada turística.

El turista de Copahue que viaja por problemas de salud, tiene una alta lealtad como cliente, según lo manifestado por los entrevistados y casi todos los años retorna al Centro Termal, la interacción por ejemplo, entre las bañeras y los turistas ocurre normalmente varias veces y tiene mucha oportunidad de progreso, más allá de un nivel superficial. Cuando las visitas se repiten, como aquellos turistas con problemas de salud que buscan a la misma bañera que los atendió la primera vez, puede surgir una relación más estrecha.



**2) Tiempo y espacio continuamente tienen el efecto de obligar e intensificar los encuentros:** el turista de Copahue a menudo intenta hacer tantos baños como pueda en un tiempo disponible relativamente corto. Como resultado, puede ser más generoso en su respuesta hacia otros (bañeras, recepcionistas), y más dispuesto a gastar dinero (generosas propinas) que si estuviera en circunstancias rutinarias. Por lo contrario, según los entrevistados, puede ser injustificablemente irritable cuando acontece el menor retraso (problemas en el sistema de facturación del Complejo Termal) o el rompimiento en los planes de viaje (paro del Ente Provincial de Termas). Las reacciones del empleado (médicos, bañeras, administrativos) del Complejo Termal Copahue a la aparente urgencia del turista, para tomar tantos baños como sea posible en un corto tiempo, transmiten seguridad y serenidad. Como continuamente facilitan a los turistas experiencias simplificadas y condensadas de su área, los administradores del Complejo Termal Copahue desarrollaron un sistema de servicio con dos escalas de precios: la primera de ellas, para los afiliados del Instituto de Seguridad Social del Neuquén u otras obras sociales y, la segunda, para el público en general.

**3) Relación turista / anfitrión basada en una experiencia desigual y desequilibrada.** Una desigualdad material existe a menudo y se ve en los gastos y actitudes del turista de Copahue. Las vacaciones de salud para el turista significan una nueva experiencia, pero sus consecuencias para el empleado son rutinarias. El mantenimiento de esa rutina puede volverse difícil ante las demoras en la venta/facturación de los baños y suministro de baños, las cuales pueden crear presiones psicológicas en los empleados del Complejo Termal, para quienes algunos turistas, que vienen por primera vez, son un tanto ansiosos.

Estas relaciones consolidan el bagaje cultural de Copahue conceptualizado en los términos de “Curismo” y “curista”. A lo que se debe sumar, las experiencias surgidas del trato regular con los turistas que ocupan gran parte de las esferas de cotidianidad de los empleados. El resultado obtenido es una asociación inevitable con la salud de las personas que van en busca de la “curación” de las aguas termales.

Las disquisiciones lingüísticas entre si son turistas, “curistas”, termalistas o pacientes no deben despreciarse ni dejarse de lado por los responsables del destino turístico, pues, las palabras encierran mucho más que significados, encierran puntos de vista sobre como afrontar distintas situaciones y desafíos terrenales.

Es esperable y se recomienda que, cualquier programa integral de capacitación turística orientado a los empleados del sector turístico tenga en cuenta:

- 1.- La construcción social de los conceptos generados por el bagaje cultural de Copahue y,
- 2.- El reconocimiento y valorización efectiva de los conocimientos y experiencias de los empleados al momento de elaborar los planes de trabajo.

Los conocimientos y las experiencias anteriores dan origen a un *esquema de percepción* que simplifica las múltiples relaciones del hombre con su entorno. Las representaciones sociales definen el esquema. Se sabe que, hablar de representaciones sociales implica estudiar las sociabilidades pasadas, presentes y futuras de los sujetos de estudio. Objetivos que, no corresponden a esta investigación y que exceden las capacidades personales. Sin embargo y, conciente de esas limitaciones se delineó un esquema de percepción basado en las entrevistas. En este punto es imperioso remarcar que, en el análisis de las representaciones sociales de los empleados de Copahue, jugaron como entorno social dos poblaciones: Loncopué (lugar de residencia de la mayoría de los empleados de Copahue) y Neuquén (lugar de residencia de los profesionales de la salud entrevistados).

La cordialidad, el don de gentes, el placer por el trabajo bien realizado y el prestigio adquirido a través de la experiencia pueden ser agrupados en el conjunto de las representaciones sociales pertenecientes al Loncopué históricamente ganadero. El dinamismo que aportó el turismo a la localidad de Loncopué impactó en las representaciones sociales. Este impacto es evidente en la valoración (lealtad y respeto) que se hace de la autoridad reconocida (por experiencia de trabajo) con la autoridad impuesta (por designación política).

Traducido a la sociología de Bourdieu sería, la posesión del “capital cultural incorporado” les permite a los empleados de Copahue ocupar una posición privilegiada dentro del “campo cultural” en relación a los directivos designados por el Ente Provincial de Termas. Al mismo tiempo, con cada temporada termal los empleados que tienen contacto con el turista incrementan su “capital cultural”.

Aparte, el “capital incorporado” no puede ser transmitido.

“De ahí que la utilización o explotación del capital cultural resulte particularmente problemática para los poseedores de capital económico o político. Ya sean mecenas privados o, por el contrario, empresarios que emplean a “ejecutivos” dotados de una competencia cultural específica (por no mencionar los nuevos mecenas estatales), siempre se presenta el siguiente problema: ¿cómo puede comprarse este capital, tan estrechamente vinculado a la persona, sin comprar a la vez a la persona misma (perdiendo entonces la legitimación asegurada por la ocultación de la relación de dependencia)? ¿Cómo puede llevarse a cabo la concentración de capital necesaria para algunas empresas, sin concentrar al mismo tiempo a los poseedores de ese capital, lo que tendría toda clase de consecuencias no deseadas?” (Bourdieu, 2000: 140).

Anticipar esas consecuencias no deseadas, puede llegar a ser la consigna para los gestores de Termas, conociendo los “habitus de clase”, vinculados estrechamente a las representaciones sociales, y equilibrando la distribución de capitales. Para lograr este cometido, se sugiere que:

1.- El “capital cultural incorporado” sea incluido en el diseño de las estructuras organizacionales del Complejo Termal.

2.- Los cargos sean cubiertos por los candidatos elegidos en votación pública de los empleados.

Si a la indagación anterior se le añade la valoración positiva que tiene la actividad turística de Copahue expresadas en las *hipótesis* de los empleados, el panorama de las relaciones sociales es casi completo.

En relación a los orígenes de la visión positiva del turismo, que tienen los empleados, estos ya fueron tratados en distintos momentos de la investigación. No obstante, resulta conveniente agruparlos en esta oportunidad.

1.- La población residente de Copahue vive allí, tan sólo los meses que dura la temporada, en tanto que, el resto de los “residentes”, viaja todos los días desde Caviahue y Loncopué. El trabajo que genera el turismo es la razón por la cual, estas personas se convierten en “residentes”. Por ello, resultaría contradictorio plantear resentimientos hacia los turistas (situación de declive).

2.- La visión positiva del turismo es debida a la fase de la actitud de los empleados frente al desarrollo turístico de Copahue, denominada “abrazo” en donde “los residentes aceptan a los turistas en su comunidad” y en donde “los visitantes son bienvenidos” y recibidos con “euforia”. (Martín, 2004).

El centro termal Copahue nació, creció y vive, gracias al desarrollo del turismo. Todas las actividades están orientadas a satisfacer las demandas del turista durante la temporada termal. Entonces, si el turismo es la principal y única fuente de ingresos de Copahue, lógicamente la visión positiva del turismo por parte de los empleados es consecuente con la actividad. El sustento de los empleados depende de las corrientes turísticas que lleguen a las Termas. Acaso, la renuencia de los entrevistados a mencionar los efectos negativos del turismo sobre el medio natural de Copahue, sea consecuencia de los beneficios económicos que aporta esta industria.

Esta miopía causada por lo económico, fue observada en casi todas las fuentes documentales consultadas. Sin embargo, los riesgos y la peligrosidad de vivir en las áreas de

influencia volcánica deben ser afrontados con programas educativos sistemáticos, dirigidos a la totalidad del sistema turístico de Copahue. Se considera que la modalidad de talleres es la más adecuada para llegar a los empleados con:

- 1.- El conocimiento vivencial a través de las visitas guiadas.
- 2.- La elaboración de material informativo pedagógico.

Así, tal como pudo desprenderse de la lectura anterior, proyectar el *desarrollo futuro del destino* implica un desafío de abstracción considerable.

Plantear un desarrollo turístico sin plantear un crecimiento del ser humano es olvidar la esencia misma del turismo. El ser humano integrado armónicamente a su medio natural debe formar el centro de ese desarrollo. En este trabajo, afirmar que el empleado es parte de la experiencia turística misma, es ser coherente con la esencia del turismo.

Ahora bien, teniendo en cuenta:

a) La fase de estancamiento del destino termal (según los indicadores propuestos y tomados del modelo de CVDT) y que,

b) Los “campos” de Copahue se definen y redefinen en forma constante con la incorporación de nuevos jugadores. De esta manera, con el ingreso de nuevos empleados, nuevos segmentos de turistas, se producen constantes “definiciones y redefiniciones de las relaciones de fuerza entre los agentes y las instituciones comprometidos en el juego”. (Gutiérrez, 1997).

Se considera que, el enfoque teleológico es el más apropiado al permitir cierta libertad en la definición de metas acordes a la situación del centro termal. La construcción del cambio - propuesta por este enfoque - se realiza a través una secuencia circular que incluye:

- 1.- Buscar / Interactuar
- 2.- Establecer / Concebir Metas
- 3.- Implementación metas
- 4.- Insatisfacción

Una vez manifestada la insatisfacción, se buscan las causas de la misma y la secuencia nuevamente se inicia siempre en forma circular.

En efecto, el Estado provincial y los privados deberían generar los espacios apropiados para permitir la interacción de los empleados; lograr que las opiniones de los trabajadores sean en primer lugar conocidas, que es una forma de valorarlas.

Igualmente, el desarrollo está supeditado a la concepción de metas fruto de la participación de todos los actores sociales de Copahue. Hablar de una planificación participativa que reconozca el tan mentado “capital cultural incorporado” de los empleados, legitimará a la autoridad gestora del proceso.

Por otro lado, además de establecer las metas en conjunto que, conciba un escenario futuro de Copahue, se necesita explicitar las reglas y las normas de juego de los actores que forman el espacio social de Copahue ubicados en diferentes posiciones dentro de los dos “campos”, con mayor o menor capital económico y cultural. Esto se fundamenta en lo expresado por Bourdieu.

“La desigual distribución de capital, esto es, *la estructura total del campo*, conforma así el fundamento de los efectos específicos del capital, a saber: la capacidad de apropiarse de los beneficios y de imponer reglas de juego tan favorables para el capital y para su reproducción como sea posible.” (Bourdieu, 2000: 142).

En un espacio social de “acumulación de capital” y de “estado de las relaciones de fuerza” la búsqueda de equilibrio en el presente y en futuro del destino es un bien anhelado.

Todos los argumentos expuestos hasta el momento permiten una visión diferente del centro termal. Sin embargo, dicha visión, requiere una lectura final que brinde una perspectiva totalizadora de las repercusiones sociales en Copahue.

“Las repercusiones sociales y culturales del turismo son las formas en que el turismo contribuye a realizar los cambios en los sistemas de valor, comportamiento individual, relaciones familiares, estilos de vida colectivos, niveles de seguridad, conducta moral, expresiones creativas, ceremonias tradicionales y organizaciones comunitarias (Fox, 1977: 27). En términos simplificados, Wolf (1977: 3) manifestó que las repercusiones socioculturales son *repercusiones de gente* y tratan acerca de los efectos en las comunidades anfitrionas de sus asociaciones directas e indirectas con el turista.” (Mathieson y Wall; 1990: 171).

Al analizar las percepciones de los empleados de Copahue<sup>34</sup> se identificaron dos repercusiones sociales del turismo:

- 1.- La actividad turística impuso un nuevo orden social a los empleados y sus culturas.
- 2.- El dinamismo que aportó el turismo a la localidad de Loncopué impactó en las representaciones sociales.

Entonces, es válido preguntar ¿Qué opiniones genera las repercusiones sociales mencionadas? La respuesta es, ninguna. Estas repercusiones sociales no son cuestionadas por los empleados de Copahue. Ese mutismo social puede ser explicado por la existencia de “un umbral de tolerancia hacia los turistas por parte de los anfitriones que varían espacial y temporalmente”. (Mathieson y Wall; 1990).

“[...] En la medida en que el número de turistas y sus influencias acumulativas permanezcan abajo de este nivel crítico, y las repercusiones económicas continúen siendo positivas, la presencia del turista en las áreas de destino normalmente es aceptada y bienvenida por la mayoría de la población anfitriona. Una vez que los límites se han excedido, numerosos síntomas negativos de descontento hacen su aparición, y parten desde una normal apatía e irritación hasta una xenofobia extrema, y desde una cortesía resentida hasta una explosión abierta.” (Mathieson y Wall; 1990: 181).

Los síntomas negativos de descontento que mencionan los autores tienen pocas probabilidades de existencia en Copahue, en virtud de su singularidad como centro turístico. Asimismo es esperable que en cada comunidad anfitriona el punto crítico de tolerancia presente variaciones. Por ello, a continuación se vinculan los aspectos teóricos de las variaciones con la realidad de Copahue:

“1.- Las distancias económicas y culturales entre los turistas y los anfitriones. Los centros turísticos varían en tolerancia a las personas que difieren de sus propios residentes, especialmente por la virtual apariencia, afluencia, raza y nacionalidad. Cuanto más grande sea la divergencia de características entre los grupos que interactúan, más pronunciadas serán las repercusiones sociales.” (Mathieson y Wall; 1990: 181).

La divergencia de características entre el grupo anfitrión de Copahue (los empleados) y el grupo de turistas no son pronunciadas, porque los integrantes del último grupo en su mayoría son personas de la región valletana y de la provincia de Buenos Aires. Es decir, que comparten con los empleados una misma nacionalidad, etnia similar y su apariencia es equivalente.

“2.- La capacidad del destino y su población para absorber física y psicológicamente las llegadas de turistas sin minar o dificultar el deseo de las actividades locales. La escala de dislocación se relaciona con el índice de intensidad del viaje, que es el radio de visitantes a residentes...” (Mathieson y Wall; 1990: 181).

---

<sup>34</sup> Teniendo en cuenta las particularidades del centro termal y, a los efectos de brindar una respuesta concisa, las repercusiones sociales aquí explicitadas corresponden a los empleados de Copahue que residen en Loncopué.

En principio, las llegadas de los turistas exceden - en fechas puntuales - la dimensión de la población "residente" pero, en Copahue, las facilidades y los servicios están básicamente orientados a satisfacer las necesidades de los visitantes. Por esta razón, los empleados (población) están psicológicamente preparados para recibir turistas. En definitiva, de estos últimos depende en gran medida su salario.

"3.- La rapidez e intensidad del desarrollo turístico. Cuando el turismo participa gradualmente en una economía grande y establecida, el grado de las repercusiones suele ser pequeño. La mayoría de los países desarrollados, con excepción de pequeños huecos de intenso desarrollo, se han ajustado al crecimiento del turismo en el curso de su expansión económica general; sin embargo, cuando el turismo reemplaza otra actividad en un período corto y una fuerte dependencia se crea como un medio dominante de adquisición de moneda extranjera, las repercusiones socioculturales y psicológicas son inevitables." (Mathieson y Wall; 1990: 181).

En Copahue, la actividad turística no participo gradualmente en su economía establecida. Todo lo contrario, es la actividad turística quien genero las bases para poder hablar de una economía establecida. La expansión económica de las Termas es debida al turismo. Por lo tanto, esta industria no reemplaza a ninguna otra actividad económica creando así, una fuerte dependencia económica. Sin embargo, puede considerarse como alto, el grado de repercusiones sociales en la localidad de Loncopué, debida a la rapidez e intensidad del desarrollo turístico de Copahue.

El caso Copahue es paradigmático. El atractivo de sus aguas termales "milagrosas" motivó a las primeras personas, que buscaban recuperar su salud perdida, a conformar las incipientes corrientes turísticas en la región. De esta manera, Copahue, nace por el turismo, crece en función del turismo y vive del turismo. Entonces, la asociación de Copahue con un "ghetto turístico" resulta inevitable.

"Las facilidades y servicios para la recepción del turista a menudo se concentran en un pequeño número de complejos, comúnmente referidos como *ghettos turísticos*. Las estructuras del turismo suelen reflejar un deseo, por parte de sus propietarios y de las autoridades políticas locales, de cierta separación física y social. Tales organizaciones aíslan al turista y lo desalientan a ir más allá de las facilidades turísticas, a fin de asegurar una proporción más grande de gastos turísticos en moneda para ellos mismos. Es concebible que sólo el turista motivado en forma suficiente para viajar más allá de sus alrededores inmediatos y artificiales para mezclarse con la población residente es el *explorador* y *vagabundo* (Cohen, 1972: 168); por lo contrario, la masa de turistas es controlada en sus movimientos directamente por los operadores de viajes o indirectamente por medio de servicios requeridos, como alojamiento, restaurantes, entretenimiento e instalaciones recreativas. En consecuencia, como el turismo llega a ser altamente desarrollado y las áreas turísticas de descanso se expanden, los contactos entre la mayoría de los turistas y sus anfitriones no ocurren o son poco frecuentes y superficiales..." (Mathieson y Wall; 1990: 175).

Finalmente, mientras dure la temporada termal, los anfitriones de Copahue habitarán, como todos los años, sus viviendas o bien, viajaran todos los días desde Loncopué y Caviahue para efectivizar los servicios al turista a cambio de una retribución económica.

#### 14.- Consideraciones finales:

Para finalizar unas pocas reflexiones. En primer lugar, dado que “las prácticas sociales de los individuos, dependen de las posibilidades específicas que posea, posibilidades que están en relación con el volumen y la estructura de su capital y con los *habitus* incorporados” (Gutierrez, 1997), convendría incluir estos conceptos en los estudios futuros sobre la percepción de las repercusiones sociales del turismo en las comunidades anfitrionas.

En segundo lugar, el turismo constituye la actividad económica por excelencia en Copahue, ergo, involucra a toda la comunidad copahuense. Por ende, se deberían analizar y debatir públicamente los fundamentos y objetivos del turismo termal. En este sentido, son tan importantes:

“[...] los análisis académicos como las opiniones de la población local. Pues los impactos económicos no se encuentran aislados de los sociales y medioambientales; dado que, entre otros, se trata de una actividad de servicios donde producción y consumo son simultáneos, lo que requiere de componentes de interrelación personal, que hacen de la participación local un activo.” (Marrero, 2006: 338).

Es un hecho evidente que, el turismo es la actividad económica de Copahue y, como tal, requiere del esfuerzo y del compromiso de todos los actores sociales del destino.

Pero además, en tercer lugar, el mercado turístico que facilitó el surgimiento y desarrollo de Copahue ha variado en forma sustancial, a causa de la globalización de la economía entre otros factores. Asimismo, hay otro aspecto que influye igualmente en el destino turístico y cuya previsión es muy difícil o imposible: las inesperadas erupciones del volcán Copahue.

Un destino como Copahue, se enfrenta al desafío inextinguible de conservar su atractivo en el complicado mercado turístico actual. Copahue es un destino favorecido: cuenta con recursos humanos con vasta experiencia en el sector, una visión social positiva de la actividad, inversiones públicas y privadas fundamentales, una oferta termal de relevancia y una imagen turística implícita consolidada a lo largo de décadas, entre otros factores positivos. Aunque, como contrapunto negativo, Copahue puede correr el riesgo de perder la modernidad, de percepciones de la demanda tan tópicas como irreales, de obsolescencia de la oferta hotelera / turística tradicional o de incapacidad para generar nuevos productos. ¿Qué puede deparar el futuro a un destino como Copahue? Conviene, en esta fase de estancamiento, plantearse esta pregunta, porque su respuesta depende en gran medida, del trabajo conjunto de los actores sociales para reaccionar y adaptar el centro a un mercado de gran dinamismo, como es el turístico. Por esta razón, las nuevas tendencias en termalismo y la fragilidad de las áreas de influencia volcánica representan dos desafíos innegables en el desarrollo futuro del destino. Para los turistas que buscan tranquilidad y salud, Copahue siempre será un lugar convocante. Entonces, la sustentabilidad ambiental y económica constituye hoy, materias imposibles de dejar de lado, en la planificación de su futuro turístico.

En cuarto lugar, Copahue, como cualquier destino turístico en su dinámica, necesita de un “arbitro” local que equilibre las relaciones de fuerza entre los diferentes “jugadores” con diferentes compromisos y “apuestas”.

“[...] es necesario mantener el control sobre la toma de decisiones a nivel local o de lo contrario, esta situación desemboca en un “período de crisis” ya que los intereses de los agentes foráneos conducen a la sobre-explotación y masificación del destino que hace que ésta pierda sus atractivos iniciales, se deteriora su imagen y reputación, surja tensión social y consecuentemente aparezca un declive en la demanda. A partir de la situación descrita, Butler (1980) sugiere tres opciones posibles; mantener la imagen, mejorarla o alcanzar un detrimento total de la misma.” (Martín, 2004: 44).

Finalmente, y en coincidencia con las ideas expresadas por Martín (2004), sin una planificación turística “de forma conveniente e integrada en el medio” social y ambiental, Copahue perderá su inicial atractivo y el centro termal estará destinado al “declive”, es decir a “una pérdida de la cuota de mercado debido a la incapacidad de competir con otros destinos”.

## Bibliografía

---

- \* Andrade, Norma B. (2003); “Multifuncionalidad del Espacio Rural: uso agrícola y recreativo de áreas bajo riego en Centenario”; Tesina de grado, Universidad Nacional del Comahue, Facultad de Turismo; Neuquén.
- \* Boullón, Roberto y Gómez (1993); “Mejoramiento del Paisaje Urbano de Copahue”, Consejo Federal de Inversiones.
- \* Bourdieu, Pierre (2000); “Poder, Derecho y Clases Sociales”; Descleé de Brower; Bilbao.
- \* Caselli, Alberto T.; Roussos, Andrés; Greco, Valeria (2006); “Peligrosidad y riesgo en comunidades aledañas a volcanes activos: Región Copahue-Caviahue, provincia del Neuquén”; Actas del XVI Congreso Geológico Argentino; La Plata [En línea] Disponible en: [http://www.uba.ar/webnueva/publi\\_xvi\\_conarggeologia.pdf](http://www.uba.ar/webnueva/publi_xvi_conarggeologia.pdf) [20 Septiembre de 2008].
- \* Comisión de Estudios para el desarrollo turístico Copahue – Caviahue (1986); “Plan de Desarrollo Turístico Copahue o Caviahue”; Neuquén.
- \* COPADE (1997); “Microregión de la Termas - Documento Base”; Programa Neuquén 2020; Neuquén.
- \* Detang, Eduardo Julio (1996); Caviahue y Copahue, Neuquén. En Guía Verde [En línea]. Disponible en: <http://www.guiaverde.net/caviahue-copahue> [21 Agosto de 2007].
- \* Diario Río Negro (02 de marzo de 2007). Un conflicto laboral paralizó las Termas de Copahue. [En línea]. Regionales, página 18. Disponible en: <http://www.rionegro.com.ar/diario/2007/03/02/20073r02f51.php> [05 de Septiembre de 2007]
- \* Diario Río Negro (03 de julio de 2000). El Copahue está en erupción y no dejan ingresar turistas a la villa. [En línea]. Disponible en: <http://www.rionegro.com.ar/arch200007/s03s15.html> [29 de Septiembre de 2007]
- \* Dirección Provincial de Turismo del Neuquén (1982); “Zonificación Turística de la Provincia del Neuquén”; Neuquén.
- \* Dirección Provincial de Turismo (1996); “Inversiones Turismo Neuquén”; Secretaría de Estado de Producción y Turismo de la Provincia del Neuquén; Neuquén.
- \* Fuentealba, Raúl Gómez (1977); “Una provincia llamada Neuquén”; Editorial Lito; Buenos Aires.
- \* Garcia, Sicilia y otros (1994); “Psicología evolutiva y educación infantil”; Santillana; Madrid.
- \* Gobierno de Neuquén (1974); “Estudio de factibilidad técnico – económica y de implementación para el Complejo Copahue – Caviahue”; Equipo Integral, Informe parcial, Tomo I; Neuquén.
- \* González, Adriana M. (2004); “Diseño del Servicio en un Centro Termal Caso: Termas de Copahue”; Tesis de Postgrado Maestría en Marketing de Servicios, Universidad Nacional del Comahue, Facultad de Turismo; Neuquén.
- \* Gutiérrez, Alicia (1997); “Pierre Bourdieu. Las Prácticas Sociales”; Editorial Universitaria; Posadas.
- \* Jonas, Miguel (2008); Historia de Copahue [En línea]. Disponible en: <http://www.copahueysuscomponentes.com/textos/historia.html> - [20 Septiembre de 2008].



## Bibliografía

---

- \* Mancini, Héctor Saúl (1963); “Plan Preliminar de Desarrollo del Parque Provincial de Copahue”; Termas Provinciales; Neuquén.
- \* Mancini, Héctor Saúl (1963); “Síntesis esquemática del Plan de Desarrollo del Parque Provincial de Copahue”; Termas Provinciales; Neuquén.
- \* Mapa Turístico Caviahue – Copahue (2006); Antípodas; Neuquén.
- \* Martín Azami, Diana (2004); “Determinantes estratégicos de la fidelidad del turista en destinos maduros”; Tesis Doctoral, Universidad de la Laguna, Humanidades y Ciencias Sociales; Tenerife. [En línea]. Disponible en: <http://tesis.bbt.ull.es/ccsyhum/cs162.pdf> - [14 Mayo de 2006].
- \* Marrero Rodríguez, J. Rosa (2006); “El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa”; PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Vol. 4 N° 3; Tenerife.
- \* Mathieson, A. y Wall, G. (1990); “Turismo: Repercusiones económicas, físicas y sociales”; Trillas; México.
- \* Mendicoa, Gloria (2003); “Sobre Tesis y Tesistas. Lecciones de enseñanza-aprendizaje”; Espacio Editorial; Buenos Aires.
- \* Ospital, Maria Silvia (2005); “Turismo y territorio nacional en Argentina, actores sociales y políticas públicas, 1920-1940”; EIAL Estudios interdisciplinarios de América Latina y el Caribe. Vol. 16 N° 2; Ciudad editorial; Tel Aviv [En línea]. Disponible en: [http://www.tau.ac.il/eial/XVI\\_2/ospital.html#foot41](http://www.tau.ac.il/eial/XVI_2/ospital.html#foot41) [20 Septiembre de 2008].
- \* Presupuesto General de Gastos (2007); “Planta de Personal Permanente y Temporario, Ente Provincial de Termas del Neuquen – EProTeN”; Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos; Neuquén [En línea]. Disponible en [http://www.haciendanqn.gov.ar/nq/archivos/58eb3\\_AII-EPROTEN.pdf](http://www.haciendanqn.gov.ar/nq/archivos/58eb3_AII-EPROTEN.pdf) - [10 Setiembre de 2008].
- \* Revista Rumbos (2007); “Vulcanólogos – Información Caliente”; Edición N° 196, Domingo 27 de Mayo, pág. 46 a 49.
- \* Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980); “Aspectos Turístico – Recreacionales de una Terma”; Universidad Nacional del Comahue, Facultad de Turismo; Neuquén.
- \* Saltalamacchia, Homero Rodolfo (2005); “Del Proyecto al Análisis: Aportes a una investigación cualitativa socialmente útil”; El Artesano; Buenos Aires.
- \* Santana Talavera, Agustín (1997); “Antropología y Turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas?”; Ariel Editorial; Barcelona.
- \* Subsecretaría del COPADE, Subsecretaría de Turismo, Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, Dirección Provincial de Tierras (1995); “Informe de Gestión Plan de Desarrollo Turístico Copahue – Caviahue”.
- \* Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2004); “Guía de Inversores Copahue-Caviahue”; Neuquén.
- \* Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2007); “Guía para Inversores Caviahue-Copahue”; Neuquén.

## Bibliografía

---

- \* Subsecretaria de Turismo de Neuquén (2008). Copahue-Caviahue [En línea]. Disponible en: <http://www.neuquentur.gov.ar/ES-AR/LAPROVINCIADENEUQUEN/COPAHUE-CAVIAHUE/ResenaHistorica.aspx> - [20 Septiembre de 2008].
- \* Subsecretaria de Turismo de la Provincia del Neuquén (2008); “Evolución de Indicadores Cuantitativos de la Oferta habilitada, Zona Turística: Patagonia Termal, localidad: Copahue”; Dirección General de Servicios y Fiscalización Turística.
- \* Termas Copahue. (No hay fecha). En Origen de la Terma – Termas [En línea]. Disponible en <http://www.termasdecopahue.com/origen.html> [05 de Noviembre de 2007].
- \* Vázquez Rosado, Angie (2006); Vygotski y Luria, dos aliados, dos amigos, dos vidas: un acuerdo teórico-práctico sobre la mente y el protagonismo de lo social. En Psicología Científica.com [En línea]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-24-1-vygotski-y-luria-dos-aliados-dos-amigos-dos-vidas-un-acuerdo.html> [01 Septiembre de 2007].



## **ANEXOS**

- A Breve Reseña Histórica.
- B Ciclo de Vida del Destino Turístico Copahue.
- C Paradigmas de la Psicología.
- D Transcripción de Entrevistas.
- E Material Periodístico.
- F Material Fotográfico.

### Breve reseña histórica de las Termas de Copahue (\*)



La existencia de Copahue data de más de 2000 años en que los antiguos aborígenes, los pehuenches y mapuches, hacían uso de sus aguas y fangos.

La palabra Copahue significa en lengua mapuche "Azufre"

En **1865** las Termas de Copahue adquieren fama y reconocimiento a nivel internacional gracias al Dr. Pedro Ortiz Vélez. Este médico argentino aplicando metódicamente las benéficas aguas logró la espectacular curación de una paciente, que enferma de tuberculosis había sido desahuciada por otros facultativos

Las Termas fueron visitadas y utilizadas espontáneamente por pacientes de variadas nacionalidades, aún antes de la existencia de infraestructura alguna.

En **1899** el Dr. José María Cabezón, médico militar, realiza los primeros estudios científicos de las aguas termales y estudia a soldados enfermos tratados con este tipo de cura.

En **1920** el recientemente graduado médico neuquino Dr. Gregorio Álvarez, especializado en dermatología, estudia las propiedades de las Termas.

En **1920** el Dr. Enrique Corti enviado por la Dirección de Minería e YPF, realizó estudios de aguas y fangos.

En **1922** Sigifredo y Gilberto Pizarro realizan la primera construcción estable, y brindan alojamiento.

En **1924** Marcelino Pavia transfiere su hotel a Anselmo Dupuy -hoy Hotel Santa Mónica.

En **1927** Felipe Esquiza inaugura su establecimiento hotelero, hoy Residencial Codihue (ver foto a la derecha).



Durante la década de **1930** se mejoran los caminos y se construyen algunos hoteles en Copahue; cada hotel tenía casillas para baños termales muy precarias. La explotación era realizada por la actividad privada, y no existía ningún control médico.

En el año **1937** las Termas pasan a estar bajo la jurisdicción de la recientemente creada Administración Nacional de Parques Nacionales, creándose la Reserva Nacional "Los Copahues".

A partir de ese momento y gracias a los doctores Manuel Castillo y Víctor Ezio Zanni se comienza con la aplicación científica y oficial de los tratamientos termales.

En la década de **1940** el Ing. Perazo, fue encargado de la planificación para el desarrollo de la villa, el famoso químico Dr. Enrique Herrero Ducloux (ver foto a la derecha) realizó estudios de las posibles aplicaciones de las aguas y fangos, en tanto que el afamado geólogo Dr. Pablo Groeber investigó el origen y características de las Termas.

Por ese entonces aparecen otros hoteles como el "City" - hoy Hotel Copahue de la familia Bercovich, y el establecimiento de Emilio Galle con capacidad para 40 pasajeros.



#### Primera Administración Provincial



*Consultorio Médico - Ingrid Ludwing*

Con la provincialización del Territorio Nacional del Neuquén la Reserva pasa a la jurisdicción provincial, designándose el día 12 de Junio de **1958** al Sr Adolfo Edelman como el primer administrador de las Termas.

En ese período se construyeron dos galpones con material proveniente del desierto del Sahara, uno para alojamiento y otro como comedor; ambos con comodidades mínimas a un bajo costo permitiendo así el acceso a aquellos visitantes de bajos recursos.

En el año **1962** se crea el Parque Provincial Copahue y en **1963** el Ente Autárquico Termas Provinciales.

En **1964** se traza la avenida costanera de Caviahue y se terminan las obras del acueducto que une el volcán Copahue con Caviahue.

En **1965** se construyen pabellones de alojamiento y comedores en Copahue y Caviahue, y el Pabellón de Crenoterapia de Caviahue.

En ese mismo año se inicia el camino entre el puente del Agrio y Caviahue, y se mensura el paraje Copahue.

En **1966** se concluyen todas las obras antes citadas y se realiza el proyecto del Complejo Turístico Copahue-Caviahue.

Sin excluir ni olvidar a otros, justo es mencionar algunos hombres que trabajaron por el conocimiento y difusión de Copahue. Hoy, al transitar sus calles, conocemos el porqué de sus nombres. Nombres como:

**Cacique Cheuquel:** recuerda al cacique de la tribu Cheuquel, señor de estas tierras y hermano de Purrán, que demostró su espíritu humanitario, dando salvoconducto a los enfermos que necesitaban curación en las termas de Copahue. Hechos documentados en la carta que el Coronel Manuel Olascoaga, dirige con fecha 15 de enero de 1890, al Dr. Francisco P. Lavalle.

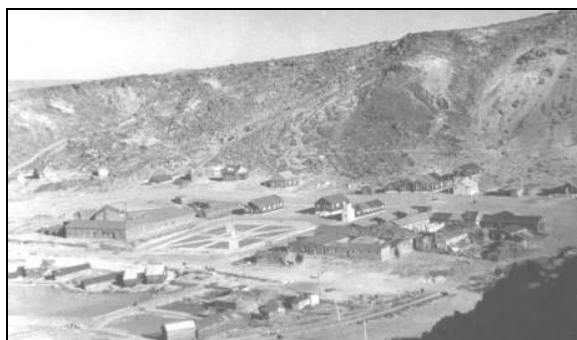
**Doctor Pedro Ortiz Vélez:** Su mérito no fue solamente estudiar y reconocer las propiedades terapéuticas sino aprovecharlas como la "Primer Aplicación Científica" que se conoce en el lugar.

**Doctor Pablo Groeber:** Recuerda al famoso geólogo argentino a quien se debe los estudios geológicos e hidrológicos de los pequeños embalses conocidos hoy como lagunas ("Sulfurosa, Verde y del Chanchó").

**Zambo Jara:** Recordando a un viejo poblador que fue el primero en guiar a los pacientes a las primitivas bañeras de piedra y alojándolos en su rancho. Con el tiempo se convirtió en un querido y caracterizado personaje. Su tropa de caballos permitía a los pacientes subir al volcán y visitar los alrededores de Copahue.

Al lado de los hombres de ciencia y de empresa don Jara, prototipo del gaucho neuquino -tiene grandes méritos, porque supo despertar en la gente, verdadero amor por Copahue-.

Transcripción artículo publicado en Diario Tiempo del Interior



Copahue (1958)



(1949)



(2008)

Sin dejar de mencionar a todos aquellos que han hecho de Copahue, un destino de Turismo alternativo; participando activamente en su crecimiento y posicionamiento en el mundo.

\* Doctor Enrique Coronel, reconocido médico fisiatra, quien ha dedicado gran parte de su vida a la promoción constante de las virtudes de Copahue, junto a su esposa la Arquitecta Elena Esquirol, quien integró el equipo para la construcción y desarrollo del edificio Balneoterapia.

\* Conjuntamente con destacados profesionales médicos como, Dr. José Sabate, Dr. Wisonskinky, Dr. Hugo Torres, Dr. Javier Ubogui, Dr. Larraburu, Dra. Gabriela Perrota, Dra. Ana Monasterio, todos comprometidos con el estudio constante del efecto de las prestaciones termales y su posicionamiento en la medicina actual.

\* Y hombres de empresa como las familias: Sturze, Cayo, Bravo, Comajuan, Fernández, Lopatín, Moreno, Vázquez, De Cesco, Bercovich, Pizarro, Padilla.

Entre otros tantos, que hacen con el quehacer diario, de Copahue un lugar, para visitar y disfrutar.

(\*) Jonas, Miguel (2008).

**Ciclo de Vida de Copahue:**  
**Los indicadores utilizados para reconocer la fase actual**

Copahue ha experimentado, a lo largo de su historia, un constante crecimiento en el número de visitantes. Sin embargo, según la evolución de plazas en alojamientos turísticos, este centro termal paso de la fase de implicación a la fase de estancamiento.

**Cuadro N° 6:** Distribución de visitantes de Copahue.

Temporada	Visitantes	Temporada	Visitantes	Temporada	Visitantes
1938/1939	1137 <sup>1</sup>	1961/1962	sin datos	1984/1985	10444
1939/1940	1177	1962/1963	sin datos	1985/1986	11007
1940/1941	sin datos	1963/1964	3469 <sup>2</sup>	1986/1987	11600
1941/1942	sin datos	1964/1965	3656	1987/1988	12226
1942/1943	sin datos	1965/1966	3853	1988/1989	12884
1943/1944	sin datos	1966/1967	4060	1989/1990	13579
1944/1945	sin datos	1967/1968	4279	1990/1991	sin datos
1945/1946	sin datos	1968/1969	4510	1991/1992	sin datos
1946/1947	sin datos	1969/1970	4753	1992/1993	sin datos
1947/1948	sin datos	1970/1971	5009	1993/1994	sin datos
1948/1949	sin datos	1971/1972	5279	1994/1995	sin datos
1949/1950	sin datos	1972/1973	5563	1995/1996	sin datos
1950/1951	sin datos	1973/1974	5665	1996/1997	sin datos
1951/1952	sin datos	1974/1975	6179	1997/1998	sin datos
1952/1953	sin datos	1975/1976	6512	1998/1999	sin datos
1953/1954	sin datos	1976/1977	6863	1999/2000	sin datos
1954/1955	sin datos	1977/1978	7233	2000/2001	sin datos
1955/1956	sin datos	1978/1979	7623	2001/2002	sin datos
1956/1957	sin datos	1979/1980	8033	2002/2003	sin datos
1957/1958	sin datos	1980/1981	8466	2003	7298 <sup>3</sup>
1958/1959	sin datos	1981/1982	8923	2004	5388
1959/1960	sin datos	1982/1983	9404	2005	5323
1960/1961	sin datos	1983/1984	9910	2006	6247

**Fuente:** Elaboración Propia

Los indicadores utilizados, disponibles al momento de la investigación, para reconocer la etapa por la cual atraviesa Copahue fueron: el número de visitantes, tipo de alojamiento utilizado, procedencia, número de plazas y estadía promedio. El carácter descriptivo de este apartado permite obtener una perspectiva diferente del centro termal.

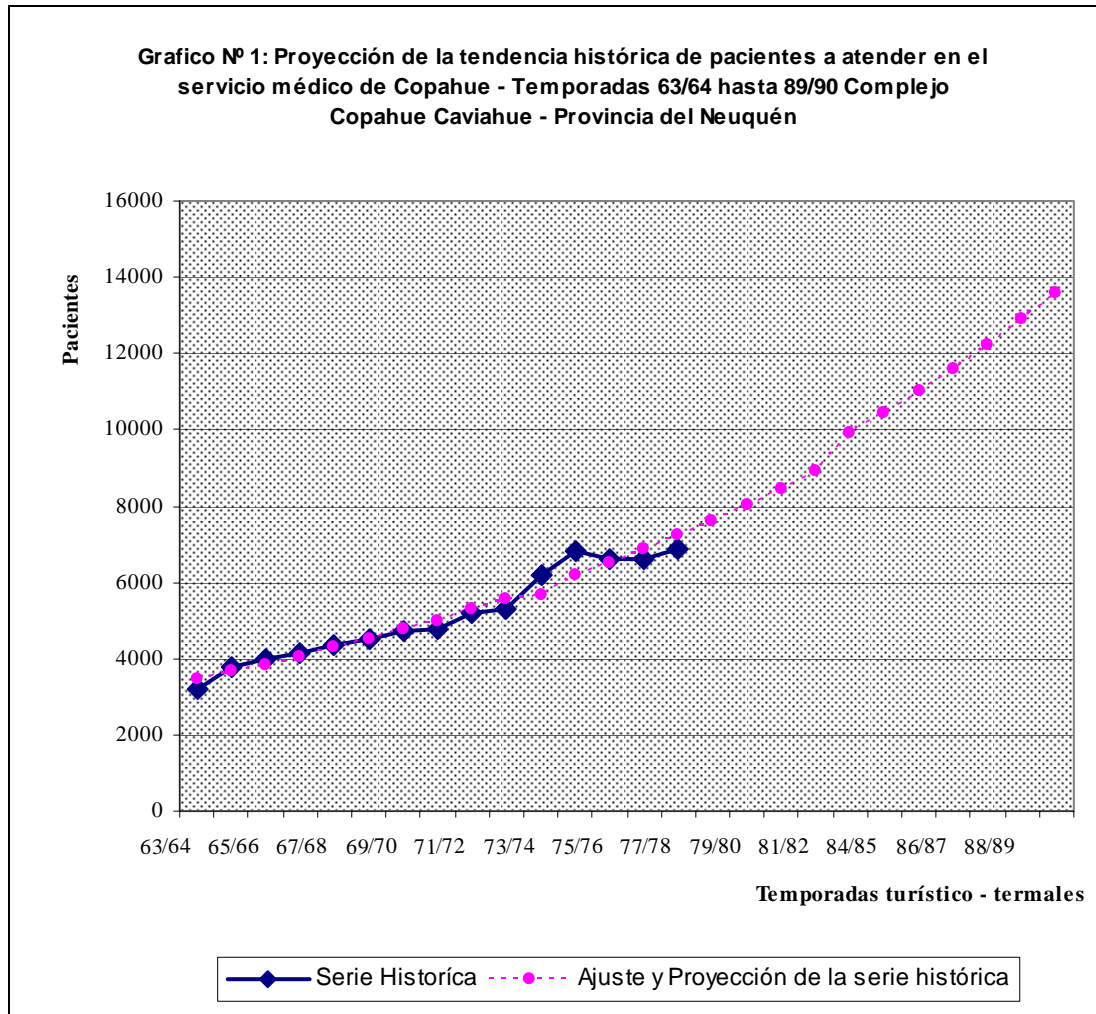
En relación al número de visitantes, resulta ilustrativo el siguiente gráfico en donde se observa una proyección relacionada con el número de visitas. Es necesario tener en cuenta que, a partir del período 63/64, Copahue comienza a recibir del Estado Provincial un sistemático impulso para su desarrollo turístico.

<sup>1</sup> Los datos que figuran en los períodos 1938/1939 y 1939/1940 corresponden al trabajo de Ospital, María Silvia (2005).

<sup>2</sup> Proyección de la tendencia histórica de pacientes a atender en el servicio médico de Copahue, temporadas 63/64 hasta 89/90 en Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).

<sup>3</sup> Las cifras de los años 2003/2006 corresponden al cuadro N° 7: Análisis Cuantitativo de la Demanda de Copahue.





**Fuente:** Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).

En el siguiente cuadro; la cantidad de turistas para el período 2003/2006.

**Cuadro Nº 7: Análisis Cuantitativo de la Demanda de Copahue**

INDICADORES CUANTITATIVOS	Año			
	2003	2004	2005	2006
CANTIDAD DE PERNOCTES ANUALES	36.488	35.020	42.048	42.480
Cantidad de Pernoctes Temp. Alta Estival <sup>(1)</sup>	23.909	22.045	26.571	24.231
ESTADÍA PROMEDIO				
Estadía Promedio Temp. Alta Estival	5	6,5	7,9	6,8
CANTIDAD DE TURISTAS ANUALES	7.298	5.388	5.323	6.247
Cantidad de Turistas Temp. Estival	4.782	3.392	3.363	3.563
ORIGEN DE LA DEMANDA				
Demanda Interna	97,00 %	93,00 %	98,51 %	98,96 %
Demanda Receptiva	3,00 %	7,00 %	1,50 %	1,31 %

**Fuente:** Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2008).

<sup>(1)</sup> Incluye los meses de Enero a Marzo.

Con respecto a la distribución de los turistas por tipo de alojamiento utilizado, sólo se obtuvo información histórica.

**Cuadro N° 8:** Pacientes alojados en distintos tipos de alojamiento del Complejo Copahue – Caviahue durante las temporadas turístico-termales 72/73 y 76/77

ALOJAMIENTOS	Temporadas Turístico – Termales			
	72/73		76/77	
	Cant.	%	Cant.	%
Hoteles	3343	62,6	3613	54,5
Alojamiento Provincial	357	6,7	204	3,1
Viviendas Particulares	769	14,4	1489	22,4
Camping	868	16,3	1325	20,0
Total	5337	100	6631	100

**Fuente:** Dimensionamiento Hotelero para la región Patagonia. Informe correspondiente al Complejo Copahue – Caviahue. C.F.I. septiembre 1977.<sup>4</sup>

El cuadro anterior muestra la evolución del Complejo Copahue-Caviahue en número de visitantes discriminados por tipo de alojamiento. Sin embargo, no es posible diferenciar cuales son las cifras que pertenecen a Copahue.

En cuanto a la procedencia, y en virtud de la escasa información obtenida, resulta complejo determinar si existió algún tipo de variación desde los inicios de Copahue a la fecha. Pero, se sabe que la demanda de Copahue es repetitiva, entonces es posible inferir que hubo una cierta continuidad. El cuadro de abajo y el cuadro N° 7 son ilustrativos de este indicador.

**Cuadro N° 9:** Estadía promedio de los turistas de Copahue según procedencia durante la temporada 2004.

Temporada 2004			
Procedencia	Neuquén	Buenos Aires	Capital Federal
Estadía promedio	6,5	9,5	11

**Fuente:** Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2004).

Un indicador de relevancia para determinar la fase del CVDT Copahue es el número de plazas. Sobre este indicador y, teniendo en cuenta las particularidades del destino, se puede deducir – sin ser categórico- un estado de “estancamiento” de acuerdo al CVDT.

Para llegar a comprender esta fase resulta esclarecedora la siguiente cita textual.

“En el año 1973 se concluyó un estudio realizado para la provincia de Neuquén por la consultora Latinoconsul, donde se analiza lo que en ese entonces se denominó como el “complejo termal Copahue – Caviahue”.

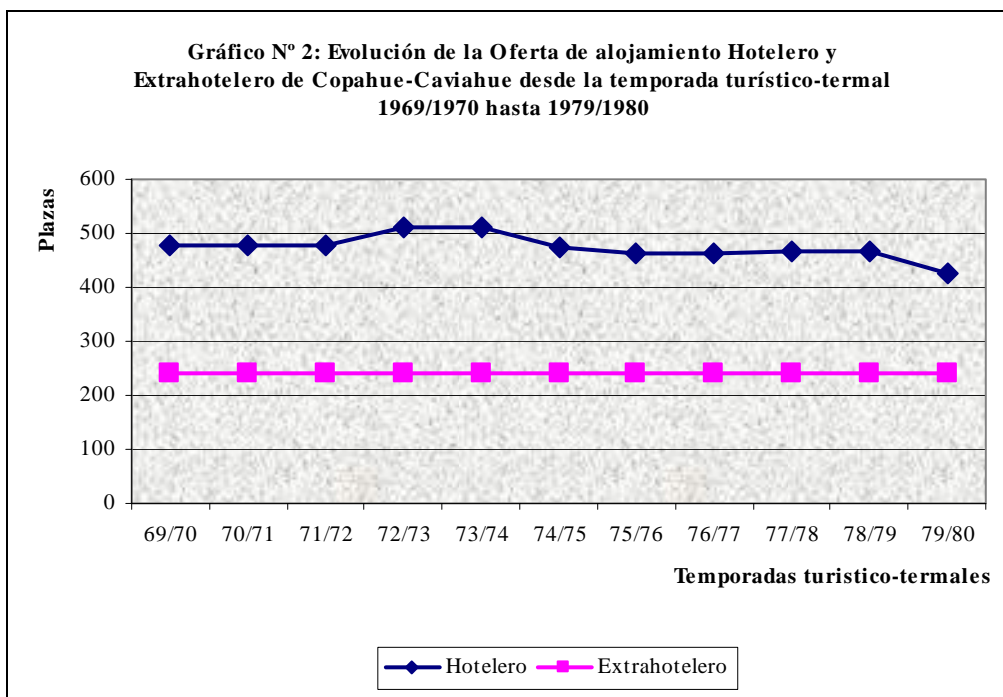
Al tratar el tema de las posibilidades de expansión de ese desarrollo, que en 1972 contaba con 781 plazas de alojamiento en hoteles, pensiones y casas (excluido el camping) y con una red de servicios urbanos de capacidad vacante, se dedujo, que después de hacer las reservas para las instalaciones termales, la superficie restante urbanizada (que alcanzaba 6 ha) podía albergar 1200 personas. En un segundo umbral, integrado por tierras más alejadas del núcleo de las termas (rumbo al área ocupada por gendarmería) se calculó que era posible agregar otras 2.35 has netas, cuya capacidad de alojamiento se calculó en 470 plazas. Quedaba además – en calidad de reserva – un tercer umbral que abarcaba las tierras situadas en el extremo Este y Noroeste de la olla. Se conseguían así otras 5 has netas para alojamiento turístico, con una capacidad de 1000 plazas. De este modo se llegaba a un máximo de 2670 plazas distribuidas así:

- ❖ Primer umbral: 1200 plazas
- ❖ Segundo umbral: 470 plazas
- ❖ Tercer umbral: 1000 plazas

<sup>4</sup> Citado en Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).

Pero 20 años después (1993) – a pesar de las inversiones realizadas en infraestructura – las expectativas de crecimiento no se cumplieron, porque la planta de alojamiento no avanzó como se supuso en 1973. En 1986, cuando se realizó el plan de desarrollo turístico de Caviahue, se registraron 7 establecimientos de hospedaje comercial, con 159 habitaciones y 326 plazas, a las que si se le suman la capacidad del hotel del Instituto de Seguridad Social del Neuquén y el albergue del SUPE y las casas particulares, se llega a un total de 611 plazas. En 1993 con la incorporación de tres nuevos establecimientos, que compensaron el cierre de otros, y el agregado de algunas viviendas de vacaciones, el alojamiento creció hasta completar las 711 plazas. Es decir que se mantiene casi igual a lo que fue hace 20 años.” (Boullón y Gómez, 1993: 4 -5).

El gráfico n° 2 muestra la evolución de la hotelería en Copahue a una década de la provincialización del Neuquén.



**Fuente:** Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).<sup>5</sup>

Durante el período analizado, sólo las plazas extrahoteleras se mantuvieron constantes a diferencia de las plazas hoteleras que fueron oscilantes.

Como una fotografía del momento hotelero de Copahue, aparece el cuadro n° 10 correspondiente a la temporada 1978/79.

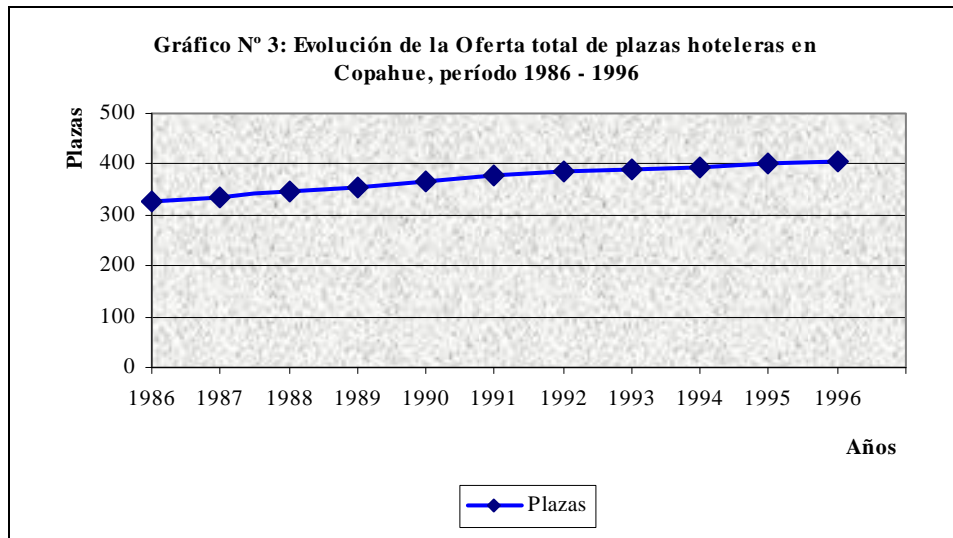
**Cuadro N° 10:** Categoría y capacidad de los Hoteles de Copahue durante la temporada 1978/79.

Establecimiento	Categoría	Habitaciones	Plazas
Santa Mónica	C	25	56
Copahue	C	38	77
Termas	C	92	184
Host.El Dandy	C	8	16
Host.Codihue	B	16	36
Host.La Cabañita	B	14	26
Host.Hualcupen	C	5	10
Total		<b>198</b>	<b>405</b>

**Fuente:** Basado en Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).

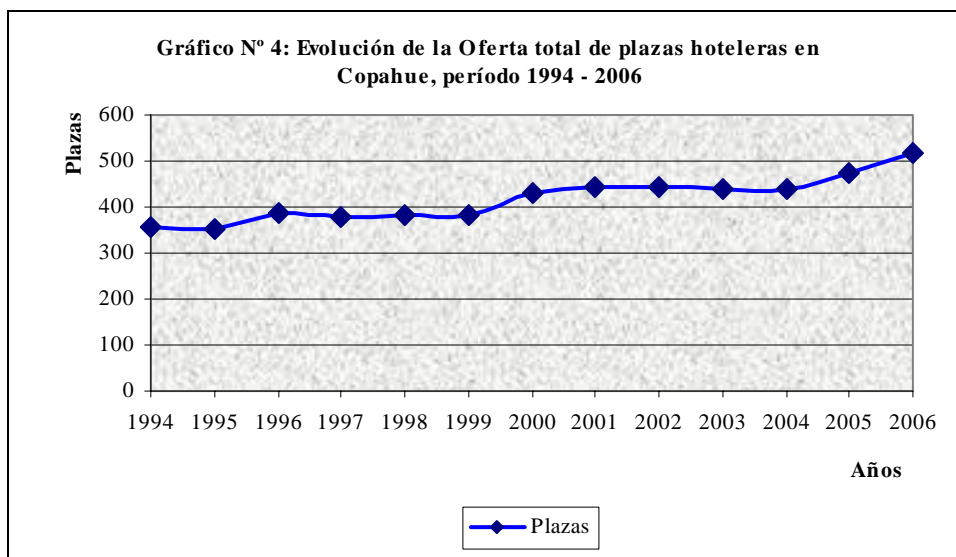
<sup>5</sup> Los autores del gráfico aclaran que “la disminución en la oferta de plazas hoteleras durante la temporada 79/80 obedece a la destrucción parcial del Hotel Copahue, el cual funcionó en esta temporada con un 25% de su capacidad total.”

El siguiente gráfico detalla la evolución de las plazas durante una década. En el periodo analizado, el centro termal continúa experimentando un crecimiento de plazas hoteleras. Pasa de 326 en 1986 a 407 en 1996. Sin embargo, como ya se señaló, existe un límite a la expansión del equipamiento turístico y esta dado por las condiciones geográficas y ambientales de Copahue. Una zona de montaña muy frágil y con una capacidad de carga reducida.



**Fuente:** Adaptado de Dirección Provincial de Turismo (1996).

En el gráfico n° 4, aparece la evolución de la oferta total de plazas hoteleras en Copahue, período 1994 – 2006.



**Fuente:** Dirección Provincial de Turismo citado por Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2004) y Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2007).

Finalmente y, completando el gráfico n° 4, el cuadro de abajo muestra detalladamente la evolución de plazas desde el año 1994 hasta el año 2006. Durante este período de doce años, Copahue incrementó su oferta hotelera con 158 nuevas plazas.

**Cuadro N° 11:** Evolución de plazas en Alojamientos Turísticos.

Clase	Categoría	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Albergue Turístico								39	39	39				
Apart-hotel	s/c												6	6
Cabañas	s/c								10	10	10	10	10	10
Cabañas	**					20	20	20	20	20	20	20	20	20
Hosterías	*	30	30	38	36	75	75	62	62	62	62	62	59	59
Hosterías	**	15	15	15	15	17	17	17	17	17	15	15	15	15
Hosterías	s/c													
Hoteles	*	26	26	26	26	42	42	42	42	42	81	81	81	81
Hoteles	**	46	182	52	52	54	54	153	153	153	154	154	187	187
Hoteles	***	216	74	74	72	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Hoteles	s/c			142	130	75	75							
ATA														42
Residenciales		25	25	38	49	25	25	25	25	25	25	25	20	22
<b>TOTAL</b>		<b>358</b>	<b>352</b>	<b>385</b>	<b>380</b>	<b>382</b>	<b>382</b>	<b>432</b>	<b>442</b>	<b>442</b>	<b>441</b>	<b>441</b>	<b>472</b>	<b>516</b>

**Fuente:** Dirección Provincial de Turismo citado por Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2004) y Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2007)

Sin embargo, en el total de plazas/capacidad del cuadro N° 12 es evidente el “estancamiento” en la evolución de la oferta hotelera.

**Cuadro N° 12:** Análisis Cuantitativo de la Oferta de Copahue

CAPACIDAD	Año			
	2003	2004	2005	2006
<b>OFERTA HABILITADA</b>				
Cantidad de Establecimientos	11	11	12	12
Cantidad de Campings	1	1	1	0
Cantidad de Plazas en Establecimientos	441	440	472	472
Capacidad en Campings <sup>(1)</sup>	320	320	320	0
Total Establecimientos Habilitados	12	12	13	12
Total Plazas/Capacidad Habilitada	761	760	792	472
<b>TOTAL PLAZAS/CAPACIDAD</b>	<b>761</b>	<b>760</b>	<b>792</b>	<b>472</b>

**Fuente:** Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén (2008).

<sup>(1)</sup> A partir del año 2006, la Subsecretaría de Turismo solo considera como oferta habilitada a los campings organizados habilitados mediante resolución del organismo oficial de turismo.

La estadía promedio presenta varias sendas de crecimiento aunque la tendencia última es a la reducción del tiempo de permanencia en el destino.

**Cuadro N° 13:** Promedio de estadía en Copahue durante la temporada 79/80.

Temporada 79/80	
Edad promedio	52 años
Promedio de estadía	12,6 días

**Fuente:** Ríos, Luisa A.; Rolón, María T.; Bosch, José L. (1980).

En líneas generales, existe una sensible variación entre el promedio de estadía de la temporada 1979 / 1980 con el promedio de estadía de la temporada 2004.

**Cuadro N° 14:** Estadía promedio de los turistas de Copahue según procedencia durante la temporada 2004.

Temporada 2004			
Procedencia	Neuquén	Buenos Aires	Capital Federal
Estadía promedio	6,5	9,5	11

**Fuente:** Subsecretaria de Turismo de la Provincia del Neuquén (2004).

Los datos del cuadro N° 7 refuerzan y complementan este último indicador del CVDT Copahue.

### Los Paradigmas de la Psicología

El libro “Psicología evolutiva y educación infantil” Sicilia García y otros<sup>1</sup> expone con claridad desde la página 325 hasta la 332 los modelos y paradigmas en Psicología del desarrollo que se utilizará para el concepto de percepción.

#### Modelos y Paradigmas en Psicología del Desarrollo

*A principios de los años setenta, y como consecuencia de una larga crisis epistemológica dentro de la psicología del desarrollo, Reese y Overton (1970), Overton y Reese (1973), expusieron la visión dicotómica de que todas las teorías presentes en la psicología evolutiva podían encuadrarse en dos modelos: el modelo mecanicista y el modelo organicista. De hecho, la principal novedad que tal hecho ofrecía era la aplicación al campo de la psicología del desarrollo de las grandes líneas filosóficas, presentes a lo largo de la historia de la cultura occidental, surgidas a partir de Platón y Aristóteles.*

*Aunque ampliamente contestada desde su origen, esta hipótesis un tanto reduccionista y simplista, ha sido repetidamente utilizada por estudiosos y científicos de la psicología del cambio en la conducta relacionado con la edad. Distintos autores, como Buss y Royce (1975), Loof (1973), han puesto de manifiesto su inconsistencia y su dificultad, de llevarla a la práctica. Difícilmente se puede encontrar teoría y orientación psicológica alguna que asuma y se encuadre de manera exhaustiva en los postulados, por lo que ambos paradigmas se definen y delimitan.*

*La mejor valoración que puede hacerse de este intento sistematizador es el hecho de haber servido de motor e impulso para nuevos intentos, nuevos paradigmas alternativos que en función de su presencia han surgido. Buen ejemplo de ello serían la teoría general de sistemas, el modelo cibernético y, fundamentalmente, el paradigma dialéctico o contextual – dialéctico, cada día más prestigiado y utilizado dentro de la psicología del desarrollo.*

*Aunque son muchos los autores a citar en este último paradigma, destacaremos la presencia de Riegel (1976), Rychlak (1976), Labouvie – Vief (1979). Como veremos más adelante, se trata de un paradigma cuya situación es más una declaración de intenciones que algo palpable y respaldado por un cuerpo de resultados surgidos de la práctica e investigación científica. Lo mismo les ocurre al resto de paradigmas citados, que más bien pueden ser considerados como líneas de trabajo que, en opinión de autores tan representativos como Baltes, Reese y Lipsitt (1980), la psicología del desarrollo ha de seguir para la consecución de un futuro fecundo desde el punto de vista teórico y práctico.*

*Antes de pasar a describir los paradigmas propiamente dichos, conviene hacer alusión al análisis de los axiomas indemostrables en los que se fundamentan. En una ciencia, una teoría es un conjunto de afirmaciones que incluyen leyes generales y principios que sirven de axiomas, otras leyes o teoremas que son deducibles de los axiomas y finalmente definiciones de conceptos. Por su parte, un modelo es algo estructuralmente separado de la teoría, aunque funcionalmente es parte de sus axiomas. De acuerdo con Kaplan (1964), se necesitan conceptos adecuados para formular una teoría, pero también es preciso una buena teoría para llegar a conceptos adecuados. Como en otras paradojas, ésta se resuelve cuando se reconoce que existen niveles de conceptos, modelos y teorías. Cualquier teoría supone un modelo más general de acuerdo con el cual se formulan los conceptos teóricos (Reese y Overton, 1970).*

*Los niveles de los modelos se extienden de los más circunscritos y concretos a los más generales, y, por consiguiente, más básicos. Estos niveles de modelos, a su vez, ejercen un determinismo categorial que se extiende desde el nivel más general hacia abajo, a través de la construcción de teorías científicas, hasta la generación, análisis e interpretación de los datos empíricos (Overton y Reese, 1973).*

*Los modelos que se encuentran en el nivel más general han sido designados como paradigmas, visiones del mundo, cosmogonías y ontologías. Idealmente tienen tal nivel de generalidad que son capaces de incorporar todos los fenómenos. Son modelos que parten y se definen en función de la naturaleza esencial de la realidad, incluyendo al hombre mismo. Son*

<sup>1</sup> García, Sicilia y otros (1994).

*ejemplos de ello las visiones del mundo mecanicista y organicista. De acuerdo con los teóricos de la ciencia, las diferencias entre estas visiones del mundo son irreconciliables e impiden su comunicación.*

*A un nivel menos general, más específico y más explícito, se encuentran los modelos que han sido llamados ideales de naturaleza, principios, paradigmas de la ciencia, etc. No son modelos filosóficos, es decir, no forman parte de la lógica de la ciencia, sino más bien de la psicología o pragmática de la ciencia. Se formulan en el contexto de los modelos metafísicos y los denominados modelos pragmáticos.*

*Finalmente, a un nivel aún menos general que el anterior estrato expuesto, se encuentran los modelos relativamente específicos y precisos que habitualmente han sido designados con el término modelo. Éstos pueden ser denominados modelos teóricos para distinguirlos de los metafísicos o los pragmáticos. Estos modelos teóricos incluyen aspectos que van desde el polo más general y abstracto hasta el más específico y concreto.*

*Vamos a ocuparnos, aunque muy brevemente, de los modelos metafísicos que han inspirado las principales teorías de la psicología del desarrollo. En general, un modelo metafísico puede considerarse como la representación de algo y se construye en torno a un sistema internamente consistente de suposiciones y términos sin definir, que delimitan o dan significado a las derivaciones teóricas básicas de este sistema.*

*Desde una perspectiva psicológica, estos sistemas metafísicos son una exposición de la naturaleza de la realidad, particularmente en relación con la esencia de la naturaleza humana. Los supuestos paradigmáticos bajo los que el psicólogo opera definen los problemas que ha de investigar, le indican los métodos más adecuados para estudiar tales problemas y le sugieren la manera más óptima de interpretar los datos que ha reunido.*

*El hecho de que las diferencias entre los paradigmas sean irreconciliables, impiden una completa comunicación. De ahí que cualquier intento de sintetizar posturas conductistas con el planteamiento piagetiano, por ejemplo, haya resultado vano. Incluso este eclecticismo puede llevar a la confusión, en la medida en que mezclan diferentes hipótesis sobre el mundo conductual.*

*Además de ser irreconciliables desde planteamientos dicotómicos, tampoco puede efectuarse una evaluación comparativa entre los diversos modelos debido a la falta básica de comunicación, a las diferencias en los criterios de verdad. Han de ser, por ello, evaluados por separado y a partir de sus propios principios y reglas. La evaluación interna debe partir, al menos, de dos supuestos: su precisión o capacidad para generar interpretaciones adecuadas de los hechos, y la cantidad de hechos que son capaces de interpretar, es decir, del campo que son capaces de abarcar.*

*Vamos a exponer a continuación los modelos más influyentes, en estos momentos, dentro de la materia que nos ocupa. Como veremos, el origen de los paradigmas descansa en la metáfora, y ello a partir de una serie de hechos y regularidades observables que exigen respuesta de tipo causal. Cuando el modelo está formulado se convierte en una lente, a través de la cual analizamos el mundo, las conductas en las que estamos inmersos.*

### **El modelo mecanicista**

*Su metáfora básica es la máquina, el universo es representado como análogo a una máquina. Los diferentes modelos mecánicos que resultan dependen del tipo de máquina considerada. Pero las categorías fundamentales permanecen constantes.*

*El universo, al igual que la máquina, está compuesto por diferentes partes, que operan en el campo del espacio – tiempo. Las partes son partículas elementales en movimiento o en reposo, y se encuentran relacionadas entre sí por fuerzas causales eficaces e inmediatas y de ellas depende el movimiento. Ni son teleológicas, como veremos en organicismo, ni surgidas de la misma máquina.*

*La posición epistemológica que se deriva de este modelo es la del realismo ingenuo. En psicología, su mejor expresión se encuentra en el modelo reactivo del ser humano. Al igual que en la máquina, el ser humano reacciona frente a fuerzas, y no las transforma sino a través de mecanismos que también son de carácter reactivo. En este sentido, por ejemplo, el propósito no*



*puede ser una causa a no ser que ésta coincida con un estado. En esta línea, el fin no puede determinar los medios a no ser que también sea parte del antecedente de los medios.*

*Desde esta perspectiva, y contando con todos los supuestos, no es posible el libre albedrío, si bien es posible una creencia en él. En este sentido, el modelo es determinista. Dada una completa descripción del estado de la máquina en un momento dado, y un conocimiento completo de las fuerzas aplicadas, resulta posible predecir por completo cualquier estado en función o mediante una extrapolación de cualquier estado pasado. Desde este punto de vista, es posible una predicción completa de la conducta del sujeto.*

*Los antecedentes históricos de esta posición epistemológica se encuentran en el empirismo aristotélico, y toda su tradición posterior más moderna que se manifiesta en Hume, Locke, J. Mill, S. Mill y en Paulov, Bekterev, Thorndike, estos últimos dentro de la psicología, etc.*

*El concepto de tabula rasa es fundamental, dado que el que conoce no persigue un papel activo en lo conocido e inevitablemente capta el recuerdo de una manera predeterminada. Ello supone una teoría del conocimiento como una copia. La mente es una tabla rasa sobre la que el mundo exterior imprime un determinado conocimiento. Por ello, el organismo no desempeña un papel activo en la construcción de la realidad.*

*Desde el punto de vista de la psicología evolutiva, la característica más significativa de este modelo es que la novedad o emergencia se considera como un epifenómeno, como algo reducible a cambios cuantitativos. El cambio en los productos de máquina o en las conductas del organismo no se ve como el resultado del cambio en las estructuras del propio organismo, sino como consecuencia de las causas eficientes que actúan sobre él. No obstante, se contempla la presencia de cambios cualitativos que aparecen y desaparecen dependiendo de la historia, del nivel o tipo de estimulación aplicado en un momento dado.*

### **El paradigma organicista**

*Lo que se denomina paradigma organicista abarca distintos planteamientos cuya característica fundamental es compartir la hipótesis o suposición general de que los procesos del desarrollo psicológico son similares a los que entraña el desarrollo orgánico. Según esta suposición, lo que se desarrolla no son simples respuestas a estímulos ambientales, sino también estructuras que son formas distintas de organización psicológica. Estas estructuras funcionan como las físicas. Las estructuras físicas del cuerpo contribuyen a funciones biológicas específicas del sistema total; las estructuras psicológicas son procedimientos bien organizados que conforman la actividad de adaptación del organismo (Achenbach, 1981).*

*Otra suposición de este paradigma es asumir que la secuencia del desarrollo conductual y psicológico, al igual que la del desarrollo orgánico, no varía en su dirección, en el sentido de que los niveles más avanzados no pueden preceder a los niveles más primitivos. Éstos quedan subsumidos e integrados en los superiores. Respecto de la influencia del medio ambiente, aunque es necesario para el desarrollo de los distintos estadios, el desarrollo viene determinado por el distinto grado de evolución presente en el organismo.*

*La metáfora básica en este paradigma es el organismo viviente, el todo organizado. El organismo es concebido como un proceso frente a concepciones estáticas o celulares. El todo es orgánico y no mecánico, y es el todo quien concede significado a las partes. A través de actividades progresivas de diferenciación o individualización, el todo está en continua transición de un estado a otro. Este cambio progresivo implica una dirección teleológica más que una conexión mecánica encadenada de causas eficientes y sus afectos.*

*Si el paradigma mecanicista se origina en la tradición empírico asociacionista, el organicista se basa en una tradición epistemológica que podríamos definir como nativista – estructuralista. Esta tradición sostiene que el conocimiento nunca es una copia de la realidad, sino que se estructura mediante formas características inherentes a la mente humana. Los antecedentes históricos están relacionados con el racionalismo que partiendo de Platón llega nuestros días pasando por Descartes, Leibniz, Kant, Hegel, etc. Pero también estarían presentes la obra de Darwin y de los naturalistas del siglo XIX.*

*El constructivismo, posición epistemológica que se deriva de este modelo, afirma que el sujeto que conoce participa activamente en la construcción de la realidad conocida. El mundo*

*es un producto resultante del sujeto que conoce y las cosas en sí mismas. El organismo conoce a través de estructuras que van cambiando, produciendo a su vez cambios cualitativos en la forma de percibir la realidad en la medida en que tales estructuras progresan evolutivamente.*

*El modelo organicista considera al hombre como un ser activo. La investigación se dirige al descubrimiento de los principios de organización y a la explicación de la parte y el todo, de la estructura y de la función de sus relaciones. Sus causas son de origen teleológico y pueden ser tanto de carácter cuantitativo como cualitativo.*

*Una característica fundamental en el momento de definir este modelo es el carácter emergente de las nuevas propiedades que precisamente por su carácter emergente son irreductibles a niveles inferiores y, por ello, cualitativamente diferente a éstos. La suposición de la actividad espontánea que genera la emergencia implica la negación de un completo determinismo causal y el rechazo de un control y predicción completos. Estas últimas características del modelo son fundamentales en la concepción de muchas teorías e investigaciones en psicología evolutiva.*

### **El paradigma dialéctico**

*Los modelos anteriormente descritos, mecanicistas y organicistas, conciben el desarrollo bien como la acumulación de información por un organismo pasivo, o como la emergencia espontánea de nuevos modos de operación para los que el medio ambiente únicamente proporciona la información, el material necesario para capacitar al organismo a que realice sus propias elecciones.*

*El paradigma dialéctico trata de incorporar puntos de vista de ambos modelos, en un intento de superación. Sería la base material interior y exterior del sujeto humano, de su organismo, lo que representará los orígenes del proceso de interacción a través del cual la actividad y la conciencia emergen.*

*Las leyes en las que se basa sus principios son las leyes de la dialéctica materialista. La unidad y lucha de los contrarios; la transformación de lo cuantitativo en cualitativo, y la negación de la negación. Su metáfora básica es la contradicción que supone interacción dialogal, o presente en el diálogo y las composiciones musicales. Sonidos que se contraponen a nivel individual, pero que en su conjunto resultan armoniosos y se complementan, y el diálogo, que en la medida que se produce va matizando el principio original del que cada sujeto partía.*

*En cualquier caso, los principales ingredientes de una posición dialéctica incluyen una focalización y atención sobre el cambio, sobre la interacción dinámica, la causación mutua, la ausencia de un determinismo completo y un interés conjunto, tanto por los procesos intraindividuales como interindividuales y los históricos o culturales evolutivos (Baltes, Reese y Nesselroade, 1981).*

*Los antecedentes filosóficos históricos podemos encontrarlos en Heráclito, Hegel, Marx, etc. Coincide con los planteamientos del materialismo histórico, si bien con diferencias a tener en cuenta, sobre todo cuando la teoría se aplica al terreno concreto de la psicología.*

*Desde el punto de vista concreto del desarrollo teórico y de la investigación, Riegel establece los siguientes objetivos a cubrir por la psicología dialéctica:*

- *Estudia las acciones y los cambios. En vez de considerar al hombre como un conjunto de rasgos con tendencia al equilibrio, lo considera como un conjunto de acciones concretas cuyo estado más frecuente es el desequilibrio.*
- *Estudia tanto los cambios situacionales a corto plazo como los desarrollos a largo plazo, bien sean individuales o culturales. Este énfasis genera una psicología evolutiva que se extiende a lo largo de toda la vida.*
- *Estudia tanto la dialéctica primitiva de la interacción como la dialéctica científica, que encuentra su expresión en los diálogos y debates.*
- *Estudia tanto la dialéctica interna como la externa.*
- *La teoría dialéctica no necesita ser ni materialista ni idealista; puede incluir ambas concepciones, haciendo depender ello del tipo de proceso del desarrollo que se esté estudiando en un momento dado.*

*La teoría dialéctica del desarrollo humano se centra en el movimiento simultáneo del individuo a lo largo de cuatro dimensiones: biológica interna, psicológica individual, sociológica cultural y física externa. El desarrollo resulta de la sincronización de dos de cualquiera de estas dos dimensiones, e indirectamente, de la sincronización de las cuatro.*

*Cuando dos de estas progresiones se desajustan, tiene lugar una crisis que conduce a un nuevo desarrollo, que cuando es importante define un nuevo estadio o período del desarrollo. Las reorganizaciones constructivas que requieren estas desincronizaciones llevan a adquisiciones cognitivo – sociales nuevas y al progreso individual u social.*

*Es importante el énfasis que este paradigma concede a la crisis. Frente a la teoría de Piaget, pongamos por ejemplo que centra su atención en los períodos de equilibrio, una interpretación dialéctica se centra en los continuos cambios en la sincronización de las diferentes dimensiones. La crisis genera cambios, movimiento, tensión, que siempre que no sea dramática, drástica, hasta el punto de poner en peligro a la estructura donde se ha generado, implica avance de las habilidades, que aunque cumplieron su cometido en un momento dado, son superadas por otras más adecuadas a las nuevas demandas que pesan sobre el individuo.*

*Aunque este paradigma todavía está en un momento inicial de mera declaración de intenciones, si bien con creciente importancia dentro del ámbito evolutivo, hay autores (Baltes y Cornelius, 1977) que conceden a este paradigma una especial importancia, más que por lo que implica en sí mismo, por su valor de puente entre paradigmas.*

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS (*)</b>	
Nº DE REGISTRO: (1)	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: (2)
NOMBRE DE LA POBLACIÓN:	FECHA DE LA ENTREVISTA:
TIPO DE CONTACTO: (3)	
TEMA:	
INFORMANTES: (4)	
CONTEXTUALIZACIÓN: (5)	
OBSERVACIONES:	
TRANSCRIPCIÓN:	

#### **ACLARACIONES A LOS CAMPOS:**

- (1) Dígitos identificativos de la ficha: identificación del investigador / identificador de entrevista/ n.º correlativo / fecha. Estos datos deben incorporarse a la etiqueta de la cinta o cintas grabadas.
- (2) Cuándo se realiza la ficha.
- (3) Indicar si se trata de una visita concertado o no, encuentro casual o programado por el investigador, contacto telefónico – desde dónde y a dónde -.
- (4) Identificación del informante con nombre de fantasía para preservar su anonimato, edad y profesión/oficio.
- (5) Lugar y condiciones en que se realizó la entrevista. Datos de posibles condicionantes externos a la entrevista. La transcripción total de una entrevista debe referir estricta y detalladamente la situación, condicionantes, expresión no verbal, etc., que contextualiza la entrevista. Asimismo, se debe indicar tanto si se usó cuestionario guía, si éste estaba a la vista o fue memorizado por el entrevistador, si se tomaron notas durante la entrevista y, en su caso, de qué tipo, como si el aparato grabador estaba oculto o el informante conocía la existencia del mismo. Toda esta información ayudará a revisar, y en parte justificar, los datos obtenidos en esa entrevista, además de permitir una posterior revisión crítica o continuación del trabajo por otros investigadores.

(\*) Elaborado en base a Santana (1997: 144).

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
Nº DE REGISTRO: <b>MAER012007</b>	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: <b>30/Ago/08</b>
NOMBRE DE LA POBLACIÓN: <b>Loncopué</b>	FECHA DE LA ENTREVISTA: <b>08/Jun/07</b>
TIPO DE CONTACTO: <b>Visita no concertada. Encuentro casual.</b>	
TEMA: <b>Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue</b>	
INFORMANTES: <b>Larisa, 60 años aproximadamente.</b>	
CONTEXTUALIZACION: <b>Domicilio particular de la informante. El encuentro con ella se realizo el día viernes a las 21:30 horas, por presentación de un compañero de trabajo más joven que también fue entrevistado. Al principio ella pidió ser visitada al día siguiente pero finalmente accedió a la misma ante las explicaciones dadas de mi parte sobre la imposibilidad de regresar el sábado. Se utilizó una guía de preguntas memorizada previamente, no se tomaron notas durante la entrevista y el aparato grabador (Mp 3) estaba a la vista.</b>	
OBSERVACIONES: <b>Duración de la entrevista; 57 minutos, 59 segundos.</b>	
<p>TRANSCRIPCION:</p> <p><b>Larisa:</b> Si quiero dar mi nombre o si no lo quiero dar, porque en realidad nosotros en ese sentido no nos prohíben nada...eh...porque...eh...es una institución diría...del Estado...</p> <p><b>Marío:</b> ¿ta bien.</p> <p><b>Larisa:</b> ...entonces yo soy empleada del Estado, este, durante todo el año porque hace diez años mas o menos que estoy en planta y trabajo todo el año en Termas así que no, no a nosotros no nos comprometes en nada por ejemplo a mí, no me comprometes en nada, en decirle (a Ud) como me llamo, una cosa así, porque no, no, este, no es algo que nos cuestione la institución o, es todo lo contrario porque a raíz de, de estas cosas así, este, por ahí, se, también, se conoce un poco más lo que es Copahue y todo eso...</p> <p><b>Mario:</b> ¿ta (esta) bien ¿no?, esta perfecto señora, este, sabe porque, porque siempre, este, le preguntan al turista ¿como fue atendido?, ¿que le pareció el hotel?, y el turista, pero yo digo, emmm, a nosotros, nos hacen estudiar, ¡nunca! o es muy pocas las veces que se le pregunta al empleado, ¡y! ¿Como están ustedes muchachos, ¿que sienten?, que, ¿que onda?, que onda, dirían los chicos...</p> <p><b>Larisa:</b> ¡Si!</p> <p><b>Mario:</b> ...que onda, ¿Cómo están?, ¿ta (esta) bien, necesitan algo, porque si ¿ta (esta) bien, todo bien, la casa muy bien, todo, pero...(Me golpeo el pecho) yo soy el que doy el servicio, yo soy el que estoy ahí, los veo...</p> <p><b>Larisa:</b> Si, bueno, eso es lo que pocos entienden, ¿no?, dicen, porque siempre, yo siempre digo quien se lleva los laureles, eh, son los jefes, nosotros cambiamos de jefe cada cuatro años.</p> <p><b>Mario:</b> Como alpagatas viejas.</p> <p><b>Larisa:</b> Porque, ehh...estos son todos cargos políticos, que no tendría que ser así. ¿No?. Eh, mas allá de que esta entrevista, por ahí, la pasaras por todos los medios (de comunicación), y, lo volvería a repetir y no me arrepentiría de lo que digo porque es la realidad, esto tendría que</p>	

depende de (del Ministerio de) Salud (del Neuquén) como dependía antes, porque por unos años dependía de Salud....

**Mario:** A mira que bien, dependía de Salud.

**Larisa:** Antes dependía de Salud y ahora depende de (la Secretaria de) Turismo.

**Mario:** ¿de Turismo? (asombro).

**Larisa:** Claro, porque en realidad Copahue no es un lugar turístico, es un lugar más bien Curístico.

**Mario:** A que bien, curístico eso me dijeron algunos...

**Larisa:** Claro, y... bueno pero...eh, que se yo, se ve que sacan mas rédito de esto políticamente, eh, turísticamente (como sinónimo de políticamente) que curísticamente (término propio relacionado con curación).

**Mario:** ¡Claro!

**Larisa:** Claro, por esa razón depende de turismo pero si algún día vos conoces Copahue te vas a dar cuenta de que Copahue de Turismo no tiene nada.

**Mario:** Si conozco...conozco.

**Larisa:** ¿Conoces Copahue?. Bueno, pero te habrás dado cuenta que no es un lugar turístico.

**Mario:** Si, si, vi muchas, eh...

**Larisa:** Porque un lugar turístico es un lugar como San Martín de los Andes, como Caviahue en el invierno. Eh, que se yo, eh,... porque la gente cuando viene y le hablan de turismo, se quiere encontrar con unos paisajes espectaculares...

**Mario:** ¡Claro!

**Larisa:** ...y allá que encontrás piedras, que encontrás, las aguas que fluyen del..., no es un lugar turístico, ¡para mí no!

**Mario:** Si, si, eso....este....señora ¿Como son sus inicios?.

**Larisa:** Bueno, mira yo cuando recién empecé en Termas, cuando recién empecé Copahue, yo tenía doce años cuando empecé a ir a Copahue.

**Mario:** ¡Eh! ¿Doce Años?

**Larisa:** Si, trabaja en el hotel Termas, que es...hotel Termas de Copahue, que no es un hotel que dependa...o sea que tenga que ver con Termas en sí, también es de la provincia, pero estaba como quien dice concesionado.

**Mario:** ¡Ah, mire Usted!

**Larisa:** Entonces se había inaugurado hacia poco, y mi mama trabajaba ahí, ella trabajaba en el lavadero, entonces yo...eh..., me había ido del lado de mi mama hacia...un largo tiempo, y cuando volví...ella trabajaba en Copahue en el hotel Termas, y bueno, yo llegue de vuelta con ella y...me fui a trabajar con ella al hotel, así que trabaja de ayudanta en el lavadero, en esos

años no?...

**Mario:** Mire Usted.

**Larisa:** ...en el año 66, 67 y bueno después ya, cuando ya cumplí mi mayoría de edad, o sea todavía no cumplía la mayoría de edad, porque tenía 17 años, cuando entre a Termas, entré como limpiadora, fui limpiadora del Ente (Ente Provincial de Termas), y bueno, después en plena dictadura militar eh...me llamaron de bañera pero yo ya sabía, porque cuando uno trabaja en una institución, si te interesa el trabajo...

**Mario:** ¡Claro!

**Larisa:** ...siempre prestas atención...

**Mario:** Claro, claro.

**Larisa:** ...entonces nosotras siempre entraba unos minutos antes de los que teníamos que entrar. Hasta que se iban las bañeras y todo y a mí siempre me gustaba curiosear...

**Mario:** A que bien.

**Larisa:** ...eh...lo que hacían las bañeras, así que, de esa manera cuando me mandaron, o sea cuando me llamaron a mí para ser bañera este...yo ya sabía cual era mi trabajo que tenía que hacer, así que me tomaron a mí por un contrato de tres meses...

**Mario:** Ah!!...

**Larisa:** ...fui contratada por tres meses, fue el primero y el único año que me contrataron, eh...y bueno, me mandaron a trabajar al baño nueve, en el baño nueve se hace Fangoterapia...

**Mario:** ¡Ah!

**Larisa:** ...Fangoterapia es un barro que se te hace, ¿viste? con todo, con un barro que sale de ahí, que fluye de la tierra...

**Mario:** ¡Aja!

**Larisa:** ...de las agua sulfurosas, esas...entonces ese es el baño que toda la vida la gente más pide. El, el paciente que hace cincuenta años que va, el baño que te va pedir siempre. Ahora, el que viene por primera vez, ese hace lo que el médico le dice, pero en realidad, hay pacientes que saben más que, que los médicos. Y...así, que bueno, empecé ahí, había un médico, que era jefe de nosotras, era muy bueno, muy..., excelente persona, se llamaba Carlos, no me acuerdo en este momento que apellido tenía, eh,...porque en esos años nosotros no conocíamos muchos los jefes, no lo conocíamos mucho, a veces ni lo conocíamos...

**Mario:** Epa.

**Larisa:** ... los jefes venían y se iban y los bañeros, los que íbamos por temporada, a veces ni sabíamos quienes eran.

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Larisa:** Porque habían supervisores que eran...de los que nosotros dependíamos.

**Mario:** Si.

**Larisa:** Así que, bueno, ese año, que fue en el año...ochenta y dos, ... si ochenta y dos, ochenta y tres, cuando pase yo de bañera, este,...y bueno, empecé a...empecé en el baño nueve, de ahí, por ahí necesitaban una persona en otro baño me llevaban, ahí en el baño cinco aprendí a hacer el hidropulsor, la ducha escocesa, que ahora no se hace, porque ahora se hace con aparatos...antes lo hacia la bañera con la misma manguera del hidropulsor, este...

**Mario:** ¿Cómo es la...?

**Larisa:** La ducha escocesa es con la manguera del hidropulsor paras al paciente a una distancia.

**Mario:** A con el chorro.

**Larisa:** Claro con el chorro, si. Como quien lava un auto.

**Mario:** Bueno ahora date vuelta.

**Larisa:** (risas). Pero este... había que tener mucho cuidado.

**Mario:** ¡Ah!, lo podes voltiar (voltrear).

**Larisa:** No porque también, si le pegas muy fuerte, muy cerca, le podes hacer hematomas

**Mario:** Lo tiras.

**Larisa:** No tanto. No tanto como eso...

**Mario:** ¿Hematomas?

**Larisa:** Se le hacen hematomas en el cuerpo, es lo mismo que el hidropulsor, el hidropulsor sino lo sabes hacer en lugar de...de hacerle un bien al paciente le podes hacer mal.

**Mario:** ¡Ah!, no sabía yo.

**Larisa:** Es como el fango, el fango también hay que saberlo aplicar, porque el fango, tiene una temperatura moderada, porque no es lo mismo la temperatura que vos sentís en las manos a las que sentís en el cuerpo, porque...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...si vos agarras algo que a lo mejor con las manos lo, lo podes sostener...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...y esta caliente, pero si te lo pones en el resto del cuerpo, no.

**Mario:** Claro, claro.

**Larisa:** Yo de hecho nunca en mi vida use el termómetro..., para tomar la temperatura al agua. Porque yo la temperatura la tengo del codo para arriba, yo tomo la temperatura y es la temperatura perfecta para el paciente.

**Mario:** ¡Ah! que bien o sea que Vd. ponía...



**Larisa:** Claro, yo pongo el agua de la pileta porque yo ahora sé, hace años que trabajo en verde de inmersión...

**Mario:** Aja.

**Larisa:** ...hago hidromasajes y verde de inmersión, verde con volcán, porque, este...cuando trabajaba en el baño nueve, me agarre una intoxicación con sulfuro a la vista, me hizo mal. Pero era porque en ese tiempo nosotros trabajamos sin francos, este...no nos daban francos durante toda la temporada, trabajábamos desde que entrábamos hasta que nos daban de baja, Y bueno eran muchas horas ahí adentro, los baños eran muy cerrados ahora se han modificado, los han refaccionado mucho, le han hecho ventanas, respiraderos por todos lados, pero antes eso no, no estaba así, antes tenia ventanas muy chiquitas y se encerraba mucho el calor hay adentro, todo el día se tiraba agua del volcán a las piletas y eso llego un momento que estaba demasiado fuerte, entonces me hizo mal a mí, por esa razón me sacaron, ahora trabajo en el complejo, en el complejo grande que es donde se hace todos los tratamientos.

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Larisa:** Este...viví muchísimas experiencias muy lindas, porque, de hecho siempre me gusto ¿no?, lo que hacía. Siempre me gusto porque a mi me gusta mucho tener esa relación con el paciente, no solamente por lo que, que sé yo, por lo que es la gente, sino por lo que uno aprende de la gente.

**Mario:** Claro, claro.

**Larisa:** Porque...muchas personas, eh...no sé, al paciente lo miran como una cosa, que, que lo reciben, lo atienden, o sea lo despachan en realidad no lo atienden...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...y a mí no, a mí siempre me gusto consentir mucho a mis pacientes, eh...a mi nunca me intereso como quedaba yo con mi jefe, siempre y cuando con mi paciente quedara bien...

**Mario:** ¡Que bien! ¿No?

**Larisa:** ...porque a mi no me importa como me cuestione mi, mi jefe, si yo sé que con...a mi paciente le estoy haciendo lo que al le gusta. Entonces, yo en esos años cuando trabajaba en fango, todo eso, atendí a un señor de...de Chubut, me parece que era (piensa), este...que venia con una soriasis pero completa, venía desde la punta del dedo gordo hasta la cabeza...

**Mario:** ¡¡Eh!!!...

**Larisa:** ...todo, completo, venía en silla de ruedas, no caminaba, el primer año vino acompañado de la hermana, la primer persona que lo atendí fui yo, y...cuando lo empecé a atender, el venia muy mal y yo le hablaba, porque ya había visto otros casos muy, eh...que sé yo, si unos los cuenta, una cosa es contarlo y otra cosa es verlo.

**Mario:** Claro es verlo.

**Larisa:** Y bueno entonces yo empecé a hablarle con él, le empecé hacer ver que él se iba a mejorar, que iba...que iba a andar bien, y él dice: bueno, esto es lo ultimo que me queda, pero este ojala, dice, me haga bien pero no tengo muchas esperanzas de que me haga bien, bueno, como a...a los tres o cuatro días que el empezó a bañarse se le empezaron a caer las escamas, porque parecía un pescado tenía todo escamoso el...el cuerpo, porque hay tres tipos de soriasis, o sea hay más soriasis pero las soriasis que se ven en Copahue son tres tipos y esta la escamosa

que esa es la más fea.

**Mario:** ¡Ah!...

**Larisa:** Y esa era la que tenía él, aparte tenía un...tenía artrosis, ya se le habían fijado las vértebras, todo, la columna, todo lo que era articulaciones, ya tenía casi todo, ya...se agarro muy tarde, en eso momento me parece que tenía como treinta y cinco años la persona esa...

**Mario:** ¡Ah! pero.

**Larisa:** ...y...bueno cuando llego y yo le habla así, como que no, no creía mucho ¿no? cuando empezó a ver que se le limpiaba el cuerpo empezó a creer de hecho es que todos los años él, en el mes de Enero, Febrero, él viene, veinte días, todos los años, y como al tercer año o cuarto año empezó ha a venir solo, viene solo sin la silla de ruedas, de hecho no camina bien porque las vértebras de la columna ya se le habían fijado...

**Mario:** ¡Ah!

**Larisa:** ...no tiene mucha movilidad pero camina, y se maneja con un...ha hecho un ganchito así para...como para enganchar la ropa, ponérsela y todo, pero él se maneja solo, el viene solo de su...pueblo acá en colectivo y vuelve solo y ya la soriasis no la tiene como antes, tiene en algunas partes donde a él le pica y por ahí se rasca, se irrita pero como antes no...se le limpio el cuerpo, camino, dejo la silla de ruedas, que eso es mas que importante ¿no?, porque él ahora se vale por el mismo.

**Mario:** Y ¿que dice cuando él llega allá?

**Larisa:** Y cuando llega el siempre me va a ver, me va a saludar porque...

**Mario:** (ríe).

**Larisa:** ...feliz de la vida de que fui la primer persona que lo atendí y de hecho el me busca para que yo lo atienda, este...y bueno y siempre hace comentarios de por ahí cuando le preguntan ¿Cuántos años hace que viene?, él cuenta como vino y...como se siente ahora ¿no?. De hecho había una persona mayor que también, una señora que venía de Capital, de Capital Federal y ella venía también...este...en silla de ruedas, la metíamos en la silla de ruedas a...a las piletas, porque en las piletas de afuera, porque no se podía meter sola, porque una persona grande y pesada, y bueno, y el últi...el anteúltimo año que vino...este vino caminando con un puntal...y después no vino mas no se que le habrá pasado, no se si habrá fallecido o...habrá dejado de venir, pero...que la gente se ha curado en Copahue se ha curado.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Larisa:** Que muchos dicen: ¡No! que Copahue no cura a nadie, si, Copahue cuando Copahue era lo que era Copahue antes...sí, porque ahora han sacado por ejemplo el tratamiento de agua de volcán para los soriásicos, lo sacaron porque casi no hay lugar en donde hacerlo y...y bueno ahora ya no es como antes, hay mucha gente que sí, por ahí se alivia por ahí no pero y antes había gente que agarraba por el ejemplo, se iba al cráter arriba, y se metía al cráter así como estaba, aguantaba el dolor porque ese es un dolor infernal, porque es muy...es un agua muy fuerte, es un ácido, pero según ellos se curaban ahí.

**Mario:** ¿Cual (es) el cráter? arriba.

**Larisa:** El volcán arriba.

**Mario:** Que sale agua caliente, caliente.

**Larisa:** Y si, aparte es un agua muy fuerte. Un agua muy fuerte que...eh, por ejemplo nosotros antes nos daban una chaquetilla y los pantalones que nosotros nos poníamos se nos picaba todo...todas las piernas, con el agua porque te rompe la ropa todo...pero...

**Mario:** Tipo lavandina.

**Larisa:** Es peor que la lavandina, porque la lavandina la rompe con el correr del tiempo, esto a los tres, cuatro días ya esta.

**Mario:** Y ¿como hacen para...?

**Larisa:** Porque se hecha muy diluida, se hecha en un piletón grande...

**Mario:** Y le dan agua fría.

**Larisa:** ...y por ejemplo se toma la temperatura del agua, y después que se prepara la pileta se le echa diez litros de agua del volcán a ese piletón y ahí se queda la persona.

**Mario:** ¡Ah!

**Larisa:** Por eso es que no, no...sino se volverían locos, de hecho había un señor de...de Azul (localidad de la Provincia de Buenos Aires) que este año no fue, me extraño y estaba por llamarlo porque tengo número de teléfono de él...

**Mario:** (Risa)

**Larisa:** ...para ver, porque el año pasado se fue muy enfermo, resulta que le había agarrado otra enfermedad. Y él también vino por soriasis cuando se fue...que se fue, o sea todos los años él venía porque dice que en esos años él este...eh, que venia a Copahue él...él se sentía bien. Eh...para él era su...su salvación Copahue, y así mucha gente nada más que ahora, este...por ahí la gente no viene mucho, primero porque...la estadía, la hotelería es cara...

**Mario:** ¡Claro!

**Larisa:** ...o sea que cuesta mucha plata venir, los medios de transporte no son los mejores, eh...la ruta de Caviahue a Copahue no esta buena entonces la persona que tiene un auto nuevo imagino que no, no quiere venir a arruinarlo ahí...en los serruchos y todo eso pero este...Copahue siempre fue...la salvación diría de la gente que, que por ahí estaba desahuciada con el tema de la soriasis o de la artrosis.

**Mario:** Claro, claro.

**Larisa:** Es muy bueno eso...un lugar que realmente hace bien ¿no? para la gente que, que se hace un tratamiento de una semana, de quince días pero tienen que volver todos los años.

**Mario:** Señora Larisa, porque yo, se me ocurre a mí, Usted estuvo eh...a los inicios de...de Copahue, el turista que venia a los inicio y el turista que viene hoy ¿cómo lo ve Usted?

**Larisa:** Y bueno, el turista que venía...cuando yo recién empecé a...a trabajar en Termas, en realidad era una persona, era un, era la persona, el curista que, como dije en un principio, porque para mí sigue siendo la palabra turista, el curista que venía antes yo lo veía menos exigente por ejemplo.

**Mario:** Hmmm.

**Larisa:** Porque antes, en realidad no sé si se atendía más rápido, o porque ahora todo se maneja con sistema, con computadoras y eso a veces a la gente la pone a veces de los pelos ¿no? porque a cualquiera le pasa y bueno...por ahí que, que los servicios no son los mejores porque este...hay veces que sino falta el agua caliente, falta el agua fría, por ahí que Copahue a veces se pone demasiado frío también. Antes era como que Copahue no era tan...no variaba tanto el tiempo.

**Mario:** Ah, mire Usted.

**Larisa:** Entonces por ejemplo, todo el mundo sabía que en Abril ya no se podía estar en Copahue.

**Mario:** ¿Por?

**Larisa:** Y porque era muy frío antes en Abril entonces todo el mundo, ya el diez de Abril ya no quedaba nadie y ahora a veces nos quedamos hasta...fines de Mayo...

**Mario:** Ah.

**Larisa:** ...el clima a variado mucho, ahora ya nunca uno, ya no sabe uno cuando va a llover cuando va a nevar porque ya, y antes, que sé yo, antes más o menos uno sabía cuando, cuando nevaba y ahora nieva en cualquier época, es lo mismo que acá.

**Mario:** ¿Por que cualquier época?

**Larisa:** Y no sé porque, porque, no sé porque a cambiado tanto.

**Mario:** ¿Por qué cuando nevó ahora?

**Larisa:** Y ahora hasta...Abril, a fines de Abril nevó, por ejemplo, pero antes de eso había nevado un poco...eh, aparte la nieve de Copahue no se iba nunca, ahora sí, antes la nieve de Copahue no se iba quedaban bardones por todos lados.

**Mario:** ¡Ah! bardones llaman a los montículos...

**Larisa:** Claro, Las bardas esas del fondo...

**Mario:** Si, si.

**Larisa:** ...siempre quedo nieve y ahora ya no queda casi, queda muy poquito.

**Mario:** ¡Ah! ¡Qué bárbaro! ¿no?

**Larisa:** ...y...el turista antes, yo lo veía que...que se iba, más conforme me parece, no sé si, si...sí será que era...que era más barato, no sé cual sería el...pero yo veía antes que la gente se conformaba más con lo que se le brindaba, en cambio ahora, este, aparte antes iba únicamente casi por lo general gente mayor.

**Mario:** ¡Ah! gente mayor.

**Larisa:** Y ahora van de todas las edades, ahora ya van...algunos van por acompañar, otros van porque realmente están enfermos, hay chicos de...muy corta edad que...van a ser sus tratamientos a Copahue...

**Mario:** A la...

**Larisa:** ...así que no sé cual es el drama, porque, por ejemplo hay chicos que...por ejemplo en Copahue por lo general la juventud siempre fue por problemas respiratorios, porque los problemas respiratorios en Copahue también es como que se alivian muchísimo, porque esta el tratamiento de vapor, para todas las personas que tienen problemas respiratorios...

**Mario:** A que bien.

**Larisa:** ...crónicos a veces le hace muy bien.

**Mario:** Y ¿qué es lo que piden los nuevos turistas?

**Larisa:** Y en realidad los nuevos turistas, y bueno eso depende de lo que puede pagar también.

**Mario:** Aja.

**Larisa:** Porque, este...ahora, ahora quizás el turista quiere darse una cosa pero si no le alcanza se tiene que dar lo que...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...lo que le alcance el bolsillo porque si un turista se pudiera dar todo lo que realmente le gusta y, masoterapia, hidropulsor, y como no le alcanza a veces para el hidropulsor le dan un hidromasajes que no es lo mismo, entonces ahora eh...más allá de que el turista a lo mejor por ahí quiere darse otras cosas y bueno, si, eh, como decía en un principio por ahí...es bastante costoso, no se da lo que quiere si no lo que puede.

**Mario:** Señora, este...Larisa y ¿como esta la gente, los empleados?

**Larisa:** Bueno, la verdad que, depende de como se vea, yo, no sé, yo como empleada este...por ahí no...no sé, no me siento bien.

**Mario:** ¿ta bien.

**Larisa:** No me siento bien, porque...este...Copahue no es lo que uno quisiera que fuera, a mi me gustaría por ejemplo nosotros como trabajadores no somos bien pagados por empezar.

**Mario:** Hmmm.

**Larisa:** Los trabajadores del, del Ente (Termas) no somos bien pagados, primero porque nosotros hacemos un trabajo que para nosotros, si bien nosotros, el, el servicio que brindamos al paciente le hace bien, para nosotros es insalubre estar...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...cuatro, cinco meses en ese azufre no es bueno para nosotros eso no se nos paga este, por ahí uno se siente mal porque no tiene todos los elementos que necesita para brindarle un buen servicio al paciente y eso también es, la persona que toma en serio su trabajo, que lo quiere...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...es como hoy en día los docentes, hoy en día yo veo que los docentes no son

docentes por vocación.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Sino por un sueldo porque no les queda otra y en Copahue hay mucha per... mucha de esa gente, que no es, eh... digamos bañeros por vocación porque le gusta sino porque no le queda otra, entonces son cosas totalmente diferentes pero que, que por ahí eso hace que, que a veces la Terma no funcione como tiene que funcionar...

**Mario:** Hmmm.

**Larisa:** ...por ejemplo los funcionarios de la institución no les dan la importancia que le tendrían que dar y esto yo lo he dicho, no lo voy a decir solamente acá, lo he dicho en los medios...

**Mario:** Hmmm.

**Larisa:** ...porque soy persona, una defensora de las Termas porque me crié ahí.

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Larisa:** Entonces... eso es lo que a mí a veces me pone muy mal, porque yo veo que las Termas en lugar de progresar a veces, van para atrás porque en lugar de brindar servicios, más servicios, por ahí sacan lo que mejor, porque yo no digo la tecnología existe y cada vez mejor la tecnología pero hay veces que las cosas de antes hay que preservarlas, por ejemplo, porque existen los museos.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Eh. Los museos existen porque hay cosas de antes son reliquias. Los baños que eran de antes tendrían que haber seguir siendo baños, deberían existir como reliquias de antes. Entonces eso me molesta mucho, cosas diferentes... por ejemplo... me hubiera gustado que la ducha escocesa se siguiera haciendo como se hacia antes no con aparatos como se hace ahora. Que sean aparatos pero que también el paciente tenga la opción... de elegir, los aparatos o la manguera.

**Mario:** Como se hacia antes.

**Larisa:** Claro, por ejemplo el hidropulsor, el hidropulsor cada vez se hace menos. Entonces, también me gustaría que eso... que eso siga existiendo que se pongan hidromasajes o jacuzzi como quieran llamarlo pero que se deje la opción del paciente si quiere hidromasaje o quiere hidropulsor, porque el hidropulsor es directo con la manguera y lo hace la bañera el otro lo hace la pileta entonces que le dejen a los pacientes para elegir... y eso es lo que... eh... políticamente eso funciona mal porque la política es mala entonces esto se usa mucho como un lugar... como quién dice este es el caballito de batalla de alguno para eh... si alguno anda mal por ahí es amigo del... del que esta en el gobierno lo manda allá para que tenga un empleo y para podérselo sacar de encima, creo yo

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Porque nunca tenemos... porque sería lindo que el jefe que yo tenía en el ochenta y tres fuera el mismo que esta hoy o que por lo menos hubiera uno que hiciera quince años que esta en Termas.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Porque nosotros de una persona nueva que no sabe lo que es Copahue, que no la conoce, no podemos aprender nada. Y tampoco nos dejan emplear lo que sabemos.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Porque ellos lo quieren manejar a su manera y no es la manera de la que Terma estaría mejor manejado.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Larisa:** Entonces, por eso es que muchas cosas se pierden y muchas...cosas como estas...este cada vez tienen o sea decaen más porque no le dan la importancia que realmente tiene. Es como un lugar turístico, un lugar turístico ¿qué es lo que hacen? Y cada vez ponen más cosas para atraer más al turismo.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Y acá este...por ejemplo acá todo el que va sabe que no va hacer turismo...saben que van a hacer turismo, a curarse y ahora este...la misma gente, dice acá eh...nos sentimos mal porque (a) los jefes no los conocemos, si tienen una queja de alguien o de...de alguna instalación que no funciona a quien se van a quejar si los jefes no están nunca, eh...no les interesa entonces eso hace que Termas decaiga (tose).

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Me gustaría que Termas en realidad funcionara como decía hace un rato que funcionará como...como un museo una cosa así ir preservando todo lo que lo...desde que se inicio Termas.

**Mario:** ¿ta bien.

**Larisa:** Que hubieran esas casillas no digo precaria como eran antes, pero que no se empiecen a tirar esas cosas, para, para emplear la tecnología porque a veces la tecnología no es lo mejor y es lo más caro. Por eso en Copahue nosotros tenemos el agua caliente que fluye de la tierra...(piensa)...y si, si cuando hicieron el Complejo grande ese que hicieron si hubieran pensado un poco los que hicieron el complejo hoy no estaríamos...no habr...(habría) no tendríamos una calefacción funcionando con calderas.

**Mario:** ¿Con calderas?

**Larisa:** Si, con calderas.

**Mario:** Y hay agua caliente por todos lados.

**Larisa:** Claro. Entonces si hubieran pen...(pensado) usado un poco la...la imaginación, eso estaría todo calefaccionado pero por...la misma naturaleza.

**Mario:** Claro, si tienen agua caliente por todos lados.

**Larisa:** Y claro.

**Mario:** Vapor que más tiene.

**Larisa:** Claro, tiene vapor y agua, aguas hirviendo todo el tiempo.

**Mario:** Ah con calefactores...están.

**Larisa:** Tiene calderas que...son las que hacen funcionar...

**Mario:** No se entiende.

**Larisa:** Este, de hecho ahora los médicos también, todo el personal médico que va a Copahue es personal que contratan por la temporada, que tampoco conoce demasiado del tema, entonces eso hace que...que todo esto cada vez funcione más mal, porque yo creo que, yo no digo que no puede haber médicos nuevos pero siempre tiene que haber uno que sepa más. Por ejemplo como en esos años que eh...iba el doctor Coronel, iba el doctor Ficosecco, el doctor...Carlos Lopatin que es una persona que se ha criado...

**Mario:** ¡Ah! Lopatin, si, si.

**Larisa:** ...se ha criado en Copahue.

**Mario:** Eh...¿dónde vive acá Carlos Lopatin?

**Larisa:** Sí, él vive por acá.

**Mario:** Si, si

**Larisa:** Si, él es una persona que se crió en Copahue, y es médico, y el sabe...el sabe lo que es el termalismo.

**Mario:** El es de la hostería...

**Larisa:** Claro, la hostería...

**Mario:** ...Hualcupén.

**Larisa:** No, la hostería la...Cabañita.

**Mario:** La Cabañita.

**Larisa:** Si.

**Mario:** Lo quieren mucho al doctor ese.

**Larisa:** Si, no, eh...Lopatín es una persona que...que sabe un montón el...

[... Interrupción de la entrevista: llega el hijo de la entrevistada]

**Larisa:** Nosotros, la verdad que yo, yo cuando, cuando escucho hablar de las Termas, y cuando encuentro...porque yo conozco otras termas así viajando.

**Mario:** Río Hondo.

**Larisa:** He ido.

**Mario:** Río Hondo, es mentira.

**Larisa:** Si, pero yo me siento como quien dice, me siento Gardel, ¿no?



**Mario:** ¡Claro!

**Larisa:** Porque las termas de Copahue son las mejores del mundo y están comprobadas. Entonces para mí es un orgullo que, este...alguien me diga de algún lado, sí yo fui a las Termas de Copahue...este...así que para mí este...

**Mario:** Tendría que conocer Usted señora. Cuando conozca se a va dar cuenta que es lo que...

**Larisa:** Si no pero a mi me gusta como...

**Mario:** Si, si, las Termas de Rosario de la Frontera conozca, hay un Hotel ahí...

**Larisa:** Hmmm.

**Mario:** ...Termas, de hay sacan el agua mineral Palau...

**Larisa:** Hmmm.

**Mario:** ...de ahí la sacan, de las termas de Rosario de la Frontera, este, y le iba a hacer una pregunta, señora Larisa, este...que le parece esta idea mía de hacer, eh...el trabajo preguntando (a) todos los empleados que trabajan en Copahue.

**Larisa:** Y me parece bien porque es una forma de...que por lo menos alguien alguna vez se interese en...en saber que es lo que hacemos, como nos sentimos eh...por lo menos saber que existimos, porque para mucha gente es como que nosotros no existimos, eh...existen eh...los jefes, que sé yo, el presidente del Ente (Ente Provincial de Termas), la...la directora del servicio médico y los médicos, y bueno desde los bañeros para abajo, los bañeros, los limpiadores esos no existen, y en realidad si Termas funciona casi funciona más por esa gente.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Porque es un conjunto, pero quien están...eh, todo el día y todos los días con el paciente somos nosotros, somos los que...porque al médico va una sola vez mientras llega, y con nosotros esta todos los días y a nosotros nos plantea como se sintió en el médico como se sintió...desde cuando salio de Buenos Aires, o de Córdoba, o de Estados Unidos, o de México, o de Brasil o por que acá viene gente de todos lados.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Entonces a quien le cuenta es a la bañera, eh...como se sintió cuando llego al aeropuerto de Neuquén, cuantas horas demoro de Neuquén a Copahue, eh...si (no se entiende), como era el servicio, entonces esas cosas las escuchamos nosotros y a veces el paciente llega llorando o casi llorando, eh...yo siempre tuve...por ahí viene una persona a lo mejor muy enojada porque le hicieron esperar un montón, porque llego el día antes y no se ha podido bañar y bueno...yo siempre tengo esa...no sé si es un don que me ha dado...Dios para que aprenda a llegar así a la gente ¿no? pero yo a la gente mayor es la gente que respeto mucho, la quiero mucho yo a mis pacientes los adoro...yo si tengo que desvestir mi paciente y vestirlo y meterlo al agua, y sacarlo y cuidarlo, yo lo hago. Para eso me pagan y para eso...o sea que eso es una de las formas que...que yo siento que el paciente le estoy atendiendo, y se esta sintiendo bien, o sea me parece muy bien tu trabajo, porque primera vez este...es como que...entramos a formar parte de algo, los verdaderos protagonistas de la historia de esto ¿no?, porque nunca somos protagonistas de nada siempre somos protagonistas cuando pasa algo malo...

**Mario:** ¡Qué bárbaro!

**Larisa:** ...pero cuando pasan cosas buenas este no, ahí es la jefa del servicio médico o el presidente del Ente no somos nosotros y en realidad quienes brindamos el servicio somos nosotros.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Somos los que tenemos que sacar al paciente en brazos de la pileta o de lo que sea...y las que tenemos que aguantarnos a veces también los enojos del paciente porque a Copahue va gente pero...buena, mala, gente idiota y porque hay que decirlo así hay gente que...que no se aguanta ni sola y nosotros tenemos que saber entender a esa gente, porque el paciente como quien dice...había un médico que nos daba curso siempre a nosotros de termalismo y de primeros auxilios...

**Mario:** A ¡que bien!

**Larisa:** ...y siempre nos decía el paciente siempre tiene la razón (piensa). Y hay que hacerlo sentir que él siempre tiene la razón, y como haces, si no sabes llegar al paciente. Entonces el trabajo de nosotros es un trabajo muy lindo pero a la vez muy difícil (tose). Es por eso que, las personas que no saben entender al paciente, el paciente por más que le halla hecho bien el baño y todo, pero sino lo supo escuchar ya para el paciente no sirvió ya.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Larisa:** Y si, es como cuando vos vas al psicólogo. Pero si vos vas al psicólogo y el psicólogo vos sentís que, que, que, que...que no convenciste al psicólogo con lo que le contaste...

**Mario:** ¿ta bien.

**Larisa:** ...vos tampoco te sentís bien porque vos decís yo fui le conté al psicólogo pero en realidad no sé si no, yo no sentí que...que le hubiera llegado con lo que le dije.

**Mario:** Que bien ¿no?

**Larisa:** Entonces yo creo que eso, es lo fundamental eh...por allí, por eso digo, yo a mis pacientes los adoro, yo a mi no me importa si porque para mis jefes el trabajo que yo estoy haciendo con mi paciente no esta bien pero para el paciente esta bien, a mi no me importan lo que diga mi jefe, yo al único que tengo que largar contento y al único que le debo el sueldo que me pagan, y al único que le debo mi trabajo es al paciente, a mí, no se lo debo ni al gobernador, ni al presidente del Ente, ni tampoco al...a la directora del servicio médico porque se lo debo a mi paciente porque si no hubiere gente en Copahue no existiría Termas.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Larisa:** El día que la gente diga no vamos más a Copahue de pronto nosotros (nuestro trabajo) se termina, y eso lo que mucha gente no entiende. Eso lo que mucha gente no entiende, que...que nosotros, nosotros nos debemos al paciente y no el paciente a nosotros.

**Mario:** ¿ta bien ¿no?, nosotros nos debemos al paciente y no el paciente a nosotros,

**Larisa:** Y si.

**Mario:** Señora Larisa y...¿Cómo resuelven el tema de los pacientes que son así muy...idiotas....?

**Larisa:** Muy quisquillosos como quién dice, yo nunca tuve que recurrir a nadie.

**Mario:** ¡Ah! mire usted.

**Larisa:** Yo nunca tuve que recurrir a nadie, yo tengo una forma de llegar al paciente, que a lo mejor le digo un chiste, le hago una broma y cuando lo empiezo a atender y se da cuenta que...que a mí no me importa que venga enojado, que venga...que se enoje conmigo, yo, yo no me pongo de mal humor, a mí no me pone de mal humor esa gente, todo lo contrario lo entiendo, lo entiendo porque yo soy una persona...por ejemplo yo voy a un hospital o a un centro médico. A mí no me molesta esperar, pero si me molesta que me pasen por encima.

**Mario:** ¿ta bien.

**Larisa:** Soy respetuosa pero me gustan que me respeten, entonces eso, yo entiendo que es así en Copahue, el paciente es muy respetuoso pero hay veces que se les falta el respeto.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Entonces esa falta de respeto cuando ellos sienten que se le faltó el respeto y más vale a lo mejor le faltaron el respeto en una punta del complejo y tuvo que ir a la otra, y en la otra lo encontré yo y...y bueno, y yo como en...como entiendo que yo la entiendo, entonces se va contento, cuando sale de ahí, sale riéndose...

**Mario:** (risa).

**Larisa:** ...capaz que entró llorando, sale riéndose, porque yo empiezo a hablarle, yo le digo: Usted a que viene a Copahue, viene a curarse, viene a amargarse, Usted se quiere ir, siempre les digo, Usted se quiere ir en una ambulancia de acá, no, me dicen y entonces le digo porque este mal humor, Copahue es el lugar más tranquilo de la Argentina, así les hago ver, Usted si se viene a curar tiene que calmarse porque si Usted viene de malhumor le sube la presión, entonces en lugar de darse dos o tres baños por día como Usted se quiere dar no se va a tomar ni uno, lo único que se va a hacer se va a tomar tres veces la presión para ver cuando le va a bajar para darse un baño.

**Mario:** Qué bárbaro.

**Larisa:** Entonces, me dicen, si tenés razón, yo les digo: Usted de donde viene, de Buenos Aires ¿no es cierto?, si dice, y bueno por eso lo entiendo, porque viene de Buenos Aires y yo sé como es Buenos Aires, Ustedes allá andan a mil por hora, pero acá no pueden hacer todo, si allá lo que hacían allá, en cinco minutos aquí capaz que lo van hacer en media hora pero ¿Por qué?, porque acá no nos corre nadie y allá sí, allá Ustedes cuentan los minutos para todo, y acá no, acá no tiene que contar los minutos acá les sobran minutos, horas, días para hacer todo lo que ustedes quieren hacer, pero no nos corre nadie y tienen tiempo para hacerse de todo, entonces me dicen, si tenés razón pero no podemos cambiar...

**Mario:** (risas).

**Larisa:** ...pero tienen que intentarlo, yo siempre les digo tienen que intentar cambiar porque sino el único que se perjudica, porque a mí me pagan para que yo les haga el baño. Y si Usted se va bien o se va mal a mí me van a pagar igual, siempre les hago ver, entonces yo ¿que tengo que hacer?, hacer algo para que Usted se sienta bien pero también depende mucho de Usted, porque si Usted esta pensando...si Usted viene para acá es sentir, sentía la necesidad de venir porque estaba enfermo, o porque quería venir a descansar, porque en su casa estaba todo bien y si salió de su casa y estaba todo bien y llego acá porque esta preocupado, si paso algo malo en su casa saben donde ubicarlo y le van a avisar, entonces mientras no le avisen nada porque se

tiene que poner mal tiene que estar tranquilo así se hace los baños tranquilos, le va a bajar la presión, y sino todo lo contrario...(no se entiende)...una persona la altura tiene allá arriba y a eso le sumas que se pone de malhumor y más vale que le va a subir a veinte la presión en cinco minutos...y ya no se puede dar el baño.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Larisa:** Entonces, siempre les hablo así, capaz que por ahí, los abrazos, los...y bueno, ellos se sienten bien, porque ven que...que a uno le interesa el bienestar, que le interesa el bienestar de ellos, entonces me dicen...y a veces muchos me han dicho y que porque yo les tengo tanta paciencia les digo porque yo lo que gano se los debo a Usted, y yo les debo a ustedes no Ustedes a mí y ellos me dicen, en muy pocas partes nos dicen esas cosas.

**Mario:** ¡Que bárbaro! ¿no?

**Larisa:** Entonces, yo aprendí, aprendí desde que empecé en Termas ha hacer el trabajo como realmente tiene que hacerse. Porque yo digo para ir a maltratar al paciente en Copahue, para ir a atender mal me quedo en mi casa.

**Mario:** (aprueba con la cabeza).

**Larisa:** Si es así, para mí es esa...y me gustaría por ejemplo, me gustaría que todas mis compañeras que hacen años, las que hacen la temporada, las que van a trabajar ahí en Copahue, que lo aprenda, que aprendan que...el paciente es...es responsabilidad de la bañera.

**Mario:** ¡Que bien!

**Larisa:** Porque yo hago pasar al paciente de la puerta del pasillo para acá y es mi responsabilidad si el paciente se quema, si, si le bajo la presión, si se cayó, si...es mi responsabilidad yo me tengo que asegurar que el paciente no se caiga, que se sienta bien, que se sienta seguro, que se sienta cómodo, porque sino este...sino lo voy a atender para el paciente se sienta bien y directamente no lo atiando me dedico a limpiar o ha hacer otra cosa, eh...(no se entiende)...porque a mi no me gusta...yo por ejemplo, yo siempre digo...cuando uno va a comprar, vos a lo mejor vas y compras un kilo de azúcar en un...en un supermercado que te atiendan.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** O a lo mejor vas y lo sacas solo, pero llegas a la caja, y cuando te atienden, te cobran con una sonrisa.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Vos te sentís bien y capaz que en otro lado esta más barato, vas y encontras a la empleada con una cara de...

**Mario:** (risa).

**Larisa:** Bueno, vos decís, yo prefiero pagar allá, pago dos...dos centavos más pero me atienden mejor porque yo creo que siempre la sonrisa del, del, del empleado es lo que te hace...sentir...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...te hace sentir, no es que uno quiera sentir importante, pero...creo que eso es

lo...porque hoy en día hasta eso se ha perdido: la sonrisa.

**Mario:** ¡Qué bárbaro!

**Larisa:** Y la sonrisa es lo que hace sentir bien al otro. Porque vos si vas a saludar: ¡Hola!, para eso no saludes.

**Mario:** Dicen, la sonrisa es una bienvenida sin palabras.

**Larisa:** Claro.

**Mario:** ¡Que bien! ¿no?

**Larisa:** Si, porque si vos saludas con una sonrisa, y capaz que no conoces a nadie. Pero si saludas ya pasas a ser, que sé yo, un simpático, te catalogan de muchas maneras. Y si sos antipático...

**Mario:** (sonríe).

**Larisa:** ...y a lo mejor saludas de mala manera, mejor ni saludes, entonces ya pasas a ser una sola cosa.

**Mario:** Claro, es verdad.

**Larisa:** Sos un antipático de....

**Mario:** (risa).

**Larisa:** Entonces yo creo que en Copahue eso es lo que...y eso es lo que yo digo, nunca estuvo, por ejemplo, en la misma balanza (tose), porque a mí me gustaría, yo lo que quisiera para el futuro de Copahue, que el día de mañana este, el jefe máximo, sea el jefe del servicio médico, sea el presidente del Ente, cualquiera de ellos dos, que se preocuparan por los pacientes tanto como nosotros. No que se vayan a encerrar a una oficina y que si un paciente tiene un problema tenga que ir a verlo allá cuando a ellos también les están pagando...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...gracias a ese paciente. Y ellos creen que (a) ellos les pagan por ser importantes, o porque son indispensables, ¡no! nadie es indispensable en ningún lado.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Nadie es indispensable, ¿Por qué?, porque es así, yo creo que la única persona que es indispensable...por ahí es el profesional el...por ejemplo hay un médico que sabe muchísimo de termalismo, esa persona es indispensable ahí porque yo no voy a ser el trabajo del médico, pero...presidente...puede ser cualquiera...porque para llevar papeles cualquiera los lleva, que tenga un poco de estudios, cualquiera los lleva, pero yo creo que esto es más que papeles, saber llevar la Terma (el complejo Termal Copahue) como corresponde es saber darle la importancia que tiene la gente que lo visita es más que importante... y eso es lo que nunca se dio importancia, nunca se le dio importancia.

**Mario:** Que bárbaro ¿no? señora me llamo la atención lo que usted dijo, esto de...que el paciente, nosotros nos debemos al paciente y no el paciente a nosotros ¿quién más piensa así como Usted?

**Larisa:** Yo creo que no debe haber muchos por eso Termas a decaído un montón.

**Mario:** Y esos muchos quienes son y esos pocos digamos.

**Larisa:** Y los pocos que pensamos así, y seremos que sé yo, poquitos porque debemos ser muy poquitos porque sino la Terma (las Termas), si antes la Terma funcionaba con cincuenta y dos baños, no puede ser que hoy tenemos casi trescientos y no funciona bien.

**Mario:** ¿Trescientos?

**Larisa:** Yo creo que si todos pensáramos igual, la Terma con ochenta personas funciona, no con setecientas.

**Mario:** Y ¿qué pasaba..., qué pasaba con esos cincuenta?

**Larisa:** Es que esos cincuenta no tenían límites de horarios. Hacían veinticinco pacientes y era lo mismo que hoy...por ejemplo si hacías veinticinco pacientes no te quejabas, ahora son tres y se están quejando. Yo cuando aprendí a hacer hidropulsor hacíamos hasta veinticinco personas por persona, por baño, y ahora no se si llegan a diez y ya salen ay (quejándose)...Antes el lugar que ahora cubren diez personas yo...antes lo cubría uno solo.

**Mario:** ¡Que bárbaro! ¿no?

**Larisa:** Entonces, por eso digo, este...a cambiado mucho, a cambiado mucho pero lo peor es que no cambia para bien.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** No cambia para bien, y siempre es el interés económico, también, porque ahora no, no sé eh...han empleado mucho la tecnología...experimentan un poco, y no es que hagan lo que mejor le hace al paciente, ¡no!, ahora le interesa más brindar lo que mas plata les deje, no lo que hace bien al paciente.

**Mario:** Al paciente.

**Larisa:** Entonces esas son cosas que por hay... eso hace que...que Termas cada vez este, que vaya menos gente.

**Mario:** ¿Qué le falta al empleado?

**Larisa:** (piensa) Y yo creo que al empleado le faltan muchísimas cosas pero la cosa más importante que le falta al empleado es de que...las personas que están más, por arriba de nosotros nos escucharan un poco más. Que tomarán en cuenta una vez, siquiera, en la vida, la opinión de los empleados, cómo pensamos, que es lo que vemos, que nos parece.

**Mario:** ¡Que bárbaro! ¿no?

**Larisa:** Porque yo creo que la persona que...porque a nos...nosotros nos manejan como si fuéramos unos robots, nosotros servimos únicamente para cumplir y trabajar, nunca servimos para opinar o para...

**Mario:** (asombro).

**Larisa:** ...decir si esta bien o mal lo que se hace, y yo creo que eso, yo siempre fui de la idea de que esto es un trabajo en equipo y nunca tendríamos que estar sectorizados. Aquí todo esta

sectorizado, todos son sectores, este sector, aquel sector, este sec...y bueno, entonces cuando nos juntemos todos los sectores y hablemos todos el mismo idioma y nos entendamos todos entonces, va a ser otra la historia, pero, a mi no me gusta...(murmura)...yo siento que no, no nos prestan la atención que nos tendrían que prestar.

**Mario:** Y ¿cómo hacer para juntarlos?, ¿cómo hacer para que presten atención?

**Larisa:** Y yo creo que eso...y se ira a lograr el día que entré una persona que realmente le interese Termas. Que no le interesa solamente el bolsillo. Porque la persona que...que le interese realmente Termas va a ser la persona que va a querer brindar lo mejor de Copahue y para brindar lo mejor sabe que tiene que recoger opiniones de todos lados. Pero al que no le interesa eso, y nunca nos va a tomar en cuenta porque mientras el cobre no le importa si el servicio que se brinda es bueno o malo.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** Porque no puede ser que en el año dos mil siete, no se use por ejemplo los cubrecamillas con lo que se cobra en Copahue, que no halla un toallón como la gente para prestarle al paciente, que el paciente no tendría que llevar los toallones porque en realidad tendríamos que brindar ese servicio completo, no se brinda...

**Mario:** ¿Qué es el cobre...?

**Larisa:** ...no tener un tensiómetro, si bien a los bañeros, muchos de nosotros nos han enseñado primeros auxilios como tomar la presión, y todo, este que no halla un tensiómetro por ejemplo en los sectores como para cuando se descompone un paciente poderle tomar la presión.

**Mario:** ¿Antes tenían?

**Larisa:** No, no por eso digo, no, no.

**Mario:** A mire Usted.

**Larisa:** Pero yo creo que...que así como avanza la tecnología...

**Mario:** Claro.

**Larisa:** ...y todo, este...tendríamos que demostrar pero en esas cosas

**Mario:** Claro.

**Larisa:** No en como poner, eh...que sé yo, en que posición poner una puerta, a ver que puerta mas linda ponemos si al paciente no le importa la puerta al paciente le importa el servicio que se le brinda...

**Mario:** El servicio.

**Larisa:** ...no le importa si la manija de la puerta, es de bronce, o es de oro, o es de plata o es de chapa, y...entonces de eso se preocupan.

**Mario:** ¿Cómo hacer para...digamos ahora unir a todos los empleados?

**Larisa:** Ese es el punto, eso es algo que no se si alguna vez se dará.

**Mario:** Claro, porque cuando usted me menciona a los cincuenta bañeros de antes como que se

me hace a mi la idea que es...eh, que era un equipo

**Larisa:** Y si.

**Mario:** ...los cincuenta de antes, eh...cuando iniciaron que se yo, habían compartido, en un lugar me contaban que viajaban en camiones.

**Larisa:** Yo cuando recién empecé...cuando recién empecé a ir a Copahue a trabajar a las Termas antes de que fuera el Hotel Termas cuando empecé a trabajar en Termas. Yo tenía mi hija mayor que tenía un año, yo me iba en los camiones arriba del ripio, que llevaban los camiones que estaban hac...en ese tiempo estaban haciendo el complejo grande ese, balnoterapia que le llaman, en ese tiempo estaban haciendo eso, y para hacer ese complejo llevaban esa, ese ripio, esa arena y arriba de esa arena, de esos camiones viajábamos nosotros, yo quería el trabajo lo iba a pedir a Copahue, en Copahue me lo daban y en Copahue me daban la baja también, entonces yo tenía que ver como me iba de aquí a Copahue y como me baja de Copahue para acá y me tenía que encargar, a ver como vivía en Copahue, yo pagaba cuatro chapas y vivía bajo cuatro chapas.

**Mario:** ¡Ah!

**Larisa:** Y así, pero éramos felices, yo era feliz. ¿Por qué? porque tenía un trabajo, que me pagaban bien, trabaja mucho sí, pero había más comprensión, había muchísima gente, yo...nosotros llegábamos a las cinco y media de la mañana a trabajar, y ya teníamos una cola de gente esperándonos entonces a veces no tenías tiempo ni para tomar un mate, entonces...

**Mario:** ¡A las cinco de la mañana!

**Larisa:** ¡A las cinco y media de la mañana!,

**Mario:** ¿Turistas?

**Larisa:** Turistas. Entonces, esa gente a nosotros este...eh...nos hacia ser cortita la mañana, porque eh...uno trabaja y trabaja y trabaja y trabaja y cuando viene a mirar la hora ya es hora de salir, entonces no sabíamos lo que pasaba a la mañana y lo mismo era a la tarde, ahora a veces vamos y capaz que en la mañana tenemos cuatro, cinco pacientes, y habremos, cinco, seis baños.

**Mario:** ¡Eh!

**Larisa:** Entonces esas son las cosas que, yo por eso digo, Termas, no se irá a volver a ser lo que era antes...(tose). Antes habían eh...médicos que, que eran profesionales, que eran médicos que les interesaba mucho eh...que aparte siempre les intereso capacitarnos a nosotros pero ¡no! capacitarnos para hablar inglés, como ahora, porque ahora les interesa mucho que aprendamos otro idioma, pero nunca nos preguntaron si sabemos realmente hacer bien el hidro (hidropulsor).

**Mario:** ¡A que bien!

**Larisa:** Entonces yo creo que allá no se trata del idioma se trata de otra cosa, porque a mí, por ejemplo, a mí me gustaría aprender a hablar mapuche antes que hablar inglés...

**Mario:** ¿ta bien.

**Larisa:** ...para mi mis raíces sería aprender a hablar mapuche, si bien no tengo sangre mapuche, si la tuviera me sentiría orgullosa. Porque yo siento que los...los...los mapuches



fueron, son los dueños de la tierra en la cual nosotros usurpamos y...y es a los que le tendríamos que copiar un montón de cosas.

**Mario:** Claro.

**Larisa:** No a los ingleses, yo tengo un cassette que es de...Lazaro Moreno, el santiagueño, que habla mucho de esas cosas ¿no?, que nosotros hablamos su idioma mientras ellos nos quitan la tierra, por ejemplo...

**Mario:** ¡Qué bárbaro!

**Larisa:** ...los ingleses ¿no? entonces acá se preocupan mucho uno de como aprender a hablar inglés, eh...si bien es importante, porque uno crece y si le toca salir o le toca hablar con una persona de otro país que no habla nuestro idioma saberlo hablar, pero no es lo indispensable, para mi estando acá en mi país no es indispensable.

**Mario:** No es indispensable.

**Larisa:** A lo mejor estoy equivocada.

**Mario:** ¡Que bárbaro! ¿no? el hecho de que...este...veo como que los bañeros de antes y los bañeros de ahora.

**Larisa:** Si, ahora por ejemplo, ahora este...creo que para la gente que hoy toma Termas, como jefe eh...para ellos es importante el idioma que...que el servicio que se brinda.

**Mario:** ¡Qué bárbaro! ¿no? Más que importante.

**Fin de la entrevista.**

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
Nº DE REGISTRO: <b>MADS022007</b>	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: <b>30/Ago/08</b>
NOMBRE DE LA POBLACIÓN: <b>Loncopué</b>	FECHA DE LA ENTREVISTA: <b>08/Jun/07</b>
TIPO DE CONTACTO: <b>Visita no concertada. Encuentro casual.</b>	
TEMA: <b>Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue</b>	
INFORMANTES: <b>Jaime, 30 años aproximadamente. Teresa, 40 años aproximadamente.</b>	
CONTEXTUALIZACION: <b>La entrevista fue realizada en la casa paterna de los informantes que conviven aún con sus padres a excepción de Teresa que es la única de los hermanos que está casada y vive en otro domicilio. Por recomendación de sus compañeros de trabajo se concreta la reunión el día viernes alrededor de las 16:00 horas. Se utilizó una guía de preguntas memorizada previamente, no se tomaron notas durante la entrevista y el aparato grabador (Mp 3) estaba a la vista de los sujetos.</b>	
OBSERVACIONES: <b>Duración de la entrevista; 1 hora , 15 minutos, 42 segundos</b>	
<p>TRANSCRIPCION</p> <p><b>Mario:</b> Le iba a preguntar señor Jaime, ¿cómo es el tema de, de su trabajo?, ¿cuál es su función dentro de Termas.</p> <p><b>Jaime:</b> Y bueno, nosotros trabajamos en obra allá, en lo que es carpintería, ¿no?, mantenimiento de baño.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Jaime:</b> Y si hay como te digo, hay movi... hay, eh, conexión con los turista, yo creo que el trabaja allá tiene (contacto con el turista), por que vos salís caminando una calle y te juntas con un turista, y el turista te pregunta cual es la laguna verde, cual la laguna sulfurosa</p> <p><b>Mario:</b> ¡Ah esta bien!</p> <p><b>Jaime:</b> ¿Dónde esta la laguna del chanco?, ¿donde esta...?, tenemos seis baños me parece, afuera de lo que es complejo (de) terapia, y bueno ahí, tenés contacto con el turista.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Jaime:</b> Oh, te pregunta para que sirve esta agua, para que sirve esa laguna, para que sirve la otra agua, pa´ que sirve cada baño</p> <p><b>Mario:</b> Y señor Jaime ¿hace cuanto trabaja usted ya en Termas?</p> <p><b>Jaime:</b> y yo, (piensa) hace once años.</p> <p><b>Mario:</b> A que bien.</p> <p><b>Jaime:</b> Once temporadas son, no son años sino once temporadas, que las temporadas son de seis, siete meses. Nosotros somos los que abrimos y cerramos el, el...</p>	

**Mario:** El complejo.

**Jaime:** El complejo, los baños, todo, porque se llega allá, pónelo en Octubre, se llega y hay que arrancar todo de cero porque hay que arreglar todo, porque...

**Mario:** Ah claro la, dice que la nieve, ¿no?

**Jaime:** Si la nieve, bueno el mismo tema del sulfato del, del azufre te rompe todo, la humedad te despega el parche que hiciste el año pasado te lo despega y lo tenés que volver a hacer.

**Mario:** Y ¿que es lo que resiste ahí?

**Jaime:** Lo que más resiste es madera y aluminio.

**Mario:** ¡Ah!, el aluminio también lo destruye.

**Jaime:** Si con el tiempo si, el aluminio lo...

**Mario:** A no me diga!

**Jaime:** ...lo empieza...

**Mario:** ¿La madera?

**Jaime:** Y la madera también, pónelo te dura diez años,

**Mario:** La reseca muchísimo!

**Jaime:** Eh, o te la..., te la rompe de una ¿viste? Porque queda todo abajo (debajo) el agua ¿viste?, no, no tenés que sacarla, por que sino si la sacas se tuerce toda y se raja. Hay que dejarla toda hay adentro.

**Mario:** Mmmm...

**Jaime:** Todo lo que es pileta, Imanejate...imane, imagínate una pileta cuadrada, bueno, esta medida ahí adentro. Las escaleras donde bajan el turista, el curista, no es turista porque...

**Mario:** Claro, si, si.

**Jaime:** Porque, es curista, el que va a Copahue. Eso queda todo bajo (debajo del) agua porque sino se pudre, lo sacas afuera y se pudre, se rompe todo.

**Mario:** Mmmm...

**Jaime:** Así que hay que mantener todo adentro.

**Mario:** O sea y como, cuando tienen que reparar. ¿Qué hacen?

**Jaime:** ¿Cómo?

**Mario:** ¿Cuando tienen que reparar eso?

**Jaime:** Y se saca todo y se hace todo nuevo y se pone cosas nuevas

**Mario:** ¿Y de que madera es?

**Jaime:** Y lo que más aguanta, me parece que... ¡bah! lo que usamos nosotros es lenga y álamo.

**Mario:** ¡Ah que bien!

**Jaime:** Así que.

**Mario:** Madera pero...

**Jaime:** Si, si, por ahí las piletas un diez por dos.

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** Para ser, pa' (para) que sean firmes. ¿no? Porque también (si) son muy finas por hay te los rompe todas.

**Mario:** Ah, la...

**Jaime:** Así que...

**Mario:** Y cómo, ¿Como entro a trabajar ahí, a Termas?

**Jaime:** Y a Termas, como entran todos, por hay... necesitan gente, bueno...y yo...

**Mario:** Se presento.

**Jaime:** Claro yo por hay me presente y bueno, me preguntaron que... ¿cuál era mi oficio? Bueno, mi oficio es carpintero. Así que...

**Mario:** Señor Jaime, cómo digamos, este, hummm... de... ¿Cómo es un día de trabajo, así, normal de ustedes?.

**Jaime:** Y un día de trabajo. Bueno, se entra (ingresa) a las siete de la mañana...

**Mario:** Si.

**Jaime:** ...este..., se llega, se marca (marcar tarjetas de personal), unos matecitos (mates cebados) antes de arrancar, dijo... (risas).

**Mario:** ¿ta (esta) bien, si, si...

**Jaime:** ...y se arranca hay, se le pega una recorrida a los baños para ver si se rompió algo...

**Mario:** Ah, ¿ta (esta) bien.

**Jaime:** ...y bueno si se rompió algo se llama a los otros muchachos para que lo ayuden, según que trabajo sea

**Mario:** Claro

**Jaime:** Y se, y se hace hay. Pongamos se rompió algo en el baño nueve, se va. Casi nunca se rompe tan grande ¿no?

**Mario:** Claro, claro, no por supuesto.

**Jaime:** Siempre capaz que se rompe un, un fleje de una rejilla de abajo de la pileta, un escalón de la escalera

**Mario:** Un escalón.

**Jaime:** Y se va reclavando, se va arreglando.

**Mario:** Digamos que lo hacen hay en...

**Jaime:** Si, si hay, es mantenimiento

**Mario:** Mantenimiento de todo.

**Jaime:** ¡Claro!. Mantenimiento de todo.

**Mario:** Que es casi permanente.

**Jaime:** ¡Claro!. Todos los días hay que pasar por los baños preguntando si se rompió algo.

**Mario:** Y cuando cierran ya la temporada ¿que se hace?

**Jaime:** Y cuando se cierra, bueno, se junta todo lo que es mueblería, todos, sillas, sillones, mesas, se junta todo en un solo..., en un solo lugar.

**Mario:** Aja...!!!

**Jaime:** Que este medio alto por el tema si entra agua por..., por las puertas, si se llegan a inundar los baños porque esta en una parte muy baja. ¿no?

**Mario:** Ahhh...!!!

**Jaime:** Hay desnivel en los terrenos. Así que... se deja todo a un metro más u (o) menos de altura del piso

**Mario:** Ajá...!!!

**Jaime:** Con tacos, todo, para que no se humedezcan. Y se cierran los..., las puertas...

**Mario:** Ah, con tacos.

**Jaime:** Si, si. Se cierran las puertas de los vapores, de las piletas, del vapor... ferruginoso, sulfuroso... y del baño nueve que es de fango se cierra todo con chapones de aluminio.

**Mario:** ¿Por qué?

**Jaime:** Porque sino sale todo el vapor que..., que sale de hay de las piletas saldría para el edificio y empieza a romper todo lo que es cielorraso, puertas, que quedan afuera ¿no?.

**Mario:** A ver, no entiendo, no entiendo. O sea el vapor que saldría, que sale actualmente donde esta habilitado.

**Jaime:** ¡Claro! Pongámosle. Este, este es la sala de espera.

**Mario:** ¡Ujum!

**Jaime:** Y nosotros tenemos el vapor hay, en esa puerta.

**Mario:** ¡Ujum!

**Jaime:** Tiene una puerta común en la temporada ¿no? Que uno entra y se queda ahí, toma el vapor, todo.

**Mario:** Si, si.

**Jaime:** Cuando uno se viene de Copahue. Hay que sacar la puerta que esta hay y se pone unos chapones de aluminio, que era lo que te decía que aguantaban. Por eso.

**Mario:** ¡Aaahh!

**Jaime:** Y se sella, se sella con tornillos, maderas, hay para, que no, salga el vapor ¿no? de vuelta para acá pa' (para) que no te rompa...

**Mario:** ¡Ah! Yo estuve en la sala de espera, ´taba (estaba) acá y...

**Jaime:** ¡Claro! Hay un pasillo vos te metes a los ...

**Mario:** Si. ¡Ah! Ese vapor, o sea que sale a veces.

**Jaime:** Claro. El vapor que empieza a salir te empieza a romper todo lo que es madera afuera ¿viste?

**Mario:** ¡Ah! ¡La hace pomada! (la destruye).

**Jaime:** Si. Tiene que quedar muy bien sellado.

**Mario:** Y que...¿De que material son todos los, las casillas esas?

**Jaime:** Y es material común, por hay cemento.

**Mario:** Pero también, cuando inicia la temporada tienen que hacer todas las refacciones.

**Jaime:** Si, si. Todos los años hay distintos sectores ¿no?. ´ta (esta) el sector de albañilería, en el caso de nosotros carpintería.

**Mario:** Aja.

**Jaime:** Pintura, eh..., electricista, plomeros.

**Mario:** Que la nieve directamente viene y...

**Jaime:** Por hay no es tanto adentro el tema de la nieve, sino eh..., el tema del vapor que te rompe tanto, donde el vapor es húmedo, se empieza a humedecer todo adentro.

**Mario:** Claro, sino esta bien tapado.

**Jaime:** Claro, te sale para, pa' (para) la sala de espera y rompe todo adentro, todo el cielo raso.

**Mario:** Y te toco así...

**Jaime:** Si por hay, hay veces que te rompe los techos, hay que cambiar techos completos

porque..., quedo un hueco y se empezó a romper todo y...

**Mario:** Y no hay forma de estar hay y cuidar eso ¿no?

**Jaime:** No lo que pasa que es muy nevador (intensas nevadas) el invierno es una...

**Mario:** A jodido es para estar...

**Jaime:** Si, si, date una idea de doce metros de nieve, ah..., al tope de temporada, de temporada alta que neva (nieva) mucho.

**Mario:** ¡Ah!, doce metros.

**Jaime:** Doce metros de nieve.

**Mario:** Y alguna forma, que no hay agua caliente hay para...

**Jaime:** No pero es demasiada la nieve que cae. Esa es la otra. Habían hecho una calefacción por las calles ¿viste?

**Mario:** Si, si esas las vi.

**Jaime:** Bueno, pero no funciona más. No..., no le hicieron mantenimiento. Se rompió todo. Funciono dos tres años y dejo de funcionar porque no le hicieron mantenimiento.

**Mario:** Una lastima ¿no? por que eso estaría bien, si hay agua caliente así...

**Jaime:** Claro. No sí, el..., los hervideros, tenemos atrás el baño...(piensa) siete. Si, atrás del baño siete.

**Mario:** Aja.

**Jaime:** Hay una parte que tiene una pileta grande y... de dos por dos, pónelo. Y ahí hay hervideros donde hierve el agua y le ponen serpentinas de manguera, calientan el agua con esa... con el mismo, la misma presión que trae el agua el volcán, lo calientan y que calienta el agua, el vapor que agarra el agua

**Mario:** La serpentina.

**Jaime:** Claro la serpentina que llega casi a cien grados. Casi a eso calienta. Igual que la laguna sulfuruosa.

**Mario:** ¡Uh! ¡la pucha!!!

**Jaime:** Tiene un tope de ochenta grados, por hay cuando esta caliente, caliente.

**Mario:** ¿Que hay días de más caliente?.

**Jaime:** Si, si.

**Mario:** Y ¿por qué?

**Jaime:** Y esos días que hace mucha calor levanta temperatura.

**Mario:** Ah, mire Usted.

**Jaime:** Y esos días de fríos. Baja la temperatura. ¿No? Porque esta toda así, así al aire libre nomás.

**Mario:** ¡Que bárbaro! ¿No?

**Jaime:** Igual que la laguna el (del) chanco. La laguna el (del) chanco tenés..., lo máximo que levanta son cuarenta grados me parece, cuarenta, cuarenta y dos y cuando esta helao (helado), bueno, esta en veinticinco, veinte...

**Mario:** Bastante ¿No?

**Jaime:** No, si levanta bastante.

**Mario:** Y dígame señor Jaime ¿Qué turistas se ven ahí?

**Jaime:** Y llega... mucha gente de todos laos (lados) yo creo. Mucho más de acá de la zona, ¿no?

**Mario:** Aja.

**Jaime:** De acá, del Alto Valle, Río Negro, y bueno, después viene el porteño, ejem... que le decimos nosotros.

**Mario:** Claro, claro.

**Jaime:** Viene gente de Buenos Aires, y muchos chilenos. Bah, estos años atrás por el tema del cambio, ¿taban (estaban)...

**Mario:** No, claro.

**Jaime:** Esta viniendo mucha gente chilena. Y vienen extranjeros, también, todos los años se ve gente japonesa, alemanes

**Mario:** ¿Japoneses?

**Jaime:** Si. Y...no si, viene bastante gente. Por hay lo que falta si es, comunicación con el extranjero, pónale, no hay gente traductores.

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** Hay pero hay uno, dos, pero en caso de que vengan muchos extranjeros, no tenés que andar... así a las chapas para atender a todos.

**Mario:** Claro.

**Jaime:** Por hay es malo el servicio en ese, en ese sentido, que hay poca gente...

**Mario:** Traductores.

**Jaime:** Traductores, porque...

**Mario:** Que bárbaro...

**Jaime:** Mmm... No ahí va bastante gente. Bah, se llena todos los años...Porque dicen que es



(son) las mejores termas del mundo.

**Mario:** Claro, por el tema de las agua ¿No?

**Jaime:** Claro, por el tema de las aguas.

**Mario:** Y señor Jaime cómo es el tema de, de, de los, de los turistas, digamos. ¿Que es lo que más preguntan, que es lo que le paso a Ud., que experiencia tiene Ud.

**Jaime:** Lo que más preguntan del tema del agua, para que sirve cada agua, para que sirve el fango, para que sirve el vapor y uno que mas o menos anda en eso bueno el tema del vapor es por el tema de, del, por hay bronquiales...

**Mario:** Claro.

**Jaime:** ...el tema, cuando uno anda resfriado se toma un vapor y queda de diez.

**Mario:** Si. Vio que en Termas siempre hacen, este, encuestas para preguntar como fue atendido en el hotel, en Termas, como fue...este..., eh..., como fue en si el alojamiento que tuvo, eh, durante la estancia en termas ¿vio?, siempre hay esas encuestas. Y a mi se me ocurrió, digo, pero porque no hacemos al revés, en vez de preguntarle al turista, que ya se hacen esas encuestas, me digo bueno, lo que voy ha hacer ahora con mi trabajo es preguntarle a la gente que trabaja, al empleado, no a los jerárquicos porque no me interesan en esta oportunidad, no quiero saber nada con los jefes, ¿no? sino a la gente que tiene contacto con, con el turista...

**Jaime:** Con el turista.

**Mario:** El día a día.

**Jaime:** Claro, el empleado.

**Mario:** El empleado, este..., que opinión tiene sobre los.... (Ingresan la hermana y el hermano del entrevistado, saludos de bienvenida y presentación)

[...]

**Mario:** Y esa era la intención mía del trabajo, yo lo que tengo que recolectar todas las máximas (la mayor cantidad de) opiniones, le contaba a Jaime de que, digo bueno, vamos a hacer una excepción porque en realidad yo tengo que entrevistar solamente a las personas que tienen relación con el turista. Pero el señor Jaime me contaba que ellos, que ustedes también tienen alguna relación con el turista...

**Víctor:** Claro, en realidad vos no cumplís la función del bañero, no de bañarlo, pero vos cumplís la función de andar afuera, en el caso mío yo hago el...

**Mario:** Claro.

**Víctor:** ...el Servicio Generales que es limpieza, cortadura de césped, o sea que no hay turista te pregunta por una flor, te pregunta por distintos motivos, ¿viste? que propiedad tiene el agua, para que es buena el agua, o sea que... vos sos... un informante más de la Terma (del complejo) digamos...

**Mario:** A también.

**Víctor:** Si, si, si, vos. Lo que pasa que... el laburo que haces andas afuera ¿viste?. Tenés unos

de los días lindo anda todo afuera y las propiedades del agua por hay uno que lee un poco los folletos, más o menos se informa ¿viste?. Pero ya uno sabe para que es el agua que... suponete que uno... que alguien te pregunte ¿para que es el agua del Vichy? Entonces vos sabes que es digestiva y todo...todo el mecanismo...

**Mario:** ¿El agua de Vichy

**Víctor:** Si, Vichy, si hay...

**Mario:** ¿Vichy no es una crema?

**Teresa:** No. ¿Vos conoces Copahue?

**Mario:** Si, si conozco.

**Teresa:** Ah, ¿conoces?

**Mario:** Me llevaron una vuelta hay.

**Víctor:** Bueno, hay distintas aguas, tenés el agua del Vichy, agua el mate, bueno, el agua...

**Mario:** Bueno, el agua del mate si, el agua de los callos, me impresionó mucho a mi, veo un callo flotando hay. (risas).

**Jaime:** Si agua Vichy, agua el mate, agua el limón, agua sulfurosa, ferruginosa.

**Mario:** Me dijeron que un pato pasó por la laguna el chanco y se murió. No sé. Ese pato famoso que siempre pasa la laguna. (risas). No sé. Todos los años pasa el pato, pobrecito, y se cae hay, se queda rotizado.

**Víctor:** ¡Si, bueno! ¿viste?, Si en realidad, nosotros somos informantes también dentro de la terma (del complejo) ¿no?. Lo que sí falta mucha información sobre el mismo empleado, digamos.

**Mario:** Hmmm.

**Víctor:** O sea, el trabajo, el que estas haciendo vos, lo hubiésemos que estar haciendo nosotros, todas las temporadas. O sea, ver como es el manijo (manejo). Bah, el manijo de la terma, si. Pero, como son las propiedades del agua y que, que..., que, como te dijera, este... que propiedades tiene, realmente.

**Mario:** Claro.

**Víctor:** Si tiene hierro, tiene ...

**Teresa:** Claro, por hay falta el perfeccionamiento, digamos, que se perfeccione más, por hay, como para vos comunicar, eh..., dar más información al turista, una por hay da lo uno sabe, lo que ha escuchado y lo que lee en los folletos, pero por hay perfeccionamiento, son pocos los perfeccionamientos... que se dan. Bah, yo ahora no trabajo en termas pero trabaje en un tiempo en Termas.

**Jaime:** Ella también fue bañera.

**Mario:** Ah, fue bañera.

**Teresa:** Claro, yo soy bañera de Termas, este..., y eso es lo que te falta, ¿viste?, el perfeccionamiento. Por ejemplo, nosotros trabajamos la temporada nada más, de Diciembre, este, hasta marzo. Y después no se da un perfeccionamiento en el invierno, como para que vos tengas más información, como llegar, la relación pública para llegar al turista, digamos.

**Mario:** Ah, que bien.

**Teresa:** ¿Viste? Entonces, esa parte por hay le falta al Ente. Digamos, perfeccionar al bañero para llegar más al turista.

**Mario:** Y la gente que esta ¿como esta?

**Víctor:** Eh..., la gente, que el bañero, o los mismos nosotros, la calidad humana yo creo que todos te la representan ¿viste?. Vos, hoy vas, que se yo, a un Bariloche, supongamos, y en Bariloche el que te pueda pisar la cabeza te la pisa. Hoy en Termas, vos ves un abu..., cuando neva (nieva) nomás, vos ves una persona de edad y vos le agarras la mano, la llevas al baño, son cosas que uno ¿viste? Igual que la misma bañera. Capaz que vos tenés un montón de kilombos en tu casa... pero el día que vos vas a trabajar, bueno, entras a la terma y...

**Jaime:** Le pones la mejor onda.

**Víctor:** La mejor onda.

**Teresa:** Cuando vos sos bañero estas trabajando con personas que vienen porque tienen algún problema de salud, digamos. Y vos lo escuchas, porque ellos aparte de contarte todos los que ellos traen de su problema de salud te cuentan todos los problemas que por hay traen, lo que les costo llegar entonces tenés que estar por hay preparado digamos como para...

**Jaime:** Claro y Copahue es muy, muy tranquilo también, por hay vienen turistas que vienen de Buenos Aires, que vienen a las chapas ¿viste?, que van, vienen, ellos allá hacen su vida y andan al taco allá, acá vienen, y te dicen: ¡Eh! pero anoche no se escucho un tiro acá.

[... Interrupción de entrevista: llegan familiares del entrevistado]

**Jaime:** Así que, bueno como te decía ¿viste?. Y te dicen: ¡Eh!. Pero anoche no se escucho un tiro lo único que escucho fue el ruido de la cascada, nomás. Pero claro, allá en Copahue que vas a escuchar un tiro, ¡algún loco puede salir y tirarte un tiro! pero una vez en la temporada, capaz.

**Víctor:** El tema de los famosos nomás vos tenés el tema de los famosos que ¿viste? que en Buenos Aires, autógrafos que esto, el otro. Allá va gente famosa, como la señora esa...

**Teresa:** Julio Bocca.

**Víctor:** Julio Bocca.

**Mario:** ¡Ah! Que tal.

**Víctor:** O la señora esta de los ojos, la ...

**Teresa:** Amelia Best.

**Víctor:** Amelia Best. El año pasado fue...

**Mario:** Amelia Best. ¿Quién es?

**Víctor:** Los mejores ojos de la Argentina.

**Mario:** Es una viejita.

**Jaime:** Si. Van jugadores de fútbol. Y vos en Buenos Aires lo ves al jugador de fútbol y andan todas las chicas sacándole fotos. No, en cambio vos en Copahue pasa el vago y...

**Víctor:** Es como uno más.

**Jaime:** No le damos tanta importancia como le da la gente allá ¿viste? Y esa gente viene choca y anda y se camina todo hay. Es mucho más tranquilo. ¡Bah! muchísimo más cambiado lo que es Buenos Aires.

**Mario:** Claro.

**Víctor:** Es un pueblito ¿viste? Si has ido...

**Mario:** Si, si...

**Víctor:** Viste lo que es. Bueno, es...son cosas que...por hay uno no...no rescata lo que tenés. Pero ellos, ¡que se yo! Viene un...un viejito "el andariego", de apodo y el hace excursiones a las...

**Mario:** Ah, a las termas.

**Víctor:** A la luna...

**Mario:** A la luz de la luna...

**Víctor:** Claro.

**Mario:** A las maquinitas (conjunto de termas cercanos al Centro Termal Copahue).

**Víctor:** Sí, y son cosas que uno no les da importancia ¿viste? Pero él se lleva sus veinte turistas, veinticinco turistas cuando hay luna llena.

**Mario:** Las lleva a caminar.

**Víctor:** Si, son cosas que no... y es más la tranquilidad de todos, ¿viste? porque, que se yo, eh... vos vas a comprar a un negocio y... en Buenos Aires, yo creo que los vagos que vienen de Buenos Aires o de las ciudades grandes, están acostumbrados a sacar la mercadería, pagar e irse. ¿No? Vos tenés contacto con el vendedor, eh..., te charlan, te... Son cosas, es como hoy con vos, ahora.

**Mario:** Claro.

**Víctor:** Si vos te das cuenta acá en la casa.

**Mario:** Claro.

**Víctor:** Acá como estamos charlando. En realidad, vos vas a otro lado no se si te deja..., te abren la puerta para que entres a la casa

**Mario:** Claro, eso es verdad.

**Jaime:** ¡Bah! El mismo Loncopué, yo creo, acá la gente es muy...

**Teresa:** Solidaria, buena...

**Jaime:** Vos pasas y todos te saludan, como andas, que esto que'1 (que lo) otro. En Neuquén vos agarras y te bajas del colectivo y tenés que andar...

**Mario:** Si tenés que andar con cuidado.

**Víctor:** (se ríe).

**Jaime:** Mirando para todos lados porque sino te pisan la cabeza.

**Mario:** Si. Neuquén es otra cosa.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** No si hay cierta hora que hay que estar mirando para todos lados por las dudas hay.

**Jaime:** Si.

**Mario:** Hasta la sombra desconfías.

**Jaime:** Si, si. Nosotros acá en Loncopue nos acostamos y dejamos las puertas abierta, sin llave.

**Mario:** Si, yo me asombró (asombre cuando un) chico dejo la bicicleta ahí, afuera, sin cadena, sin nada. Que raro no había nada. Que tal. Me dijo: No, Cuídame, ahí, la Telefónica. Ves, digo yo.

**Jaime:** No, no. La gente es cierto...

**Mario:** Muy sana, en esa... sentido de no...

**Teresa:** Claro. Ahora Copahue por ejemplo como que se redujo, porque antes uno iba a vivir a Copahue

**Mario:** ¡Ah!, vivían.

**Teresa:** Se iba en la temporada. antes vivía en Copahue pero después, bueno, había unos pabellones que se sacaron entonces no hubo lugar para...

**Mario:** ¡Ah!, ya no.

**Teresa:** ...hospedar a la gente.

**Jaime:** Claro, hay menos gente.

**Víctor:** Hay menos gente dentro de la...menos trabajadores, digamos, dentro de la villa. Ahora se viaja todos los días. Hay, salen combis de acá, de Loncopue a Copahue.

**Mario:** Y antes ¿como hacían?

**Jaime:** Vivían todos allá.

**Teresa:** Yo vivía allá.

**Mario:** Entonces, vivían allá.

**Jaime:** Nosotros vivimos allá.

**Víctor:** Nosotros vivimos allá. Todos los años.

**Jaime:** ¡Bah! Todos estos años...

**Mario:** ¿Hace cuánto?

**Víctor:** Y yo tengo nueve temporadas. Nueve temporadas, once, nueve, diez.

**Jaime:** Claro, diez, once temporadas y hace si... de la segunda temporada para adelante ya empezamos a vivir allá. Y venimos los fines de semana nomás acá ¿viste? que tenemos, cuando tenemos, trabajamos cinco por dos o diez por cuatro ¿tamos (estamos) cinco días allá o diez días y venimos cuatro, ¿tamos cinco y venimos dos.

**Mario:** Y ¿cómo ven Ustedes los turistas de hace, hace nueve temporadas atrás y el turista de ahora? Como lo ven, es el mismo, como es el...

**Jaime:** No, y llegan, llegan, por hay, capaz que hace diez años atrás ¿taba (estaba) todo más cambeado (cambiado), tal vez era más barato.

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** Hoy en día la..., el turista se queja mucho que esta muy caro, que por hay no le alcanza el sueldo.

**Víctor:** Y es el tema ¿viste? es que, vos cuando pagas querés tener algo bueno. O sea que..., la calidad humana ¿ta (esta) pero falta las..., las instalaciones, digamos. Hoy tenés el bañoterapia que... un complejo terapia a todo... a todo culo ¿viste?. Es un edificio que vos le podés reventar (¿?) un montón de cosas, pero tienen unas canillas que están desde que se hizo, que se hizo en el ochenta y tres ¿me parece?.

**Mario:** ¡Ah!...

**Víctor:** O sea que ellos no ponen... el, o sea que el gobierno de turno no, no le da bolilla a nada ¿viste? Que si se rompa, que se rompa, y si podemos mandarles un currito (enriquecimiento personal ilegal), hagamos un currito y después si podemos tirarlo abajo la tiramos...

**Jaime:** Claro. Vos recién decías que la provincia es muy rica en todo...

**Mario:** Si, si.

**Jaime:**...que estamos bien realmente, pero por ahí hay que ver como se maneja el tema también en cada sector o en cada institución. Tenemos lamentablemente la Institución del EProTeN (Ente Provincial de Termas del Neuquén) que es Termas, nos mandan jefes siempre de Neuquén ¿viste?

**Mario:** Ah no son de acá locales

**Jaime:** No, no. Cargos locales por ahí hay pero la cabeza visible de Termas viene siempre de

Neuquén.

**Mario:** A que bien.

**Jaime:** Que es el presidente, el vicepresidente y los otros que lo siguen, ahí. Y capaz que es el que es Jefe de acá capaz que es capataz de obra. Lo único.

**Mario:** ¡Ah! lo máximo que puede aspirar a eso.

**Jaime:** Claro. A eso...y...

**Víctor:** Y el tema del conocimiento. El mismo trabajador ¿viste? que no se le da participación, con...con el conocimiento, ¡bah! uno si ve en el caso tuyo lo mismo que yo viniera de jefe de turismo y vos estas estudiando turismo ¿viste? y yo no tengo ni pálida idea, solamente conozco Loncopue y un par de lugares más, es lo mismo. Allá va gente que no tiene ni idea de lo que es la Terma y los empleados que somos, que conoces el “manejo” (manejo) como es el tema, no te dan ni cinco de bolilla.

**Teresa:** No tienen la participación que debería tener, ese es el tema del Ente. y aparte económicamente si, eh, ha cambiado mucho. Yo, que tuve oportunidad hace once años de ir, de trabajar en la Terma el turista iba y se quedaba diez días, ahora el turista va y se queda cuatro días o cinco días lo máximo.

**Mario:** Aja.

**Teresa:** Económicamente se nota, y bueno...el turista se queja justamente por eso, que por ahí, también afecta al empleado ¿digamos? Porque, eh, a veces vos no vas a trabajar por una propina pero una propina te ayuda.

**Mario:** ¡Claro! ¿no? ¿ta bien. Mientras venga de arriba no sea un rayo, mi padre decía, recibilo hijo.

**Teresa:** Claro. Y antes, este, el turista al ser más económico por ahí, este, ayudaba más también al que esta trabajando con un propina, en cambio ahora ya no se.

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Víctor:** No ya la propina casi.

**Teresa:** Claro.

**Víctor:** Si depende mucho, influye mucho también, el tratamiento de los hoteles ¿viste? Hoy la calidad hotelera es de un uno a un diez, un dos, así que te imaginas lo que son...

**Jaime:** Si los otros hoteles, el mejor hotel que hay es de tres estrellas, dos estrellas y media, que es muy básico.

**Víctor:** Se le va a salir una chapa (risas). Es muy...

**Mario:** Permiso lo que pasa que hay una edad que uno tiene que tomar medicamento ya, porque ya no hay caso ya, los huesos no van, oh...

**Teresa:** Tenés que ir a Copahue.

**Mario:** Si tendría que ir a Copahue, después de toda la gente que hable che anda a las Termas,

por que la verdad...

**Teresa:** Si, las Termas son muy buenas, tiene aguas pero...que son milagrosas, la gente...

**Mario:** Me están convenciendo.

**Teresa:** Claro Por ahí es lo económico.

**Mario:** Si, si me dijeron

**Teresa:** El Tema económico.

**Mario:** ¿Setenta pesos? Algo así.

**Jaime:** No, si el circuito más caro que había era de setenta y cinco pesos.

**Mario:** ¡Ah la pucha!

**Jaime:** Es un circuito que entrabas ponele a un vapor, eh...ducha escocesa, ducha finlandesa, eh, masajes, y salís al...al jacuzzi grande, ahí, al familiar.

**Mario:** Y salís hecho una...gillette (persona nueva).

**Teresa:** Claro que por ahí si vos decís un lugar para ir a pasear, vos lo elegís.. eh, tenés otras cosas, juntas ese dinero para eso, pero ese es lugar para ir a curarse, digamos...

**Mario:** Claro.

**Teresa:** ...entonces por ahí tendría que ser más accesible. Tendría que tener, este...

**Jaime:** Claro es como yo le decía a él, no es que sea un lugar turístico, ¡Bah! es turístico también...

**Teresa:** Claro.

**Jaime:** ...pero es más curista que turista el que va. Claro porque el que va, va a curarse no es que va ...

**Teresa:** Va a...

**Jaime:** Claro por ahí va a disfrutar del lugar, del paisaje pero más va a curarse, A decir bueno voy a lavar en Laguna del chanco...

**Víctor:** Claro, es un turismo de gente grande, digamos, pasando los cincuenta años, ya. Es gente que tiene problema de huesos.

**Teresa:** Alguna enfermedad...Soriasis.

**Mario:** Y ¿porque no dan participación al empleado?

**Jaime:** Y bueno, es por eso que por el tema del gobierno, que por ahí, te discrimina, capaz que...

**Víctor:** Lo que pasa es que ¿viste? quieren dar mascada, la agarra todo.



**Mario:** La ¿qué? ¿Cómo?

**Jaime:** la torta, la torta...que se reparte para...

**Mario:** la masca...

**Jaime:** La mascada, la mascada es como si vos querés agarrar para vos, te agarras para vos nomás.

**Mario:** Mascada ¿que es?, ¿una torta?

**Víctor:** No, no, es como un...

**Teresa:** Un mordisco.

**Víctor:** No, no, es un mordisco

**Jaime:** Agarras el mordisco más grande de la manzana ¿viste?

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** Te quedas con el pedazo más grande...

**Mario:** Ah, tarasconear.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** La mula tarasconea decimos allá.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ¡Ah! la masca...

**Víctor:** La mascada.

**Mario:** La mascada no sabía.

**Jaime:** Acá se agarra la mascada, la mejor mascada la agarra el que viene allá de Neuquén, el jefe más alto.

**Mario:** Y los otros, y los de...por eso a mi cuando hacia el trabajo, esto, me llama la atención. Digo, bueno, vamos a preguntar a los empleados ¿como están? ¿cómo se sienten? y esto me llama la atención...de que cómo...

**Víctor:** Y bueno, hay influyen ya en el empleado ¿viste? el tema de...Cuando vos sos, cuando no te dan participación cuando vos ves que cosas van mal, que hay plata pero la gente...los que realmente tienen que hacer las obras se la afanan o hacen curro con los amigos.

**Teresa:** El tema sueldos nada más, el tema sueldo, este, si vos vas a trabajar en la temporada supuestamente vos trabajas tres meses para poder vivir el resto de los...de los otros meses. Los sueldos de Termas son malos...ahora mejoraron.

**Víctor:** Ahora mejoraron pero...el año pasado hub (hubo)...cobrábamos...quinientos pesos...el año pasado.

**Mario:** ¿Cuántas horas?

**Víctor:** Ahora ´tamos, subimos a los mil pesos.

**Jaime:** Siete horas...

**Mario:** No, pero ¿Cuántas horas?

**Jaime:** Siete horas por día

**Víctor:** Siete horas por día.

**Mario:** Ah, no

**Jaime:** Lo que esta por ley.

**Mario:** ¡Ah! No me están jodiendo.

**Teresa:** No, no.

**Jaime:** Si, si, no, no.

**Mario:** Como siete horas

**Víctor:** Siete hora. Veintidós días hábiles.

**Jaime:** Claro, veintidós días hábiles, veinte, al mes.

**Mario:** Yo trabajo no, yo trabajo siete, ocho horas me pagan mil cien de básico.

**Jaime:** Bueno, nosotros trabajamos...

**Teresa:** ¿De básico?

**Víctor:** ¿De básico? Nosotros de básico teníamos ciento cincuenta pesos creo que era el básico.

**Mario:** ¿Que por sector?

**Jaime:** La mayoría de los sectores si, la mayoría de los sectores...

**Víctor:** ´tamos todos en la misma línea.

**Jaime:** ...porque al ser temporario ´tamos (estabamos) todos parejos en ese...en ese nivel de sueldo.

**Teresa:** En Categoría.

**Mario:** Pero ¿Por qué? porque si es temporario teóricamente son los que más gana

**Víctor:** Porque el...

**Mario:** Teóricamente si vos trabajas...eh...

**Teresa:** Temporario no sos fijo.

**Mario:** ...sos temporario no tenés los otros beneficios

**Víctor:** Pero Termas se rige por un estatuto aparte bueno es...es un kilomobo es para estudiar, analizarlo y...

**Teresa:** Quince años atrás vos ganabas...no sé tres veces el sueldo que ganaba un...un empleado inicial digamos de la policía por ejemplo,

**Mario:** Ah...correspondía.

**Teresa:** Claro.

**Jaime:** Claro pero hace quince años atrás, de ahí para adelante se cobro muy mal, se sigue cobrando mal.

**Teresa:** Se sigue cobrando mal.

**Jaime:** Antes se pagaban horas extras, zona al cien por cien,

**Mario:** Claro zona...

**Jaime:** ...muchas, muchos premios por ahí, pero la gente, dicen que la gente se avivo mucho empezó a hacer horas extras, pasaban horas de más y bueno se corto el tema de las horas extras. Entro, este...señor Felipe Sapag (ex gobernador de la Provincia de Neuquén) y nos saco...el veinte por ciento de zona...

**Teresa:** Si, si.

**Jaime:** ...y lo fue bajando, bajando...

**Teresa:** Si un año, el año pasado, fue de quinientos pesos vos decime si con quinientos pesos cuando vivir allá en Copahue, eh...compras un kilo de azúcar te sale el doble que acá en Loncopue.

**Mario:** ¿Cómo quinientos pesos? ¿que están en...?

**Teresa:** Quinientos pesos de bolsillo,

**Jaime:** De bolsillo.

**Teresa:** Nada de básico.

**Jaime:** Claro el básico era de ciento veinte pesos.

**Mario:** ¡Ah! Quinientos, si yo tengo familia y tengo....

**Teresa:** Bueno entonces...

**Jaime:** Claro, ahí, ahí...

**Teresa:** ...ahí vos preguntas, ¿como se siente el empleado? Cómo me siento yo cobrando quinientos pesos este...cuando después tengo todos los otros meses que no...

**Jaime:** Ahí hay otra bañera, mira, aquella, ella, la novia de el es bañera, también.

**Teresa:** ...me alcanza, entonces.

**Mario:** ¡Ah! son varios ya.

**Víctor:** Loncopue es termas un sesenta por ciento un ochenta por ciento...trabajan en Termas...

**Jaime:** Sino trabajan de una familia, trabaja el sobrino, el primo, la abuela

**Víctor:** ...estamos todos.

**Jaime:** Estamos todos en Termas, en la familia siempre entra uno, dos en Termas.

**Mario:** Si, si lo que me llama la atención de que...´ta bien...yo trabajo bien pero yo puedo atender bien si estoy la "panza llena corazón contento" dice.

**Teresa:** Claro.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** Si yo sé que voy a trabajar, gano tanto perfecto, pero después tengo que alimentar a mi familia y todo.

**Jaime:** No, si esa es...si por hay nosotros más vamos a hacer la temporada porque tenés el tema del Instituto (Instituto de Seguridad Social del Neuquén) eh...por ahí, claro, tenemos la...

**Víctor:** La obra social.

**Jaime:** La obra social que hay en el Instituto.

**Mario:** Por todo el año.

**Jaime:** Si, si.

**Víctor:** Vos optas.

**Jaime:** Optas por la mitad por lo que haces temporada o por...

**Mario:** Ah...pero...

**Víctor:** Si, si...

**Mario:** ...tenés que gatillar (pagar).

**Víctor:** ...todos los meses.

**Mario:** Religiosamente.

**Jaime:** Si, si, te lo descuentan. Y a veces vas al Instituto y no te cubre ponele una resonancia de una rodilla, ponele,

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** Eso es lo malo acá, de la provincia.

**Mario:** Ah, no te cubre...

**Jaime:** algunas cosas no te cubre, ponete que te jodes la cabeza, por decirte y tenés que hacerte una resonancia en la cabeza, no, no te la cubre

**Mario:** O sea como entonces...la pregunta sería, ¿Como se siente el empleado después de ganar quinientos pesos?

**Teresa:** ¿Y...?

**Víctor:** Claro por eso te digo que calidad humana que...dentro de la Terma es excelente porque si cobras quinientos pesos se afanan todos los otros, y vos tenes que hacerle la plata para te la lleven los otros, entonces atendes a los turistas entonces lo mojas y chau, pero vos ves que la calidad humana...

**Jaime:** Vos vas a Copahue y la gente que es bañera te atiende así (hace seña con las manos) de diez, Y vos vas...a un, porque están los cuadernos de quejas y el libro de quejas, vos vas y es muy raro, de cien personas que pasaron, que dos te digan que estuvo mal...

**Mario:** En Caviahue.

**Víctor:** En Copahue.

**Mario:** En Copahue.

**Teresa:** No es que la bañera sea mala pero siempre se quejan de la por ejemplo...

**Víctor:** De la infraestructura.

**Teresa:** ...de la infraestructura que cuanto cuesta un baño, entonces este...o por ejemplo siempre la televisión o los medios, como vos decís, eh...le piden la opinión al turista...

**Mario:** Claro y el turista todo...

**Teresa:** Claro...relinda, Termas de Copahue, las mejores Termas del mundo...

**Víctor:** o justo enganchan ese que...(risas)

**Teresa:** Claro...

**Víctor:** ...o que le regalaron los baños o que hicieron algún curro ¿viste? porque...

**Teresa:** O cuando van y hacen el reportaje que pasan en todos los lugares y en todos los sectores a quien le hacen el reportaje, no se lo hacen al...al empleado que anda sacando barro, a la bañera, se las hacen a los encargados de los sectores, a los supervisores, a los que vienen segundo y ellos van a decir todas cosas lindas.

**Mario:** Claro, pero ellos no atienden al...

**Teresa:** No, claro.

**Víctor:** Ellos no atienden...ellos no tienen contacto con...

**Teresa:** Claro.

**Mario:** A mi para el trabajo me interesa que la gente que tiene...

**Teresa:** No, no, pero yo te doy un ejemplo por ejemplo...

**Mario:** Si, si.

**Teresa:** ...por eso cuando hablamos de los medios, por ejemplo los medios televisivos, los diarios, la radio, te pintan muy lindo Copahue. pero hay que ver como están, como vos decís, la gente que va a trabajar.

**Mario:** Claro, pero si yo con eso...Bueno...por ahí se me ocurre, ¿ta bien, mejoramos el tema sueldo pero ¿Que otras cosas harían falta para que la...?

**Jaime:** Para que el turista llegue.

**Mario:** No, no..ah, esta bien para que el turista llegue...

**Jaime:** Para que sea mucho mejor la Terma, digamos ¿no?.

**Mario:** Claro. Para que la gente.

**Jaime:** Pa' que la gente este más conforme.

**Mario:** Claro.

**Jaime:** Y si el tema del suelo sería...mucho mejor, que haiga (halla) jefes de sector que realmente se la jueguen por la gente que...

**Mario:** ¡Ah!, que bien.

**Jaime:** ...que trabaja con él.

**Víctor:** O sea gente que conozca del tema. Que vos digas, bueno, este, trabajo tanto años y vos ves que la persona ¿ta...que vos podas elegir...elegir tu jefe de sector, digamos, en este caso, que vos veas bueno este...éste ha trabajado tantos años, sabe el movimiento, y que...o sea hacer una votación, y votar al jefe de sector en este caso, igual que elegir al presidente, el presidente del Ente, hoy la Terma esta intervenida, o sea que...

**Mario:** ¿A esta intervenida?

**Víctor:** Si, si...

**Jaime:** ...te lo mandan de arriba el jefe.

**Víctor:** ...lo mandan de arriba.

**Mario:** ¿Por que esta intervenida?

**Víctor:** Bueno hubo un kilombo (problema) hace años, bueno, que hubo...eh, como es...bueno afanaron (robaron).

**Mario:** Ah, chorearon (robaron).

**Víctor:** Chorearon, entonces el Gobierno lo intervino.

**Mario:** O sea es un ente, eh...provincial...

**Víctor:** Si, si provincial,

**Mario:** ...que esta intervenido.

**Víctor:** ...esta intervenido.

**Jaime:** Porque tendría que haber un directorio...

**Víctor:** Un directorio.

**Jaime:** ...en el directorio entraría el presidente, el vicepresidente, ponele y acá entrarían todo el que, todos los que vienen, y en ese caso tendrían que haber un representante obrero.

**Víctor:** Representante obrero.

**Mario:** A que bien.

**Jaime:** Tendrían que haber dos representantes obreros, bueno, que en este momento no están.

**Mario:** A que bien, ¿ta bueno el directorio ese.

**Víctor:** Si, si el directorio es como todo ¿viste?, es como la Constitución (Argentina), la Constitución es la señora de la madres...

**Mario:** Esta pensado bien

**Víctor:** ...pero no.

**Jaime:** ¿ta bien pensado pero no se cumple como...como esta estipulado en...en la ley.

**Mario:** O sea que esta el interventor, no hay directorio, no hay nada.

**Víctor:** No, no hay nada. Esta intervenido. Ahora, según dicen que se va a formar el directorio.

**Mario:** Ah pero esta bien, o sea que el directorio tiene el presidente y dos...

**Víctor:** Tiene el presidente, el vicepresidente y le siguen los encargados de sectores y hay dentro de eso...

**Mario:** Ah encargados de sectores.

**Víctor:** No, pero hay cinco, en el directorio se conforma con cinco las personas mas importantes, ¿ta el presidente, el vicepresidente, el jefe de servicio medico, el representante obrero y (e) infraestructura, que son los cinco importantes, pero dentro del, del...trabajador, el representante obrero tiene el mismo peso que el presidente...o sea que el día que...

**Jaime:** tiene voz y voto en el...

**Mario:** Qué bien ¿no?.

**Jaime:** ...en el sector...En ese grupo.

**Víctor:** Y lo que pasa que no se conforma por este tema que te decimos nosotros porque si el

representante obrero es un vago que quiere luchar...eh...no va a ser un curro (negociado) que lo haga el...

**Mario:** Claro.

**Víctor:** ...el director con una empresa ¿viste?... para agarrar un veinte por ciento para...para el vago, y lo otro que se lleve la empresa, o sea que son cosas que ellos buscan que no, no se conforme en realidad, porque no les conviene a ellos. Hoy la Terma tiene un presupuesto de...cinco millones me parece.

**Mario:** ¡Uf! ¡la pucha! (expresión de asombro).

**Víctor:** Lo que es para manejarse...

**Jaime:** Si.

**Víctor:** ...y después tenés...lo que es...lo que se recauda en Termas, de los baños, es un ente autárquico.

**Mario:** Claro, claro.

**Víctor:** O sea que vuelve lo...vuelve con un poco menos, digamos un veinte por ciento. Y la tem...cuando esta la temporada buena, a full (a pleno), eh...por día están haciendo doce mil, quince mil pesos.

**Jaime:** Si se hace buen...recaudo.

**Víctor:** O sea vos decís.

**Jaime:** Claro, un baño vale...¿cuanto te decía?.

**Víctor:** Setenta pesos el más caro.

**Jaime:** Setenta pesos el más caro.

**Víctor:** Entonces es plata, y vos...esa...por eso te digo hay donde esta la disconformidad del empleado, no es por el turista, como se trata al turista, es el tema del laboral digamos, el tema como se maneja tu jefe de...

**Jaime:** No hay reconocimiento yo creo en el empleado, por ahí. Porque...vos decís, bueno, yo siendo carpintero...

**Mario:** Claro.

**Jaime:** ...yo hoy tengo que ser ayudante carpintero, pero si tengo que hacer una puerta la hago, pero ese trabajo lo tendría que hacer el oficial carpintero y yo siendo ayudante tendría que estar pasando el clavo y en este caso yo lo hago y trabajo y todo pero no hay un reconocimiento ni vienen y te golpean la espalda gracias por hacer esto.

**Mario:** ¿Cómo?, ¿Cómo? ¿Cómo? O sea ayudante de carpintero...

**Jaime:** Yo, claro, yo sería...yo en este momento soy ayudante carpintero...

**Mario:** Pero es oficial Usted.



**Jaime:** No, no...yo se...que ayudante, voy como ayudante, soy carpintero, y claro sería oficial...

**Mario:** Oficial.

**Jaime:** ...carpintero sería yo pero a termas voy como ayudante.

**Mario:** ¡Ah! un grado menos.

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** Claro.

**Jaime:** Pero y...si tengo que hacer la puerta yo lo hago, en cambio hay oficiales, los encargados de sectores, son...los oficiales en este caso...

**Mario:** ¿Y?

**Jaime:** ...los superiores...y ellos no lo hacen te mandan a vos, lo tenes que hacer vos, y después se llevan los laureles ellos, como que ellos lo hicieron ¿viste?.

**Mario:** ¡Ah! pero no me jodas

**Jaime:** No es así.

**Víctor:** Si, si.

**Mario:** Bueno, pero...´ta bien yo laburo todo lo que quieras pero no me jodas con eso de que lleves los laureles.

**Jaime:** Bueno, pero lamentablemente es así.

**Víctor:** Pasa en todos lados, todas...dentro de Loncopue, pasa en el municipio pasa en la Terma y creo que en la provincia pasa en todos lados, es igual.

**Mario:** Bueno, en el laburo mío también, a veces pasa también igual, yo trabajo en un hotel y uno se mata con el turista y...

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ...y el que se recibe los halagos.

**Jaime:** Vos llevaste lo más bien los platos, los servicios.

**Mario:** Si haciendo la cama, todo y los otros se llevan los...lo hizo la mucama. Así la vena (expresión de enojo) yo.

**Jaime:** Bueno, pasa lo mismo acá, capaz que yo me hice un edificio, y...y el que realmente lo tenía que hacer no lo hizo y viene después...

**Mario:** Bueno, muchas gracias (agradece un mate cebado).

**Jaime:** ...viste que lindo que me quedo el edificio, porque son así ¿viste? Pero bueno, son...por ahí esa es la bronca del empleado, este año tuvimos un paro...

**Mario:** ¿Como paro?

**Jaime:** Hicimos paro, porque no nos respondían, no nos querían dar la ropa de trabajo. Nosotros siendo...de...de obra tenemos que recibir el borrego, el mameluco, el guante...

**Mario:** A mi me dan ropa de trabajo.

**Jaime:** ...claro, el guante todo...toda la ropa de trabajo, no nos habían dado nada ¿viste?, así que bueno le paramos las Termas. Se pararon los baños, se paro el complejo de balnoterapia, se paro la gente de mantenimiento, gente de obra, toda la gente paro y se armo el kilombo, ¿viste? el turista por hay enojado, porque habíamos parado porque el iba por cuatro días y no se podían dar los dos baños que tenían en el día, pero nos tuvieron que saber comprender porque...los que pedíamos era...esta por ley, que te den ropa en una institución esta por ley, así que, bueno, hasta que la peliamos (peleamos) bien y se dio todo eso...y bah, recuperamos mas lo (risa) que habíamos pedido, estábamos pidiendo la ropa todo eso, y nos dieron aumento todo...

**Víctor:** (risa).

**Jaime:** ...nos dieron horas extras. Pero viste como es, tuvimos que hacer ese paro para que la gente de Neuquén se diera cuenta que estaba...

**Mario:** Yo no me entere de nada ¿no?, no sabía que había paro, quien...

**Víctor:** Si, paro...

**Mario:** ¡que! ¿salió en el diario?

**Víctor:** Si, si, en el diario, en la tele (televisión).

**Jaime:** En tele, Crónica, en CNN salio...

**Mario:** Yo ni enterado...

**Jaime:** ...viste que sale...

**Mario:** ...no sinceramente, ¿cuándo fue?

**Jaime:** En...¿Febrero?

**Víctor:** ¿Febrero? No, en marzo, el quince de marzo.

**Jaime:** Quince de marzo.

**Mario:** Quince de marzo.

**Jaime:** Si...Fue un día completo que se hizo. Se empezó a las siete y se termino a las siete del otro día el paro.

**Mario:** Y ¿que decían los turistas?

**Víctor:** Y vos tenes turistas ¿viste?, tenés...es simple, el turismo de Copahue es simple, va el vago que tiene plata y no le importa tres quinotos ¿viste?, pero el que va ajustadito, el que va...va los cinco días y que tiene...

**Jaime:** ...perdió los dos baños de ese día...

**Víctor:** ...hay, hay donde machaca.

**Jaime:** Claro, decían hubieran...tendrían que haber el paro de otra forma decían, porque no paran en la noche, decían, pero si a nosotros no nos convenía.

**Víctor:** Claro.

**Jaime:** No iba nadie.

**Mario:** Que piola el pibe.

**Víctor:** O porque no paran en el invierno...

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** ...en el invierno quien se va a bañar si no afectas a nadie.

**Jaime:** Así que les explicamos, ¿viste? y mucha gente caliente, otros realmente nos comprendieron porque peliamos por...y hay realmente se...se trato el tema. A nosotros no nos pagan refrigerio, sabes que nos dan de refrigerio, un kilo de azúcar, un kilo de yerba (yerba mate) y tres saquitos de té.

**Mario:** (risa) ¿Qué?

**Jaime:** Eso nos dan.

**Mario:** Un kilo de yerba.

**Víctor:** (risa)

**Jaime:** Si, si.

**Mario:** Bueno a mí me dan factura viejas para comer en el refrigerio pero me dan facturas aunque sea...

**Jaime:** Claro, pero todos los días. A nosotros para el mes nos daban un kilo de yerba, kilo de azúcar, cuando tomas mucho mate...

**Víctor:** (ríe).

**Jaime:** ...te aguanta dos, dos, dos, una semana.

**Mario:** ¿Biscochitos?

**Jaime:** ¿Qué?

**Mario:** ¿Les dan?.

**Víctor:** No, no.

**Víctor:** No, no.

**Jaime:** No, kilo de yerba, kilo de azúcar

**Mario:** Y les descuentan eso.

**Víctor:** Ese es el refrigerio.

**Jaime:** Claro, eso dicen que es el refrigerio.

**Víctor:** El refrigerio de hoy ´ta trescientos pesos el...hay tirando a redondearle, ´ta más arriba...

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** ...pero esta en trescientos pesos, esta el refrigerio lo que se paga el refrigerio.

**Mario:** Que por mes le daban un paquete de yerba, un kilo de yerba...

**Jaime:** Un kilo de azúcar...y tres saquitos de té.

**Víctor:** Si te alcanzaba el té porque capaz que duraba...

**Mario:** ¿Tres saquitos de té? ¡Qué! ¿Para el mes?.

**Jaime:** Para el mes, para el mes.

**Mario:** Bueno, si me dan treinta, dame treinta...

**Víctor:** Había que mojarlo un poquito....

**Jaime:** Lo mojamos y lo dejábamos arriba del techo para que ver...(ríe). No, no por ahí hay cosas que...

**Mario:** Me están tomando el pelo.

**Jaime:** Si, no, no, pero uno va a laburar (trabajar) por ahí por necesidad esa es la otra. Porque acá en Loncopue hay mucha gente tal vez laburando. Y en Copahue bueno vamos a laburar, porque tal vez laburamos ahí y en...trabajamos en la mañana y en la tarde buscamos una changuita (trabajo extra) y hacemos una changuita y hacemos un billete más.

**Mario:** No, pero me están tomando el pelo por eso, por un paquete de yerba y un kilo de azúcar.

**Jaime:** No, eso es.

**Víctor:** Pregúntale a cualquiera. Si vas a otro lado, pregúntale que te dan de refrigerio.

**Mario:** No, pero siempre me hablaron muy bien, que bien Caviahue, que bien, si hable con un montón de chicas y no me dijo nada.

**Jaime:** Claro, tal vez por que ellas, nosotros por ahí, porque las peleamos nosotros, nosotros fuimos los iniciadores del paro, por ahí.

**Víctor:** En realidad vos...eh...vos ves, ¡bah! yo me siento identificado con Copahue, porque me gusta ¿viste?...

**Mario:** Donde trabajas.

**Víctor:** ...las cosas que vas a hacer a Copahue a veces es porque te gusta, vos si fueras un vago, bueno, vas marcas, y te acostas a dormir y...o te vas a otro lado ¿viste? pero a uno que piensa, que uno es joven y cree que...tiene un futuro dentro de la Terma, digamos, vos quieres hacer las cosas bien pa' que se mejore, si se mejoran las cosas vos vas estar feliz...

**Jaime:** Vas a estar mejor vos.

**Mario:** ¡Che! un kilo de yerba.

**Jaime:** No, no por ahí, en serio, la gente, los turistas cuando salimos a decir eso ¿Cómo que un kilo de azúcar, un kilo de yerba?

**Víctor:** Igual que el sueldo, decían.

**Mario:** Claro.

**Jaime:** No el tema del sueldo también, todos creen que nosotros estábamos agarrando (cobrando) dos mil, tres mil pesos.

**Mario:** ¡Claro! y corresponde.

**Jaime:** Pero no, nosotros hoy en día el que más cobra, en el caso (mío) que soy soltero, como yo soy soltero no alcanzaba a cobrar dos mil pesos ahora que nos dieron el aumento, eh.

**Mario:** Y ¿que le decían los turistas cuando le decían eso que?

**Jaime:** No...

**Víctor:** Por eso te digo, te venden una realidad cambiada (sonríe).

**Mario:** Yo tengo una imagen de que...Caviahue, que bien el turismo, ¡que bien!

**Víctor:** No, es muy diferente es...

**Jaime:** Si, no el que viene de afuera por ahí la ve muy diferente a lo que...yo voy a ir a Salta como vos decís, estás en tu provincia, y yo voy a ir, ¡ah! pero ustedes están bien, vos, vos trabajas en el hotel, y cobras re bien, y te dan refrigerio, te pagan refrigerio y cuando te vaya a ver vas a estar untando la factura vieja, hay realmente me doy cuenta que están mal con el refrigerio.

**Mario:** Claro si no cuentan Ustedes que...

**Jaime:** No.

**Mario:** ...che ¡que jodida la mano!

**Jaime:** Por ahí, tal vez esta gente que vos le has hecho el reportaje, tal vez capaz que se te pasó, no les preguntaste o no sacaron el tema.

**Mario:** No, no o sea yo lo que...como la entrevista es abierta...

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ...no, yo tengo que decir lo que ellos me cuentan...

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ...en base a los que ustedes van contando...

**Jaime:** Si, si.

**Mario:** ...bueno, digo y esto porque y esto nada más porque si yo digo eh...puedo preguntar ¿qué edades?, ¿qué turistas?, ¿cómo están?, chau picho (fin)...

Jaime: Claro.

**Mario:** ...pero yo les estoy marcando ya el caminito...

**Jaime:** Claro, si, si.

**Mario:** ...en realidad no tengo que marcar el caminito, el que tiene que marcar el camino son ustedes, ustedes me dicen, mira por acá, esto es lo que pasa, pero yo puedo decir, mi discurso es todo bonito, todo bien, bueno muchas gracias, chau, el que sigue...pero ustedes son los que tienen el contacto...

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ...o sea ustedes son los que van creando la entrevista...

**Jaime:** Claro, si no es así, ¡bah! (risas)...

**Mario:** ...si la gente no, no quiere contar es....

**Jaime:** Claro, problema de ellos.

**Mario:** ...tengo que respetar...

**Jaime:** Seguro.

**Mario:** ...no tengo...

**Jaime:** Si, si, seguro.

**Mario:** ...este...pero mira, che, un kilo de yerba y...

**Víctor:** (risas).

**Jaime:** No, no es así, es lamentable pero bueno.

**Mario:** Es una burla, eso.

**Víctor:** Y claro pero bueno ¿viste? que es...lo que pasa es que sos temporario, si jodes, te...te fuiste.

**Jaime:** Claro si jodes, vos sos temporario, ¡Ah, vos sos temporario! ¡fiuz! te damos la baja, porque la baja te la hacen, te hacen el alta y te ponen la baja, ellos...cuando...hasta que vos...

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** ...el ente te requiere hasta que...hasta que ellos quieran, te usan hasta cuando ellos

quieran, tienen tus servicios hasta que ellos dispongan.

**Mario:** Claro es el contrato.

**Jaime:** Claro, es un contrato. Así que ...pero cuando hicimos el paro y si lo echan al compañero, nos van a tener que echar a todos sino que no echen a nadie.

**Mario:** Que bien ¿no?

**Jaime:** No porque es así.

**Víctor:** Si en realidad cuesta un montón ¿viste?, hacerle tomar conciencia a la gente, tienes que mover y hueviar (dialogar) y charlar, por ahí, hay gente que...que se prende pero hay gente que tiene miedo ¿viste? que...

**Mario:** Claro, no, no.

**Víctor:** Que dice no me van a echar, que no...bueno en esta, en este paro que hicimos creo que... se vio reflejado que los miedos se perdieron ¿no?.

**Mario:** Este paro ¿qué paro es?

**Víctor:** El paro que se hizo.

**Mario:** Pero...es el paro...hay....(el) paro número.

**Víctor:** No en la historia de la terma es...

**Jaime:** Allá en Copahue fue la primera vez que se hizo allá.

**Mario:** El primer paro.

**Jaime:** Que se hizo allá, si...

**Víctor:** La primer vez que se paro la Terma.

**Jaime:** Que se pararon los baños, todo...

**Víctor:** Todos los servicios.

**Mario:** Ah, o sea que es un paro histórico.

**Jaime:** Si, si.

**Mario:** Che, yo ni enterado, en el diario nada, capaz que estaba rindiendo, creo. Así que paro histórico, pero que cuesta la gente, que...hacerle.

**Víctor:** Hacerle entender, ¿viste? porque hay en la Terma, trab...hay gente de edad, ya, que tiene, que se yo, veinte temporadas, treinta y cinco temporadas, y vos le decís mire, aparejo, compañero, o amigo, y no, ellos te dicen, no porque esta el tire y el afloje ¿viste? y ahí 'ta la...

**Jaime:** ... 'ta el miedo.

**Víctor:** 'ta, la encargada del sector que viene y le pega una chicaneada (represión verbal) y se arrugan ¿viste?...entonces son cosas...

**Mario:** Che ¿como hicieron para...?

**Jaime:** Bueno, al no tener el...el directorio formado, ellos tienen...tienen...tienen mas fuerza que nosotros.

**Víctor:** Tienen poder.

**Jaime:** Claro tienen poder y te dicen, bueno, vos vas a ir de coordinadora, como están las coordinadores de cada baño, vos vas a ir de coordinadora porque tienen manejo con las minas que tienen ahí ¿viste?, yo te mando a vos, y vos haces lo que yo te diga, así las mandan, no es que el grupo diga, bueno, yo creo que la compañero puede ser la...

**Mario:** A que bien.

**Jaime:** ...la encargada de acá, o las que nos mande a nosotros, no, no.

**Mario:** Mas democrático.

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** Claro, no hay democracia.

**Jaime:** Va el encargado, en este caso del jefe de médicos, que era Rita Chocobar y decía bueno, ella, ella y ella van a ser los jefes...de cada sector y no se habla mas porque yo las puse, así...y...así...¿viste? muy jodido.

**Mario:** Che pero este...como...la pregunta es ¿como hacer para que toda la gente decir, bueno...muchachos, stop, paramos acá?...

**Víctor:** Y uuuuhhh, milagro de las participes...hay nosotros hicimos un ballotage, apaga la luz. Corta...(hace alusión al aparato grabador).

**Jaime:** (risas).

**Víctor:** ...nosotros manejas un sector, ¿viste? Que es Servicios Generales, en el grupo que estoy yo, y nosotros estamos mirados como que el que te saca la basura, como el que, este...

**Mario:** ¿Que hace Servicios Generales?

**Víctor:** ...te trae el barro...Servicios Generales hace de todo o sea...

**Jaime:** Hace de limpieza hasta el auto arriba de la subida

**Víctor:** Enterrado.

**Jaime:** Claro, lo saca, te corta el paso, te arregla el pasto, te levanta basura, te barre...

**Mario:** ¿hay trabaja Juan...Sintierra?

**Jaime:** Juan no. Juan esta de bañero me parece.

**Víctor:** Juan Pascual

**Mario:** No, Sintierra.



**Víctor:** No debe estar en Caviahue, Juan Sintierra.

**Mario:** ¡Ah!

**Víctor:** Es de Caviahue.

**Mario:** Porque el nos ayudo a nosotros a sacar el auto una vuelta se nos quedo el auto. El vino, saco el auto, todo.

**Jaime:** Si, si, no pero es como te decimos ¿viste?, la gente de Loncopue o de Caviahue por ahí es muy...muy gaucha como decimos nosotros, es muy gaucha, y va, ve alguien parado en la ruta va para y te da una mano, ¿viste?

**Mario:** Y ¿Que hizo Servicios Generales?

**Víctor:** Bueno, nosotros reponemos el barro lo que se utiliza dentro de los baños, para hacerse el...el ochenta por ciento del barro, agua del volcán, y bueno, (ríe), sacamos los materiales, los suministros, digamos los tachos que llevamos barro, agua del volcán

**Mario:** ¡Ah! ¿Hay que buscar el barro?

**Víctor:** Si,

**Jaime:** Sí, se saca...

**Víctor:** En la laguna sulfurosa.

**Mario:** ¡Ah! O sea que hay que mojarse las patas (pies).

**Víctor:** No tenés un colador, ahí, largo.

**Mario:** ¡Ah! no es que sale así (en forma surgente).

**Jaime:** No, no.

**Mario:** No vienen en el pote así.

**Jaime:** No, no. Ellos sacan del pozo y después se preparan en los potes y eso.

**Mario:** O sea que hay unos negros que están meta y meta...saque y saque pa' afuera.

**Jaime:** No, si es así.

**Mario:** Ah, así que todos otros negros

**Jaime:** Claro.

**Mario:** Ah, complicado es.

**Jaime:** Si por hay te llegas a caer a esa laguna que te decía yo, que levantan hasta ochenta grados.

**Mario:** Y el pato, es uno el pato.

**Jaime:** Un día cayo un perro ahí adentro ¿te acordas que cayo un perro? y quedo...lo sacaron, pero le salía el cuero, si le pasas la mano le salía el cuero, el pelo, todo.

**Mario:** Y que le echaron agua

**Jaime:** No murió el perro.

**Víctor:** No murió, si le dio un ataque...

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** ...quedo duro.

**Jaime:** El calor y todo.

**Mario:** Che, pero con que trabajan ahí para sacar el barro.

**Víctor:** Y nosotros tenemos un colador, es así nomás, ¿viste? tiras el colador adentro...es una lata así como esta (señala un objeto de su casa), con una mango de fierro (hierro) de dos metros y lo mandas adentro, y...lo vas tirando...

**Jaime:** Sacas el barro.

**Mario:** No hay otra forma más segura, perdón. Una excavadora por ahí...

**Víctor:** Y bueno, mira, ahí tenés...

**Jaime:** Ahí ves...

**Víctor:** Hay ves...las...las cosas que hay.

**Jaime:** Las necesidades que hay en cada sectores (sector), por ahí.

**Víctor:** Porque vos tenés...

**Mario:** Una excavadora...

**Víctor:** ...hoy Seguridad e Higiene, dentro del Ente, toda te la pintan ¿viste?, tenés Seguridad e Higiene te dicen, bueno plantea el tema con Seguridad e Higiene, pero Seguridad e Higiene no tiene poder de decisión de nada ¿viste?

**Mario:** A que bien.

**Víctor:** O sea que es un títere más que manejan ellos.

**Jaime:** Claro. Manejan desde arriba nomás, en este caso.

**Víctor:** Seguridad e Higiene, nosotros en el tema del laburo que hacemos nosotros, nosotros sacamos la basura del pueblo, destapamos cloacas y todo con...

**Mario:** ¿La basura del pueblo?

**Víctor:** Si y todo con la misma ropa, eh, no te creas que vamos, terminamos de sacar la basura, y nos echamos una bañadita, y volvemos con trajecito a poner agua, ponele...hoy el sector de nosotros maneja un ochenta por ciento la terma, lo que es Servicios Generales.

**Mario:** ¿La basura de Termas o la basura del pueblo?

**Víctor:** De todo el pueblo.

**Jaime:** De los hoteles.

**Mario:** Y ¿por qué?

**Víctor:** Bueno, viste, el municipio se tiene que hacer cargo, lo que es el municipio de Caviahue.

**Mario:** Claro.

**Jaime:** Caviahue, Copahue.

**Víctor:** Pero...

**Jaime:** No se hacen cargo.

**Víctor:** ...viste como es el tema, adonde se pueda agarrar un gil que lo manden (risas).

**Mario:** Pero porque no entiendo si, claro ustedes ¿ta bien...la basura de las Termas, pero ¿por qué todo el pueblo?

**Víctor:** Por eso se hizo...lo que pasa que Termas, hace unos años atrás trabaja como las Terma, como es Termas, como se trabaja en Termas ¿viste? se trabajaba, bueno, para...para el turista, para los baños y nada más, lo que pasaba (de) las suciedades del pueblo se encargaba lo que era Caviahue, después Termas paso a ser...un...Ente solidario digamos que le salva las papas a este, al otro, o sea que es algo medio...

**Jaime:** Claro, le salva las papas a todo y a la vez no le hace nada al Ente, esa es la otra, no te hace una reparación güena (buena) de un baño o no te hace un edificio nuevo pa' un baño, para lo que sea. Hace, yo creo, que viene a ser fácil, cuatro o seis años que no se hace un edificio, ponele, para hacer un baño nuevo.

**Víctor:** Reparaciones que vos digas, eh...acá se invirtió, se hacen reparaciones de cambiar una canilla que te sale dos mangos.

**Jaime:** Es parche, pone un parche allá, pone un parche allá. Se te cayó un pedazo de revoque anda...

**Víctor:** Parcha.

**Jaime:** ...y revocalo y parcha.

**Víctor:** El otro año esta todo abajo de nuevo o sea que...

**Jaime:** Es plata mal invertida.

**Mario:** Y ¿que hizo Servicios Generales?

**Víctor:** Bueno, levantamos todos los elementos y...el bañero no podía trabajar porque no tenía elementos de trabajo.

**Jaime:** Claro, no estaba el barro, no estaba el agua...

**Víctor:** Y ahí nosotros hicimos una estrategia bueno de hay en la mañana tuvimos que ir a convencer a los compañeros ¿viste? que no, que no, que hagamos paro porque nos convenía a todos, bueno ahí más o menos empezamos ha chamullar y ya...se prendieron todos...

**Mario:** Que complicado porque después lo van a querer marcar a Servicios Generales.

**Víctor:** Bueno en este caso nosotros tuvimos marcados...

**Mario:** Jodida la mano.

**Jaime:** Bueno entro, entro él con otro compañero más que esta en Servicios Generales y, bueno, entré yo también. Yo dije bueno yo voy...yo voy ha...

**Mario:** Es complicado.

**Víctor:** Claro, no, no, si es complicado pero lo que pasa es lo que te digo yo...

**Mario:** Paras a todo pero todos te dicen a vos sos el que me...

**Jaime:** No, no pero es más, sabes que después que hicimos este paro, bueno, nos llamaron a nosotros, para decirnos: ¡muchachos! que, que piensan hay que dar esto, o hacer esto, nos decían los jefes a nosotros, porque tenían miedo que nosotros le volviéramos a parar.

**Víctor:** Claro, el problema hubiese sido de nosotros que hubiésemos sacado a todos, y se hubiesen venidos todos contra nosotros los mismos compañeros, ese fue el...

**Mario:** ¡Ah!

**Víctor:** ...porque antes si, se charlaba, que paremos pero ¿viste?, paraban dos o tres y los otros...sigan laburando. No afectaba a nadie.

**Mario:** ¡Ah!

**Jaime:** En este caso.

**Víctor:** En este caso se paro todo o sea que...si venia por la cabeza del indio tenían que venir por la cabeza de todos, porque...

**Mario:** ¡Ah! Pero que bien que los otros compañeros los apoyaron así...

**Víctor:** Si, si.

**Mario:** Y ¿Quienes se solidarizaron? ¿Qué..?

**Víctor:** ¿Que sectores?

**Mario:** ¿De que antigüedad?

**Jaime:** No todos...todos...

**Víctor:** Lo que es, como es...eh, contratados, temporarios todos.

**Jaime:** Y de planta no va mucha gente a trabajar.

**Víctor:** De planta este año habían diez creo, diez o quince habían, también se prendieron.

**Mario:** Y los que estaban en contra ¿que decían?

**Víctor:** No.

**Jaime:** Y eran muy pocos, los que estaban en contra, eran estas minas que yo te decía que las mandan de coordinadoras, pasábamos por algunos sectores, no, yo no voy a hacer paro porque...yo...yo no o si van a pelear por mi si yo hago paro, así te dicen.

**Mario:** ¡Ah! pero me están jodiendo,

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ´tabamos peleándola todos.

**Jaime:** No, no pero fuimos con esta ¿viste?, dijimos: hoy vamos a hacer paro esta en ustedes si ustedes quieren hacer paro, lo hacen.

**Víctor:** Y bueno, pero viste, hay te das cuenta, hubo gente que trabajo pero ya a las doce del mediodía, cuando no vio a nadie que trabajaba, ´taba trabajando sola, decían bueno...toman conciencia solo ¿viste? o sea que nadie le pone la pistola a la cabeza a nadie, ello se dieron cuenta solo.

**Jaime:** Nadie fue y apretó a...ponele que yo halla ido y te halla dicho vos tenes que si o si que hacer paro, no. Se fue y se dijo si vos querés hacer paro, se hace paro...y todos se prendieron.

**Mario:** Che, pero yo me imagino al viejito que estaba a las siete de la mañana entrando hay al consultorio.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** Los médicos los atendían

**Víctor:** ¿Ah?

**Jaime:** No, no los médicos, nadie, nadie.

**Mario:** ¿Los médicos también se prendieron?

**Víctor:** Pasa que los afectada a todos...

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** Era problema de todos.

**Jaime:** Si a todos, a todos nos dan, al kinesiólogo, al doctor y al carpintero nos dan el mismo refrigerio, pero esa era la otra, o no nos daban la ropa o teníamos casi el mismo sueldo, bueno en el caso de los doctores si se cobra más porque tiene su titulo y todo. Pero no cobran realmente lo que tiene que cobrar.

**Víctor:** El kinesiólogo estaba cobrando mil trescientos pesos, nosotros tenemos un amigo kinesiólogo, que estaba cobrando mil trescientos pesos...

**Mario:** Se están burlando.

**Víctor:** ...o sea que más en encima son monotributistas, ¿viste? tiene que pagar la DGI (Dirección General de Impuestos hoy Administración Federal de Ingresos Públicos) le quedan mil pesos, entre mil y novecientos pesos...

**Mario:** Che, así que los médicos, mira que bien, que buena onda los médicos.

**Víctor:** En realidad ¿viste? se explico el tema y los médicos te llaman a vos, ¿como era el tema? ¿Por qué era el paro?.Porque esto fue sorpresivamente, ¿viste?...nosotros ya de esto...

**Mario:** Sorpresivamente, que bien.

**Víctor:** ...si, si, lo que pasa es que si vos avisas, ¿viste? la gente...y toda la bola.

**Jaime:** Yo creo que fue una estrategia muy buena, porque es como (que) se fue afilando el cuchillo de a poquito...

**Mario:** Iiiiiaaaaa (expresión de asombro).

**Jaime:** Y de repente se metió y rajo ¿viste? y fue fuerte...se rajo y se rajo fuerte.

**Mario:** Tenia la hoja calada, todavía, encima

**Jaime:** Si, si.

**Mario:** Entro aire ya. Listo.

**Jaime:** Y se armó todo. No, y los turistas se quejaban mucho.

**Víctor:** Pero hubieron...cuatro turistas que...que estaban disconforme, pero era una de Río Negro que manejaba un colectivo...

**Mario:** (risa).

**Víctor:** Era un doctor que trabajaba en Neuquén, era una señora de edad que estaba en el Instituto (de Seguridad Social del Neuquén) pero después vos tenías gente que vos decís que es la gente que va con la mosca, no íta bien...porque el servicio, ellos se dan cuenta en el servicio que pagan, la plata que pagan ellos, hay gente que se gasta mil, mil pesos por día y que va y facturan nomás, porque va con la familia.

**Mario:** Mil pesos por día.

**Víctor:** En la temporada completa cuando va una familia completa, te...te saca para cinco personas que este una semana, te hace más de mil pesos, te gastan dos mil, cinco mil pesos, y hay gente que va y te la paga hay, te pone...

**Mario:** ¡Calladito!.

**Jaime:** Y un departamento un día estaba...ciento cincuenta mangos (pesos argentinos).

**Mario:** A la pucha (expresión de asombro).

**Jaime:** Por día mira.

**Víctor:** Viste, por eso te digo que por hay...también influye mucho lo privado en el tema de hotelería.

**Jaime:** Y la hotelería por ahí es mala, es como te decíamos ¿viste?, hay...el mejor hotel tiene tres estrellas, dos estrellas y media y hay otros que son unas pocilgas.

**Mario:** (risa) Papa estuvo en una pocilga esa vuelta.

**Jaime:** Si, si, te metes a algunos hoteles...y es más...

**Víctor:** El ratón más chico te ceba mate.

**Mario:** (risas)

**Jaime:** No sí.

**Mario:** ¿ta bueno.

**Jaime:** Tenemos la Misoroj (nombre de fantasía de un hotel de Copahue), tiene uh...añares, tiene ese edificio, ¿ta hecho de piedras coloradas pero esas piedras anchas, así edificios viejos.

**Víctor:** En realidad para un museo esta de diez ¿viste?. pero no para una ...(no se entiende)...turística.

**Mario:** ¿Cómo se llama? Misorol.

**Jaime:** Misoroj.

**Mario:** Misoroj.

**Jaime:** Si.

**Mario:** Una hermosa piedra, cantos rodados.

**Víctor:** Si, si es uno de los edificios más viejo.

**Mario:** Che, pero no le hace nada la nieve.

**Víctor:** ¡No!

**Jaime:** No, no.

**Mario:** Ni lo moquea (mueve).

**Víctor:** Piedras como estas.

**Jaime:** Así de anchas.

**Mario:** Che, que...eso tan grande.

**Jaime:** (risa). Y son edificios viejos.

**Mario:** Están bien pensado ¿no?

**Jaime:** Claro, pero igual son demasiados viejos.

**Víctor:** En realidad estaban pensado para el turismo antiguo ¿viste?, cuando, cuando...se hizo era lo mejor, ahora con la tecnología, todo lo que ahí.

**Jaime:** No, vos vas, ponele, vos vas a Copahue, y vas aquí nomás a Neuquén, o a Villa La Angostura que hay allá, vas a Villa La Angostura, hay unos los hoteles de la puta madre, y aquí vas...hay un hotel...una pocilga decís.

**Mario:** No, eso es verdad. Che, no, no...lo que me queda ya como para cerrar, para dejarlos ya liberados, yo la verdad, lo que me preocupa porque uno...va a entrevistar a la gente...lo que mas...impacta es la impotencia, yo no tengo, no sé...yo escucho pero no ¿que voy a hacer?, más que...

**Jaime:** No, si seguro.

**Víctor:** Claro, en realidad no es...lo que pasa, que esto ¡bah!, en el caso de nosotros, en el caso tuyo que vas, vos vas a ser el contacto con Neuquén...

**Mario:** Claro.

**Víctor:** Capaz que...

**Mario:** Guardadito va a estar ahí en...

**Víctor:** ...capaz que alguien, un turista va a charlar con vos, no pero viste lo que es Copahue, que es las mejores Termas, y tiene las mejoras termas, entonces vos ya...tenés conocimiento.

**Jaime:** Claro vos vas a decir yo voy a terminar ya los estudios, y me voy a Salta.

**Mario:** Claro.

**Jaime:** Bueno nosotros quisiéramos cuando vayas a Salta le digas al turista si son las mejores Termas pero allá la gente esta mal pagada, y los tipos se preocupan por darte...

**Víctor:** O sea que el turista que vaya y te diga: No porque el bañero que me atendió me atendió para la raja (muy mal), o que el que andaba afuera no me dio información, o sea explicarle el tema porque es el ¿viste? porque la disconformidad de la gente. Porque mucha gente viene y dice, no pero te cobran dos mil pesos, tres mil pesos y mira como atienden. En realidad vos tenés los días ¿viste? capaz que todos los días no andas y...

**Mario:** Claro es verdad.

**Jaime:** No, no seguro. Capaz que cobraste un fin de mes y cobraste quinientos pesos y no te alcanzo para pagar la carnicería, mas vale vas a andar mal al otro día.

**Víctor:** Con una cara de culo que le vas a abrir la puerta y lo bañas, nada más, no le charlas.

**Jaime:** Esa es la otra. No pero yo creo que la gente de Copahue va y te atiende de la mejor onda.

**Mario:** Si pero, o sea con ¿qué costo?

**Jaime:** Claro, yo creo que atendería mucho mejor de lo que están atendiendo, si tuviéramos un buen sueldo, un reconocimiento al...al empleado.



**Mario:** Claro.

**Víctor:** El tema es que tome conciencia la gente que viene de afuera, como es el manijo (manejo) adentro ¿viste?...como...

**Mario:** Claro.

**Víctor:** ...el del bañero...si es el que te atiende, pero el manijo que tiene la...el que tiene el poder, digamos, el que manija la plata ¿cómo se reparte la plata? ¿cómo se da la mascada? digamos...(risas).

**Mario:** Mascada, ¡que bien!

**Víctor:** (risas).

**Jaime:** La mascada que te decíamos. Claro porque hoy en día hay un presupuesto de ocho mil dólares.

**Mario:** Hijo de pepe

**Jaime:** ¿Ocho?

**Víctor:** Cinco millones era.

**Jaime:** Si cinco millones, cinco millones.

**Víctor:** Ellos te ocupan tres millones de pesos, pero si vos sacas números no te ocupan ni un millón y medio pero bueno...

**Jaime:** No te da...

**Mario:** ¡Che!

**Jaime:** ...y no, no se hace nada, vos vas a Copahue, uno que va todos los años, Copahue cada vez esta peor (peor), peor y le siguen haciendo esa caída para que siga cayendo.

**Mario:** ¡Que hijo de pepe!

**Víctor:** La obra más grande que se hace es pintar una pared con la pintura más rasca...

**Mario:** ¡Que hijo de pepe!

**Víctor:** ...ese, ese es el tema ¿viste? que a uno...para nosotros como empleado nos... es interesante la charla con vos, porque así vos haces conocer el tema...

**Mario:** Claro yo estoy preocupao (preocupado) ahora porque...

**Víctor:** (risas).

**Mario:** ...claro vos te llevas una mochila, que bien Caviahue, si bien los empleados, claro y a vos te queda la responsabilidad, es una responsabilidad ética, de decir bueno, poner todo bien, todo o poner lo que realmente pasa y hay esta tu responsabilidad como...

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ...investigador, ¿no?

**Víctor:** Si, si.

**Mario:** Vos venís con una mochila todo, que bien Caviahue, los chicos...

**Víctor:** Claro.

**Mario:** ...y te vas con una mochila más pesada que el diablo, porque tenés toda una responsabilidad.

**Jaime:** Claro no es que por ahí seamos negativos, lo que es...

**Mario:** No, no, pero es la verdad.

**Jaime:** Claro, pero es la verdad...

**Mario:** Es lo que están viviendo.

**Jaime:** Nosotros te estamos contando lo...

**Víctor:** La realidad, no te vamos a pintar que son...

**Jaime:** Claro...

**Víctor:** ...´tamos de diez...

**Jaime:** ...no que cobramos los mejores sueldos, que estamos re- bien, que nos pagan el aguinaldo tres mil pesos, te estamos mintiendo, pero cuando te tenemos que decir la verdad, bueno, te decimos esto, que no se paga refrigerio, estamos con malos sueldos...

**Mario:** Claro, la gente que yo entreviste, de los hoteles, por ejemplo, claro, que bien los chicos, eso es lo que yo esperaba ¿viste?.

**Víctor:** No, el tema privado en Caviahue se paga bien,

**Jaime:** Copahue y Caviahue se pagan muy buenos sueldos.

**Víctor:** En lo privado, no vamos...al...al, en...Copahue más o menos lo privado, pero si el privado cobra más que nosotros, hoy un privado, un mozo, un bachero ´tán cobrando mil quinientos pesos...

**Mario:** Si, si eso me decían...´ta bien...muchachos.

**Jaime:** Y le dan...le dan la cama, le dan la comida, en cambio a nosotros nos pagan novecientos pesos, nos tenemos que...por ahí bueno, nos dan la casa...pero nos tenemos que pagar la comida es como te decía mi hermana recién, un kilo de azúcar no sale lo mismo en Loncopué que...lo que vale ahí en Copahue.

**Víctor:** El kilo de carne hasta un kilo de puchero, ´ta siete pesos, creo, allá esta catorce, quince pesos, lo pagas.

**Mario:** ¿Siete pesos?

**Víctor:** Si, es caro.

**Jaime:** No es carito pero es mucho mas caro en Copahue, esa es la otra.

**Víctor:** Gastas el doble.

**Jaime:** Claro.

**Mario:** ¡Che, que bárbaro!

**Jaime:** Y estás fuera de tu casa, una semana, treinta horas por semana, por ahí te pasas, diez días, veinte a veces.

**Víctor:** O sea vos dejás todo lo que tenés acá para irte allá,

**Jaime:** Hmmm.

**Víctor:** En mi caso yo dejo mi casa sola.

**Jaime:** Claro.

**Víctor:** Decís que son todos piolas (honrados) ¿viste? que no...

**Mario:** Claro.

**Víctor:** ...pero...

**Jaime:** No, pero hay gente que tiene familia, tiene hijos y se tiene que tragar diez, quince, veinte días en Copahue y venir cuatro días a verlo y de vuelta rajar para arriba.

**Mario:** Si, si, no por eso me...eso es lo que, nosotros tenes...que escuchar todas las campanas, el tema de que esto, yo les decía yo, la mochila que te pesa después ¿no?...de, de escuchar y...

**Víctor:** En realidad es una mochila que nos pesa a todos pero ¿viste? de ver la impotencia que te da, bueno...

**Mario:** Ustedes lo viven en carne propia.

**Víctor:** En este tema...del paro, creo que fue...una batalla...muy bien ganada, digamos...

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Víctor:** ...o sea que fue una estrategia muy buena dentro de todo. O sea que vos tomas conciencia en esto, cuando te gustan que te...que te jodan te joden...vamos a hablar...

**Jaime:** (risas).

**Víctor:** ...claro...

**Jaime:** (risas). No digo...

**Víctor:** ...o pero cuando vos querés que las cosas cambien, es lo que te digo yo, uno labura para que quiere ver cambiar las cosas.

**Mario:** Che, pero perdón la curiosidad ¿no? pero ahora cuando comience la temporada. Claro, quien nos garantiza a mí, que me van...a llamar como dicen ustedes.

**Jaime:** Claro nadie te garantiza si te llaman o no te llaman...

**Mario:** Claro...

**Jaime:** ...bueno ahora en este próximo, ahora se eligieron gobernador hace una semana atrás, ahora hay que ver si el gobernador que va a decir, si va a poner gente del Loncopue, o va...

**Víctor:** va a conformar el Directorio o va...

**Jaime:** ...o va a traer su gente de Neuquén...y nosotros vamos a seguir igual.

**Mario:** No pero digo...pero...viste que es lo se toman, vos sos, vos, vos, vos fuiste, vos fuiste.

**Jaime:** ¡Ah! no, no, si, por ahí también.

**Víctor:** No, pero en realidad...

**Mario:** ...como haces para evitar, no che, un momento.

**Jaime:** Si, si por hay también ir pensando, claro nosotros hicimos paro o ellos mismos deben estar pensando: ¡Ah! este hizo paro a este lo vamos a tomar tres meses después.

**Víctor:** La capacidad que vos brindas de...de tu sector, digamos...

**Jaime:** Esa es la otra.

**Víctor:** ...ese...nosotros...

**Mario:** ¡Ah! ´ta bien.

**Víctor:** ...hoy por hoy, bueno, él es, como te dice te hace una puerta yo en...en el sector mío yo soy temporario pero te manijo (manejo) la gente, se lo...

**Mario:** ¡Ah!.

**Víctor:** ... que se...lo que se hace, lo que no se hace.

**Jaime:** Claro, capaz que no me van a llamar en ese mes que me tienen que llamar me van a llamar dos meses después pero no van a hacer la puerta que yo tenía que haber hecho el primer mes...

**Mario:** ¡Ah! ´ta bien.

**Jaime:** ...esa es la otra.

**Víctor:** O sea que nosotros abrimos la terma, nosotros somos los que vamos primero y abrimos juntos, nosotros la abrimos y la cerramos.

**Mario:** Ah, por ahí puede...por ahí.

**Jaime:** Claro, y va más gente contratada que lo...que están en planta, esa es la otra. En planta en Loncopue tenemos hoy...eh...casi trescientos personas...

**Mario:** ¡Y la pucha!

**Jaime:** ...de esas trescientas personas van quince a Copahue, de las trescientas mira, de las trescientas personas en planta van quince, quince, veinte, si es que van muchos...

**Mario:** ¿Y los otros?

**Jaime:** ...y los otros se quedan acá rascándose las, (risas) y bueno y el trabajo se lo hace el temporario.

**Mario:** Che, que bárbaro.

**Fin de la entrevista.**

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
Nº DE REGISTRO: <b>MAES032007</b>	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: <b>30/Ago/08</b>
NOMBRE DE LA POBLACIÓN: <b>Loncopué</b>	FECHA DE LA ENTREVISTA: <b>08/Jun/07</b>
TIPO DE CONTACTO: <b>Visita no concertada. Encuentro casual.</b>	
TEMA: <b>Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue</b>	
INFORMANTES: <b>Oswaldo, 23 años aproximadamente.</b>	
CONTEXTUALIZACION: <b>El informante vive en la casa de sus padres que se encontraban en ese momento dispuestos para salir, lo que motivo a realizar una corta intervención. Alrededor de las 21:00 horas, Oswaldo y Juan, padre del entrevistado, respondieron con amabilidad la guía de preguntas memorizada previamente. No se tomaron notas durante la entrevista y el aparato grabador (Mp 3) estaba a la vista.</b>	
OBSERVACIONES: <b>Duración de la entrevista; 28 minutos, 25 segundos.</b>	
<p>TRANSCRIPCION:</p> <p><b>Mario:</b> ...bueno en que sector se desempeña Usted y... hace ¿cuanto tiempo trabaja en...en Termas?</p> <p><b>Oswaldo:</b> Ajá. Bueno yo...hace cuatro temporadas que trabajo en Termas</p> <p><b>Mario:</b> Ajá.</p> <p><b>Oswaldo:</b> Trabajo en...el baño tres que es un circuito, eh...</p> <p><b>Mario:</b> Si.</p> <p><b>Oswaldo:</b> Se brinda hay jacuzzi, vapor, ducha escocesa, finlandesa y masaje total.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Oswaldo:</b> Yo pertenezco al área...al sector de masoterapia.</p> <p><b>Mario:</b> Ah, ¿ta (esta) bien.</p> <p><b>Oswaldo:</b> Y va cla...va gente de diferentes clases sociales ahí a atenderse por más que sea caro, eh...a la gente le gusta, porque es un circuito que dura casi dos horas.</p> <p><b>Mario:</b> Ah, bien, bien</p> <p><b>Oswaldo:</b> Es completo, aparte se le presta toallas, toallones, batas, tienen todo ahí y va gente de diferentes partes del país y del mundo.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Oswaldo:</b> Eh, la gran mayoría son de Inglaterra.</p> <p><b>Mario:</b> A que bien, ¿Inglaterra?</p> <p><b>Oswaldo:</b> Si, y este año fueron escoceses, este...norteamericanos y...muy pocos,</p>	

eh...asiáticos.

**Mario:** ¡Ah!, ¿asiáticos?

**Oswaldo:** Si. Y... el servicio ahí, por lo que dice la gente, es buena (bueno) pero yo creo que...que el Ente, la provincia no sé, tiene que aportar un poco más...este...

**Mario:** ¿ta bien.

**Oswaldo:** ...por el precio que cobra, este, se le da muy poco al turista.

**Mario:** ta bien. Si, si...no perdón, perdón.

**Oswaldo:** No, no y aparte, lo que es infraestructura y eso, muy deteriorado es por la inclemencia del tiempo, el sulfuro, todo...

**Mario:** Decía que puede ser, que este tapado con doce metros de nieve.

**Oswaldo:** Eh...en...depende el año,

**Mario:** Tanto es.

**Oswaldo:** Este año no, pero el año pasado sí hubo.

**Juan:** Lo máximo...

**Oswaldo:** Se pudre todo totalmente.

**Juan:** ...cinco, seis...

**Mario:** Pero la nieve va...como presionando sobre la estructura...

**Oswaldo:** Si, aparte ahí hay estructuras de vidrio... y eso se...hasta ahora están soportando.

**Mario:** ¡Ah! ¿las de vidrio soportan?

**Oswaldo:** Si, si por ejemplo el baño tres tiene una parte la...del solarium que es toda de vidrio, el baño cinco también...eh, también tiene un solarium y ahora eh...están...habían estado haciendo ampliaciones en el baño siete que iban a hacer como un tipo solarium, eh...después el...morro que le dicen que...creo que va a ser una confitería, también es una estructura de madera todo con...todo con vidrio.

**Mario:** Y ¿cómo hace el vidrio para?...¿qué es un vidrio especial?, un vidrio.

**Oswaldo:** Eh, yo creería que sí, porque un vidrio común y corriente.

**Mario:** Claro para soportar el frío.

**Juan:** Le ponen Postigos.

**Oswaldo:** No pero el...ahí, ande (donde) trabajo yo no, no le ponen nada.

**Juan:** Hay partes que si, tienen postigos de madera.

**Oswaldo:** Si en el complejo en sí, le ponen postigos.

**Mario:** ¿Qué es?, perdón la ignorancia ¿Qué es postigo?

**Juan:** Postigo, el que cubre, eso (señalando la ventana), en vez de esto, de madera. Postigo de la ventana.

**Oswaldo:** Que cubre la ventana, para que no entren... los ladrones, las...

**Mario:** ¡Ah! las persianas.

**Oswaldo:** Postigo, persiana.

**Juan:** No postigos, un postigo.

**Mario:** Un postigo, ¡ah! la persiana es la que se baja

**Oswaldo:** La que se baja.

**Juan:** Las persiana es la otra, la que se pone.

**Mario:** ¡Ah!, postigos, a no sabía...

**Juan:** Son postigos de madera.

**Mario:** Eso es para evitar el...

**Juan:** Claro...

**Oswaldo:** Que se rompa, que estallen los vidrios.

**Juan:** ...que se rompa, que vaya alguien y lo rompa.

**Mario:** Qué bárbaro ¿no? Y todo el complejo queda digamos con...

**Oswaldo:** Queda eh...todo así con...tapado con madera...

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:**...se hace un desagote todo de las cañerías.

**Mario:** ¡Ah! que bárbaro.

**Oswaldo:** Porque sino con el frío se revientan,

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** Queda todo...desagotan todo...lo de los hoteles, eh...complejo...las viviendas de los empleados, todo.

**Mario:** Y, por ahí se me ocurre, este...¿cómo es un día normal de trabajo?

**Oswaldo:** Eh...depende de la temporada...

**Mario:** Ah, bien.



**Oswaldo:** ... de la temporada que estemos porque si es la temporada alta es mucho trabajo.

**Mario:** O sea Usted llega y...

**Oswaldo:** Llegamos y...a trabajar, masajes.

**Mario:** Ya comienzan directamente con...

**Oswaldo:** Si, preparamos la cabina todo eso, la dejamos en condiciones...bien...y trabajamos.

**Mario:** Y comienzan con masajes.

**Oswaldo:** Con masajes, masajes total.

**Mario:** Y qué...¿qué tipo de masaje total es?

**Oswaldo:** Es un masaje de los pies a la cabeza.

**Mario:** Pies a la cabeza.

**Oswaldo:** Masaje descontracturante, relajante.

**Mario:** Ah, ah, algunas cremas utilizan.

**Oswaldo:** Es una crema base porque hay mucha gente que tiene soriasis no podemos mezclar.

**Mario:** ¡Ah!, ¡que interesante!

**Oswaldo:** eh...esencias, todas esas cosas...son alérgicos, algunos. Es una crema neutra mezclada con un aceite neutro para que allí se mejore...el...

**Mario:** Ah, y ¿cuánto dura la aplicación?

**Oswaldo:** Y la sesión...una hora dura.

**Mario:** ¡Ah!, una hora.

**Oswaldo:** Si.

**Mario:** De todo lo que es...

**Oswaldo:** De los pies a la cabeza. Una hora, porque tenés el masaje localizado, que es...de la cintura para abajo, de la cintura para arriba, depende...

**Mario:** A bien.

**Oswaldo:** ...de la elección del paciente que eso dura media hora pero eso se hace en el complejo, nosotros masaje total.

**Mario:** Ah, como el, el, el...el, perdón mi ignorancia ¿no? el paciente llega.

**Oswaldo:** Eh, nos manejamos por turno.

**Mario:** Aja.

**Osvaldo:** Eh, ahí donde yo trabajo es un circuito. El paciente comienza por el jacuzzi, que es un jacuzzi de agua verde, es un...hidropulsor,

**Mario:** Si, si.

**Osvaldo:** Eh, un hidromasaje con agua verde ahí están diez minutos, eh...de siete a diez minutos pasan al vapor...

**Mario:** ¡Ah bien!

**Osvaldo:** ...están siete minutos se le da un descanso porque las temperaturas hace que les dilate las venas todo eso y puede subir o bajar la presión si se hace todo rápido...

**Mario:** Aja.

**Osvaldo:** ...entonces se le da un reposo de quince minutos, de ahí pasan a las duchas, que te decía la ducha escocesa, finlandesa que están cinco minutos en cada una, después pasan al vestidor se ponen...ropa seca, ropa interior seca o pasan desnudos como ellos quieran y allí entran a la sala de masajes.

**Mario:** Sala de masajes y de la sala de masajes.

**Osvaldo:** Y hay dos salas de masajes, eh, trabajamos dos masajistas por turno y hay entramos...le hacemos masajes al paciente y...

**Mario:** Ahí termina el circuito.

**Osvaldo:** Y ahí termina el circuito.

**Mario:** Ah, ésta bien, el circuito entonces completo de este... pero es gente que necesita eso, es prescripto por el médico.

**Osvaldo:** No, porque eso se llama circuito antiestrés.

**Mario:** Aja.

**Osvaldo:** Eh...va al medico se lo pide y listo, no se lo receta porque es agua verde, el agua verde tiene esas propiedades de relajar.

**Mario:** Y ¿por qué surge este circuito antiestrés?

**Osvaldo:** Y este circuito eh...fue una idea del ingeniero Rey.

**Mario:** Aja.

**Osvaldo:** Y no s...(sé)yo cuando él...empezó con este tema del circuito yo todavía no...no ingresaba a trabajar.

**Mario:** Ah, ¿ta bien, ¿ta bien.

**Osvaldo:** Y seguro que fue por la...el pedido de...de pacientes, de turistas

**Mario:** Tiene el circuito antiestrés y ¿hay otro...tipo de circuitos?

**Osvaldo:** Eh, no es el único circuito que se hace y después lo que se hace en otros baños,

eh...en el baño cinco que es ya el tratamiento de...dermatológico.

**Mario:** Ah, dermatológico.

**Oswaldo:** Que van, que tienen que ir derivados por los médicos. Por los médicos si tienen problemas de soriasis, problemas de piel...

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** ...o sino lo puede tomar cualquiera.

**Mario:** Señor Oswaldo, le hago una consulta, hmmm...¿cómo es el turista antes de entrar y el turista después de finalizar el circuito?

**Oswaldo:** Y nosotros no...no hemos tenido nunca problemas siempre...

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** ... trabaj...tuvimos suerte de atender pacientes tranquilos.

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** Porque ahí, eh, al...al manejarnos con turnos la gente no tiene que esperar.

**Mario:** Ah, ¿ta bien.

**Oswaldo:** No es como adentro del complejo que tienen que llegar, esperar que los llamen y eso los...los altera.

**Mario:** Claro, si, si.

**Oswaldo:** En cambio allá llegan, los hacemos pasar y listo, no tienen que esperar. Por que ya vienen...van con el turno

**Mario:** Claro, dan el turno. Eh, o sea en líneas generales, este...son personas ¿de qué edades?

**Oswaldo:** Eh...edades, este año hubieron edades variadas, desde los dieciocho años hasta los setenta, ochenta años.

**Mario:** A que bien, dieciocho a setenta años,

**Oswaldo:** Si.

**Mario:** Y que es lo que, ¿Qué diferencias tienen o son las mismas...necesidades o requerimientos los...los turistas de dieciocho, setenta?

**Oswaldo:** Y ahí van... la gente va por placer...

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** ...porque les gusta, porque se relajan...eh, aparte es tranquilo, es un circuito que se hace individual...

**Mario:** Aja.

**Oswaldo:** ...o en pareja, no, no hay mucha gente ahí, que.... no se meten to...(todos), eh...

**Mario:** Claro.

**Oswaldo:** ...en una misma pileta...sino que se mete la persona sola, o si va con el marido, la mujer, la pareja están ellos dos solos nada más.

**Mario:** ¡Ah!, ¿ta bien.

**Oswaldo:** No es así como, por ejemplo, la laguna verde, laguna el chanco, que están todos metidos allí en la pileta...

**Mario:** Multitudinario ahí.

**Oswaldo:** ...no, es más personalizado.

**Mario:** Aja, y que, que, ¿qué es lo que comenta el...el, el turista?

**Oswaldo:** ¿Con respecto a todos los baños?

**Mario:** No, no en el momento que está ahí por ejemplo, ¿qué son los comentarios que hace?

**Oswaldo:** Los comentarios, muchos (muchas) veces se quejan de la atención...de...de los hoteles.

**Mario:** Al momento de ir al lugar: ¡mira lo que me paso en el hotel!

**Oswaldo:** Si, mientras estamos ahí nos...se desahogan nos comentan.

**Mario:** Como el peluquero, una cosa así.

**Oswaldo:** Si, si somos los psicólogos (risas). Nos comentan la atención de...de los hoteles. que les dan de comer, que les gusto o ...la comida, nos comentan que...tendrían que...haber más cosas en Copahue...

**Mario:** Ah, ¿ta bien.

**Oswaldo:** ...y con respecto adentro la atención del complejo que no...es mucha burocracia que para sacar un turno, para que atienda el médico, sacar la planilla, todo eso...es...no tiene muy...muy buen sistema de manejo.

**Mario:** ¿ta bien, y así algún eh...algún caso de algún...eh,...eh...eh, paciente así...muy alterado...o es muy raro.

**Oswaldo:** Eh, este año hubo un caso que...

**Mario:** En masajes ¿no?

**Oswaldo:** Si, pero eh...es que nosotros trabajamos en circuito...

**Mario:** En circuito

**Oswaldo:** ...hacemos de todo...

**Mario:** ¡Ah! ¿ta bien.

**Oswaldo:** ...eh, por suerte a mi no me toco estar cuando paso eso pero llegaron dos personas que tenían problemas eh...psiquiátricos.

**Mario:** ¡Apa! (¡Epa!).

**Oswaldo:** Y venían derivados por el psiquiatra para relajarse y se ve que...venían medicados y ellos comentaron que debían tomar la pastilla, eso y...y no se cual fue la consecuencia que se desato y la señora estallo en furia (sonríe) y tuvieron que llamar a la policía.

**Mario:** Ah, que complicado ¿no?

**Oswaldo:** Si.

**Mario:** Claro, son situaciones...

**Oswaldo:** Y si son situaciones (sonríe)...

**Mario:** Claro, porque uno puede esperar eh...

**Oswaldo:** Claro uno, nosotros nunca... no estamos preparados para eso nosotros... (sonríe)

**Mario:** Claro siempre el...me imagino yo que el paciente que atienden es un paciente que...

**Oswaldo:** Si, es un paciente normal sin problemas (sonríe).

**Mario:** Ah, mire que...¿y finalmente termino esto en?

**Oswaldo:** Termine eh...este...bien por suerte...la...bueno pero...por ahí en nuestro sector bien pero en otros sectores hubo bastante problema...la, la señorita agredió a otro...a otro turista, eh...le lastimo la cabeza, tuvieron que...tuvo que intervenir la policía ahí en ese sector, con denuncia (sonríe).

**Mario:** ¡Ah! o sea que no fue tan...

**Oswaldo:** No, no fue algo así leve.

**Mario:** ¡Qué bárbaro! ¿no? o sea es una cosa.

**Oswaldo:** La policía los buscaba estuvieron extraviados un día, (sonríe) habían desaparecido de Copahue.

**Mario:** A no me diga que fue una cosa...

**Oswaldo:** Si porque, al tener problemas psiquiátricos todo eso (sonríe).

**Mario:** ¿Complicado? ¿no?

**Oswaldo:** Si.

**Mario:** Por ahí se me ocurre a mi esta idea de, cuando estaba haciendo, pensando en que tema elegir para estudiar, hmmm...esta idea de ir a, bueno, a Caviahue, ahora tengo que viajar a Caviahue, a las Lajas y a Loncopue, de ir a las casas y preguntar, digamos, a todos los que trabajan en...en...empleados ¿no?...

**Osvaldo:** Hmmm.

**Mario:** ...hoteles...en los restaurantes y en Termas, esta idea de preguntarles y bueno ¿cómo se sienten?, ¿cómo están?, eh, ¿qué perciben del turista?¿cómo lo ven al turista?. este...siempre me genero dudas a mi. Y ahí la pregunta...qué ¿qué piensa Usted de esta...de esta idea? ¿no? ¿de este trabajo? De ir y preguntar a todos los empleados...¿para qué?

**Osvaldo:** Y es buena idea porque ahí el empleado puede dar su opinión, si...si esta satisfecho con el trabajo que tiene, si, y ahí puede opinar si es un trabajo muy esclavizado o no, depende del sector que éste.

**Mario:** ¿ta bien.

**Osvaldo:** Y con respecto al turista vas...a escuchar muchas versiones, nosotros por suerte...muy bien los turistas.

**Mario:** ¿ta bien, y ¿qué percepción tienen por ejemplo la gente la...de la satisfacción?

**Osvaldo:** Y por ahí...no, no se sienten muy satisfecha con el trabajo porque mucho desgaste y muy...poca remuneración.

**Mario:** Y como sería...cómo, eh...¿cómo se solucionaría esto de la satisfacción ¿no?...una cosa puede (ser) bueno, ¿ta bien el tema de...de la remuneración y ...¿Qué otra forma sería para eh...satisfacer...digamos la?

**Osvaldo:** Claro porque ahí, lo que, no sé mi visión...

**Mario:** Si, si

**Osvaldo:** ...es que los...los directivos eh... le importa más hacer plata...

**Mario:** (el entrevistador expresa una sonrisa cómplice).

**Osvaldo:** ...eh...brindar un buen servicio al turista...ellos están pendientes del ingreso, ingreso y no...no la satisfacción del turista y de los empleados porque...es como, tener...como (si fuésemos) los esclavos nosotros, no podemos salir eh...al...fuera del complejo...

**Mario:** ¿Cómo no pueden salir?

**Osvaldo:** Tenemos que mantenernos en nuestro sector.

**Mario:** ¿Por? (¿por qué?)

**Osvaldo:** Es la...la orden (sonríe).

**Mario:** Si yo quiero ir a...

**Osvaldo:** Y si querés ir de, por ejemplo, de un sector a...al complejo tenés que pedir permiso.

**Mario:** ¿Por?

**Osvaldo:** Podes, es así si vos no...no manejas, no te manejas con las reglas de ellos te dan de baja.

**Mario:** ¡Ah! no puedo salir.

**Juan:** Por ahí también un poco por el seguro.

**Mario:** ¡Ah! el seguro que les cubre.

**Oswaldo:** Claro porque el seguro que nos cubre a nosotros es dentro del...del sec...de los sectores nuestro que serían baño seis, siete, cinco, tres, dentro del complejo, eh...no pode...nos dejan si nos dan permiso estar, salir, ir hasta el complejo, y después a los alrededores de Copahue no, es dentro de nuestra eh...zona de trabajo.

**Mario:** ¡Ah! La conciencia, o sea que no, no es mucho de...no se puede andar uno paseando por ahí por...

**Juan:** No por ahí, por el seguro.

**Oswaldo:** Aparte por el seguro porque si nos llega a ocurrir algo, el seguro no esta...no se hace cargo.

**Mario:** ¡Ah! ¡Bah! no sabía que no podían..., ¡Bah! ´ta bien, en horarios de trabajo pero y horarios así de comidas.

**Oswaldo:** ¡Horarios de comidas no hay!

**Mario:** ¿Cómo?, ¿cuántas horas están?

**Oswaldo:** Y ahí entramos a trabajar de las siete de la mañana hasta las dos de la tarde...y de las dos de la tarde hasta las nueve de la noche entra otro grupo.

**Mario:** No corresponde que...

**Oswaldo:** Si.

**Juan:** Si, lo que pasa que ellos viajan de acá.

**Oswaldo:** Nosotros viajamos. Yo, yo viajo. Salimos a las cinco y media y llegamos allá a las siete. Trabajamos de siete a dos de la tarde.

**Mario:** No, bueno yo trabajo ocho horas como recepcionista.

**Juan:** Claro ellos trabajan siete ¿no?

**Oswaldo:** Si, siete, siete horas si.

**Mario:** Pero a nosotros nos descuentan por ejemplo de la...del sueldo para este...el almuerzo, para...

**Juan:** Refrigerio que se llama.

**Mario:** Claro, si, si.

**Oswaldo:** Nosotros, no.

**Juan:** Les dan algo así.

**Oswaldo:** No, no nos dan nada tenemos que llevar nosotros (ríe) y mucha gente va sin comer.

**Mario:** No pero, bah, digo yo, con...nosotros nos descuentan como empleados nos descuentan.

**Oswaldo:** ¡No!, nosotros no.

**Mario:** Ah, no, no tienen un momento así de...

**Oswaldo:** ¡No!

**Mario:** ...de diez minutos aunque sea para picar algo y continuar.

**Oswaldo:** No eso en mucho sectores no, nosotros por ejemplo sí, por manejarnos con turno nos queda un espacio de cinco, diez minutos, que podemos tomar un mate, un pan...

**Mario:** A ver y ¿cómo es trabajar con...unos mates y...

**Oswaldo:** y algo? (sonríe)

**Mario:** Claro porque dice el refrán, eh...panza llena corazón contento.

**Oswaldo:** Si, no es que...(sonríe)

**Mario:** No, yo me imagino el trabajo...trabajo mío de recepcionista, eh...yo si no como algo me baja el azúcar y estoy de mal humor y pocas veces atiendo al turista y bueno, señor tenga la llave, chau, siga...

**Oswaldo:** Si no...

**Mario:** ...tengo que comer algo.

**Oswaldo:** ...en esos sectores hay gente que le sube, le baja la presión aparte ahí...en los baños eh...las condiciones no son las muy (más) adecuadas para trabajar porque hace mucho calor, hay fumarolas abajo y gente con problemas de presión alta, presión baja.

**Mario:** ¡Ah! no tienen unos minutitos así para...momentito.

**Oswaldo:** ¡No!

**Mario:** Claro, por eso...

**Oswaldo:** Se trabaja de las siete a las dos.

**Mario:** Por eso es interesante conocer la...lo que piensa...

**Juan:** Son horarios corridos.

**Oswaldo:** Son todos eh...horarios corridos.

**Mario:** No, pero es interesante conocer al...como...que dice involucrado, no tienen esos horarios de descanso que son...para comer, este, mal puedo decir, no el circuito turístico Copahue, van estar bien los chicos si los chicos no, no están...

**Juan:** Claro.

**Mario:** ...alimentados o sea...No, ¡Bah! es mi idea ¿no? por ahí, el hecho de que no tener



(tienen) este... un horario para comer no me parece que...

**Oswaldo:** Claro no el... hay por ejemplo dentro del complejo lo que es Termas en si, eh... nadie tiene su horario para comer (sonríe)

**Mario:** Ah bueno, ¿ta bien.

**Oswaldo:** Salen de ahí y se tienen que... (sonríe)

**Mario:** Y ¿cómo ven Ustedes a... a Copahue? ¿qué cosas le faltan? ¿qué cosas...?

**Oswaldo:** Y a Copahue le hace falta cosas pero lo... el problema que hay ahí es que no se puede construir.

**Mario:** ¿Por el tema de la nieve?

**Oswaldo:** El tema de la nieve, aparte el terreno no lo es... muy adecuado por el... por el, por ejemplo acá puedo hacer yo un... un... un baño y sale una fumarola y ya... no sirve más.

**Mario:** ¿Cómo las fumarolas son así espontáneas nacen (las fumarolas nacen espontáneamente)?

**Juan:** Si.

**Oswaldo:** Si, polvo... por ejemplo nosotros podemos estar sentados acá...

**Mario:** y ¿cómo hacen...?

**Oswaldo:** ...y revienta y...

**Mario:** y la fumarola esa ¿cómo hacen para... para que no?

**Oswaldo:** Y eso no, no se puede controlar

**Mario:** Ah, no se puede controlar.

**Juan:** No se puede porque es...

**Oswaldo:** Porque eso es...

**Juan:** ...geotérmico.

**Oswaldo:** ...de la tierra es geotérmico.

**Mario:** No se pone cemento así para taparlo.

**Oswaldo:** Igual revienta.

**Juan:** No igual.

**Mario:** ¡Ah! no me diga que...

**Juan:** Sale en otro lado.

**Oswaldo:** Porque es como un gas que ejerce una presión sobre el terreno y hace que revienta.

**Mario:** ¿Qué paso (un) caso dentro de la...del mismo?

**Oswaldo:** Y en el complejo paso una vez, que estaba un señora haciendo un...un hidromasaje creo y se le agrieto el piso, se hizo una grieta y salió el...

**Mario:** Y la señora salió también con la silla...

**Juan:** Si.

**Mario:** ...¡qué bárbaro! ¿no? A mí siempre me cuentan la historia de ese pato que entró a la laguna del chanco y que no volvió a salir más. Hay un pato que siempre...¡Ah!, mira acá paso un pato por la laguna y...

**Oswaldo:** No.

**Juan:** Nosotros calentamos, calentábamos agua...agua para tomar mate...

**Oswaldo:** Eh...

**Juan:** ...en la fumarola.

**Oswaldo:** Si. Lo que cuentan siempre cuando yo entré, de que se había caído un perro en la laguna, la sulfurosa que esta a ochenta grados.

**Mario:** Y no salio más.

**Oswaldo:** Lo sacaron pero se empezó a despellejar toda la piel y quedo sufriendo hasta que falleció pobre perro.

**Mario:** ¡Qué feo! ¡no!. Cómo, la fumarola ¿qué es? es un humito.

**Juan:** Hierve...

**Oswaldo:** Es como...

**Juan:** ...es como el agua que esta hirviendo.

**Oswaldo:** Es como el agua que esta hirviendo... hirviendo pero es vapor.

**Mario:** Y Usted pone la pava encima y...

**Juan:** Claro, si.

**Oswaldo:** Porque esta a ochenta, cien grados.

**Mario:** Yo conocí las maquinitas, conocí las maquinitas...

**Juan:** Bueno hay son casi igual. Son las mismas...

**Oswaldo:** Son las igual pero...

**Juan:** que están en Copahue.

**Mario:** Pero me llamo la atención: las maquinitas están abandonadas. ¡Que lastima las

maquinitas!, me encanto a mí las maquinitas.

**Juan:** Creo que ahora habían arreglado.

**Oswaldo:** Eh...ahora creo que salio una concesión pero me parece que van a arreglar todo eso.

**Mario:** ¿De los militares eso?

**Juan:** Las maquinas, es de los militares.

**Oswaldo:** Las maquinas, las maquinitas son...

**Juan:** Las maquinas que es otra cosa

**Mario:** A ver uno va entrando ¿no es cierto?, de este lado están las usinas, usinas no se que cosa. Esas son las maquinitas.

**Juan:** Cuando vas a mano derecha, ¿tan (están) las maquinas...

**Oswaldo:** Están las maquinas que vos conoces.

**Mario:** A la mano derecha ¿que es eso?

**Oswaldo:** ¿Eh?

**Mario:** ¿Las máquinas?

**Oswaldo:** Hay...

**Juan:** Las máquinas.

**Mario:** Ah, entonces las máquinas.

**Oswaldo:** ¡Eh!

**Mario:** Las maquinas.

**Oswaldo:** Las maquinas es de los militares. Creo que ahora...

**Juan:** Las maquinitas están antes de llegar a Copahue.

**Oswaldo:** Creo que ahora me parece que paso a...

**Juan:** Creo que hicieron como baños, algo así...

**Oswaldo:** Hicieron me parece un convenio no sé con quién para hacer los baños

**Mario:** Ah, para hacer los baños.

**Oswaldo:** Si, baños para...volver a...para que vuelva de nuevo a...al trabajo, creo, me parece que van a hacer hotel, un...tipo un hospedaje.

**Mario:** ¡A que bien! No, pero me gusto mucho a mí las maquinas.

**Juan:** Si.

**Mario:** Este...me llevo una compañera, un compañero a conocer de Neuquén.

**Juan:** Las maquinas o las maquinitas.

**Mario:** Yo no conocí las maquinitas. Las maquinitas es antes ¿no?

**Juan:** Es después...antes de llegar a Copahue.

**Oswaldo:** Antes de llegar...es a un kilómetro de Copahue creo que esta

**Juan:** Si, más o menos

**Mario:** No hay una central térmica hay...

**Oswaldo:** No.

**Juan:** Al frente, donde esta el pozo geotérmico.

**Mario:** A eso entonces, hay están las maquinitas.

**Juan:** Al otro lado de la laguna grande, esa.

**Mario:** Si, si.

**Juan:** La maquinitas estas, si...

**Oswaldo:** Esta a la mano derecha esta.

**Juan:** tenés que pasar el puente, el puente blanco...

**Mario:** Y ¿se la ve de la ruta?

**Oswaldo:** No, tenés...

**Juan:** No, no hay que entrar para adentro.

**Mario:** No las conocí entonces.

**Oswaldo:** No.

**Juan:** No, no tenés que entrar para adentro.

**Mario:** Si no y a mi se me ocurrió esto de...yo con esto, creo...finalizo...yo para mí...no los molesto más porque...por la hora, este, lo que pasa es que estuve toda la mañana recorriendo todos otros lugares así preguntado a otra gente, bañeros...

**Juan:** Aja.

**Mario:** ...tiene que ser solamente gente que trabaje en contacto con el turista ¿vio?

**Juan:** Con el turista.

**Mario:** Porque la idea mía es tener una opinión de toda la gente y en base a eso armar...digamos una...especie de programa...diría una...una...este...radiografía digamos...

**Juan:** Aja.

**Mario:** ...porque nosotros pensamos, en turismo, que es como una gran casa donde el día primero llega el primo Carlos, hola Carlos ¿cómo estas? ¿qué tal? toma asiento unos mates, se ponen a charlar, todo perfecto, al tercer día che Carlos se levanto tarde hoy no, no tomo...al quinto día: che, cuando se va Carlos, no tenía que volverse a...Buenos Aires. Y en Copahue pasa lo mismo, Copahue es la gran casa, el primo Carlos son los turistas, y el que vive en Copahue son los empleados y por ahí lo importante en el trabajo es detectar en que momento están los eh, empleados, en que...en que situación, están, si están cuando llego el primo Carlos, están a la mitad del (de la estancia) primo Carlos...

**Juan:** Yo pienso que Copahue más va la gente para curarse, por las agua medicinales.

**Mario:** ¡Ah! me hablaron de curista y turista, me hacían mención.

**Oswaldo:** Claro hay en Copahue se...a la gente se los denomina curista, porque van específicamente por problemas de piel, hueso, estrés.

**Juan:** Por las aguas medicinales.

**Oswaldo:** Porque no es lo mismo un turista que un curista.

**Mario:** Eso me decían la diferencia entre curistas y turistas.

**Oswaldo:** Si. Porque el turista va por placer entonces, en cambio el curista va por derivación del médico, por prevención, por problemas de soriasis.

**Mario:** Y lo que atienden ustedes son: curistas.

**Oswaldo:** Si curistas.

**Juan:** Por problemas de sueldo también.

**Oswaldo:** Allá en Copahue a la gente le llaman curista...no turista

**Mario:** Ah, mire Usted que bien...

**Juan:** Cambia.

**Mario:** ...el nombre ¿no?.

**Juan:** Ya en Caviahue ya es turismo.

**Oswaldo:** Si Caviahue es turismo termal.

**Juan:** Claro.

**Oswaldo:** En cambio Copahue es curismo.

**Mario:** Curismo, bueno si, yo les agradezco, sépanme disculpar la hora.

**Fin de la entrevista.**

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
Nº DE REGISTRO: <b>MAVP042007</b>	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: <b>30/Ago/08</b>
NOMBRE DE LA POBLACIÓN: <b>Loncopué</b>	FECHA DE LA ENTREVISTA: <b>08/Jun/07</b>
TIPO DE CONTACTO: <b>Visita no concertada. Encuentro casual.</b>	
TEMA: <b>Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue</b>	
INFORMANTES: <b>Silvana, 24 años aproximadamente, empleada.</b>	
CONTEXTUALIZACION: <b>Domicilio particular de la informante. El encuentro con ella se realizo el día viernes a las 13:10 horas aproximadamente, momento en el que se halla preparando su almuerzo. Sin embargo, al enterarse que se venía de la Universidad del Comahue accedió a responder la guía de preguntas memorizada previamente, no se tomaron notas durante la entrevista y el aparato grabador (Mp 3) estaba a la vista.</b>	
OBSERVACIONES: <b>Duración de la entrevista; 33 minutos, 15 segundos.</b>	
<p>TRANSCRIPCION:</p> <p><b>Mario:</b> Este y no... lo que se me ocurrió a mí por ejemplo es el tema de este..., como, como..., este, inicia Usted su trabajo en Termas ¿no?. Cómo es su primer contacto. Esa... esa...</p> <p><b>Silvana:</b> Claro.</p> <p><b>Mario:</b> Esa es la primer pregunta... este, como llega digamos, a..., a Termas.</p> <p><b>Silvana:</b> Como empecé yo.</p> <p><b>Mario:</b> Claro, como empezó.</p> <p><b>Silvana:</b> Y fue a través de... se hizo una ¿cómo es? una, tipo una entrevista.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Silvana:</b> En realidad a mi me hicieron una entrevista. O sea se hizo un llamado en la Radio para las personas que quisieran trabajar en Termas.</p> <p><b>Mario:</b> Aja.</p> <p><b>Silvana:</b> Eh..., yo fui llene una planilla que había que llenar, de datos y... después me llamaron a una entrevista y creo que fui a dos entrevistas y me llamaron después a trabajar.</p> <p><b>Mario:</b> ¿Ta (esta) bien.</p> <p><b>Silvana:</b> Fui a trabajar en seguida o sea no fue una cosa complicada.</p> <p><b>Mario:</b> Claro, ¿ta bien, ¿ta bien.</p> <p><b>Silvana:</b> Como en otros casos ¿viste? que a veces se complica mucho por los trámites.</p> <p><b>Mario:</b> Si, si por los trámites.</p>	

**Silvana:** En este caso no. Fue bastante... No me pidieron currículum, nada... fue bastante así... fue suerte, digo yo (risas).

**Mario:** No, no 'ta bien.

**Silvana:** En realidad yo antes no... nunca me anotaba porque creía que no estaba preparada.

**Mario:** ¡Ah!

**Silvana:** Por el hecho de que... no tenia los estudios y entonces no me consideraba preparada como para ir ha atender el (al) público.

**Mario:** A mira vos.

**Silvana:** Entonces por eso nunca me había anotado. Después, bueno, terminé la secundaria a la noche. Empecé una carrera que es justamente de turismo a la noche...

**Mario:** ¡Ah, que lindo! ¿Dónde?

**Silvana:** Y acá en la tecnicatura.

**Mario:** ¡Ah que lindo!

**Silvana:** Y empecé esa carrera y bueno, el primer año que curse, eh..., bueno, ya tenia las notas que se yo y... me animé, dije bueno, justo surgió esta oportunidad de que llamaron a... a inscripciones y me anote ahí.

**Mario:** ¡Ah que lindo!

**Silvana:** Esa es la forma en que entré.

**Mario:** ¡Ah que lindo! Y señora Silvana y Usted ¿Hace cuanto, digamos, trabaja allá... en Termas?

**Silvana:** Y es mi segunda temporada...

**Mario:** ¡Ah que lindo!

**Silvana:** Este año, mira...yo ingresé el año pasado en enero y este año me llamaron. En realidad el año pasado nos referimos a la temporada anterior.

**Mario:** Si, si.

**Silvana:** Y esta otra temporada 2007, 2006 – 2007.

**Mario:** Y señora Silvana, ¿como es el tema? ¿cómo es un día... normal de trabajo?

**Silvana:** ¡Normal! Y mira entras, este, a las siete de la mañana depende del turno que te toque.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Hasta las catorce y después el turno de tarde de catorce a veintiuna.

**Mario:** Catorce a veintiuna. Aja.

**Silvana:** Ese es el horario que tenemos.

**Mario:** Y las... las funciones, digamos, dentro del trabajo.

**Silvana:** Y mi función, hmm... se basa en... la recepción del curista...

**Mario:** Hmm....

**Silvana:** O sea la admisión, le tomas todos los datos, le das el turno con el médico.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Si es una persona que viene por... más de tres días, por ejemplo. Si una persona viene más de...por ejemplo tenemos la ficha rápida que esa es por cuarenta y ocho horas nada más.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Vos por cuarenta y ocho horas el turista hace una ficha rápida.

**Mario:** Cuarenta y ocho horas, sí.

**Silvana:** Claro. Entonces lo que vos haces...lo mandas a enfermería que por ahí es parte de informes pero a veces nos consultan a nosotros, lo mandamos también, eh... hacen la ficha rápida, nosotros le tomamos los datos, a través de los datos cargamos y facturamos.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Facturamos el baño que el quiera tomar, suponete un baño de inmersión. Cargamos sus datos en la computadora el nombre, apellido, dni, todo. Y...después hacemos la facturación. Ese sería mi trabajo.

**Mario:** Si.

**Silvana:** Y bueno, ponele que sea un persona que viene por más...de tres días...más cuarenta y ocho horas y ahí si se le hace la admisión que si o si la tiene que hacer que es turno con el médico, nosotros le damos el turno con el médico.

**Mario:** Ah.

**Silvana:** Sale del consultorio médico. Pasa por facturación, y ahí nosotros le hacemos la facturación de los baños que va ha tomar y después ya se dirige a caja y...sigue con sus trámites en los baños, realizándose los distintos baños que tiene que hacer.

**Mario:** Ah. O sea que digamos que ficha rápida.

**Silvana:** La ficha rápida es solamente por cuarenta y ocho horas.

**Mario:** ¿Y la otra?

**Silvana:** Por eso, si los chicos de informes, por ejemplo, alcanzaron a ver a la persona lo mandan los chicos de informes, si ellos no pasaron por informes nos van a preguntar a nosotros y nosotros lo derivamos a ficha rápida.

**Mario:** ¡Ah! Bien, bien, bien...



**Silvana:** Pero sino es un trabajo que hacen los chicos de informes.

**Mario:** ¡Ah! ficha rápida es una...otra sección

**Silvana:** Es de la enfermería es...

**Mario:** ¡Ah! enfermería.

**Silvana:** Enfermería...y después tenés los consultorios médicos.

**Mario:** Y admisión digamos que es por más tiempo.

**Silvana:** Admisión, claro es cuando ya te quedas por más de cuarenta y ocho horas.

**Mario:** ¡Ah!

**Silvana:** Eso le quería hacer la...

**Mario:** Y ¿que preguntas son las que más tienen...los turistas?

**Silvana:** ¿Qué preguntas con respecto a qué?

**Mario:** Más frecuentes.

**Silvana:** Por ejemplo, ¿Qué decís vos?

**Mario:** En tu sector to...¿cuáles son las preguntas más frecuentes de los turistas?

**Silvana:** ¿Y preguntas?, a ver, se interesan por ahí, por ¿cuanto mide el volcán?, por ejemplo...

**Mario:** ¡Ah!

**Silvana:** ¿A que nivel está? ¿a qué niveles hay? Esas cosas por hay. Eh...si es del Estado...

**Mario:** A ´ta (está) bien.

**Silvana:** Mucha gente te pregunta si es privado o es del Estado.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Y otra pregunta...(piensa). Y después que se yo cosas que por ahí van saliendo que te pones a charlar con el turista y...

**Mario:** Y ¿qué cosas salen, por ejemplo, de la charla del turista?

**Silvana:** Y arrancas desde el viaje, desde ¿cómo fue su viaje?

**Mario:** Aja.

**Silvana:** De ¿cómo decido venir?, es una...que se yo es mi forma por ahí de...

**Mario:** Sí, si...

**Silvana:** No todos encaran la misma...

**Mario:** Si, si...

**Silvana:** La misma forma de atender yo por ahí, que se yo, mejor que lo atiendo mientras cargo los datos les pregunto ¿viste?

**Mario:** A que bien.

**Silvana:** ¿De dónde vienen? que se yo, ¿Cómo fue el viaje? Si llegaron bien, ¿En qué están? si andan en colectivo en auto ¿viste? por ahí una forma de...

**Mario:** A que bien.

**Silvana:** Entrar en confianza con el turista ¿viste? También por ahí están los que no te quieren hablar ¿viste? que se yo, que son limitados en sus cosas, que por ahí...prefieren darte los datos, hacer rapidito como que vienen todos acelerados ¿viste? Tomáme los datos, facturáme, mandáme al médico y listo...son así.

**Mario:** Este..., Vero discúlpeme, usted almuerce, por favor, tranquila ¿no?

**Silvana:** No, no, no. Si estoy

**Mario:** Si, si, me esta preocupando que yo estoy interrumpiendo su almuerzo.

**Silvana:** Pero...

**Mario:** Y qué son, qué...estos que vienen rápido ¿De dónde son? Los que dicen, bueno, rápido, rápido ¿Quiénes son?

**Silvana:** Y en general ¿sabes? los que vienen muy apurados, acelerados...de Buenos Aires...pero yo supongo que es por el movimiento que ellos tienen, o sea son una ciudad con tanto movimiento y vienen acelerados y no se relajan ¿viste?. Entonces por ahí tenés eso de decirle, bueno tranquilo, relájese (se ríe), estamos acá, acá no hay apuro ¿viste? Tiempo para realizarse los baños va a tener ¿viste? Porque por ahí se desesperan porque... Por ahí capaz que ponele, llegan a las ocho de la tarde y están apuraditos que les des el turno que les factures ya, porque se quieren ir a hacerse un baño rapidito para no perder el día ¿viste? Entonces, bueno, de hecho le das soluciones ¿viste? sí puedes.

**Mario:** Si, si...

**Silvana:** A veces sino puedes están tan sobre la hora no le puedes brindarle una solución...Pero en general es de Buenos Aires la...

**Mario:** De Buenos Aires.

**Silvana:** la gente que viene apurada.

**Mario:** Y...de Buenos Aires de que...¿De qué edades?

**Silvana:** De Buenos Aires ¿edad?

**Mario:** Sí.

**Silvana:** Y siempre son más bien viejitos. Setenta ponele, a ver, deben haber...sesenta y para arriba, ponele...(piensa), setenta, setenta y dos y así. Porque en general la gente que viene de Buenos Aires no tiene un...de la tercera edad.

**Mario:** Señora Sil y..., Señora Silvana no señora Sil.

**Silvana:** Silvana me puedes decir.

**Mario:** Este, la otra consulta es...o sea que estos señores que son mayores, ¿cierto?

**Silvana:** Si.

**Mario:** ...Eh, ¿qué opinión tienen los...los otros compañeros de Usted sobre los...? sobre los... o que se escuchan que dicen.

**Silvana:** ¿Opinión respecto al turista?

**Mario:** ¡Claro!

**Silvana:** Y no. No, yo creo que todo el grupo trabaja muy cómodo y le gusta mucho el trabajar...

**Mario:** Aja.

**Silvana:** ...con el turismo así. Y más viste por ahí, en general cuando son más abuelitos son como más, eh... ¿qué se yo? más cariñosos es una forma que le demuestran afecto, si vos le demostras afecto ellos también ¿viste? te devuelven esa...

**Mario:** Claro.

**Silvana:** Es bastante lindo por ahí trabajar con los..., con los turistas. Y por eso te digo hay casos y casos. Por ahí la gente que viene apurada no es que sea malhumorada ni nada sino que vienen con esa idea que vienen acelerados ellos de la ciudad.

**Mario:** Hmmm.

**Silvana:** Y después por eso ...por supuesto que por ahí tenés tus conflictos, que hay gente que no le guste la forma en que se trabaja, que es mucha burocracia ¿viste?. Por ahí burocracia de papeles en cuanto a la...a la gente, por ejemplo, que viene del Instituto (Instituto de Seguridad Social del Neuquén) ¿viste?

**Mario:** Hmmm.

**Silvana:** Por ahí mucho la gente se queja del trámite, después yo creo que del resto no se quejan tanto pero yo creo que las mas se quejan de los tramites que tienen que hacer, no le gusta la espera.

**Mario:** Silvana y como...como solucionan este tema de la...espera.

**Silvana:** Y lo tienen que hacer...y ellos tienen que esperar o sea...

**Mario:** ¿Ta bien.

**Silvana:** Nosotros ¿viste? tratamos de hacer todo lo más rápido posible pero a veces se te junta gente y no. Aparte tenés otros problemas internos que te llevan a retrasarte en el trabajo ¿viste?, tenés otros tipos de problemas por ahí, no es justamente es el que..., el que te esta atendiendo es lento, sino que pueden haber otros problemas, con el sistema pueden haber ¿viste? otro tipo de problema.

**Mario:** Y ¿qué otros conflictos se presentan por ejemplo ahí?

**Silvana:** Y no, otros no, la verdad. Ya te digo son estos los problemas que se presentan por ahí.

**Mario:** Silvana y la otra pregunta es... ¿eh? esta idea de... de mi trabajo de preguntar la opinión a los empleados sobre los turistas ¿Qué te parece?

**Silvana:** ¿Tu idea?

**Mario:** Ah (sí).

**Silvana:** Y la verdad me parece buena pero... tendría que ser algo que se lleve, que se yo, a la práctica como para mejorarlo, como para esto llegue a mejorar lo que nosotros, por ejemplo, te contamos ¿viste?

**Mario:** ta bien

**Silvana:** Como que se yo, que de alguna forma llegue al Ente (Ente Provincial de Termas) ¿viste?

**Mario:** Hmm

**Silvana:** Por ahí estaría bueno sería un aporte... porque a veces es muy difícil hablar con los jefes ¿viste?. Porque por ahí o te ponen trabas o directamente no están ¿viste?, entonces por ahí es muy difícil llegar a ellos como para dar una solución me entendés. O por ahí lo decís y ¿viste?...no lo tienen en cuenta, a lo mejor, o se dan cuenta y no le dan la importancia que requiere.

**Mario:** Si, es verdad.

**Silvana:** Qué se yo, hay muchas cosas que pueden influir.

**Mario:** Si en esta primera...yo en la instancia mía solamente hablar con empleados no con jefes ¿no?, este...

**Silvana:** Ah, si seguro...

**Mario:** Este...

**Silvana:** Pero me parece muy buena la idea. Una idea de como se trabaja por ejemplo

**Mario:** Claro.

**Silvana:** Me parece muy buena idea, más que te ocupes de nuestra zona, mucho más.

**Mario:** Si, si, me llamo la atención que hay mucha gente...trabaja allá que de otros, de otras provincias.

**Silvana:** Si hay mucha gente que viene a trabajar de afuera...en general los profesionales por ejemplo vienen de afuera pero yo creo que es porque no hay en la zona, hay muy pocos profesionales, o sea los que hay se les ha dado la oportunidad.

**Mario:** Si, si me llamo la atención eso, y ¿Que propondría vos por ejemplo para resolver ese tema de los conflictos.

**Silvana:** Comunicación.

**Mario:** Bien.

**Silvana:** Que es la base fundamental.

**Mario:** Bien.

**Silvana:** Una buena comunicación, tanto lo interno como lo externo.

**Mario:** Y por ejemplo que, ¿que comunicación? Sil, que...vos cuando decís comunicación que, que cosas es...

**Silvana:** Comunicación por ejemplo en cuanto al problema interno, comunicación en sí o sea desde la empresa, desde que ellos tomen el...la decisión ¿viste? de asesorarse como esta el...el personal trabajando, como se siente es una forma de mejorar también los servicios ¿creo? Es la mejor forma de mejorar la calidad de la, del..., del servicio.

**Mario:** Sil y cómo se siente el personal de esta última temporada ¿cuál es tu percepción? ¿Cómo se siente?

**Silvana:** Yo me siento cómoda trabajando

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Pero hay gente que no esta muy cómoda ¿qué se yo?. Que no le gustan por ahí..., bueno vos sabes, que te habrán contado que la mayoría nos vamos a vivir allá.

**Mario:** Ah, si

**Silvana:** Yo estuve viviendo las dos temporadas, estuve viviendo...el primer más de año, un mes y ahora este año cinco meses y por ahí son condiciones medio...

**Mario:** Si me contaron los chicos

**Silvana:** ...complicada.

**Mario:** Me contaron los chicos, y ¿que cosas no les gustan a los chicos, por ejemplo?

**Silvana:** Es que yo ahí ya no puedes..., yo puedo hablar por mi ya, por el resto no sé.

**Mario:** ¿Ta bien

**Silvana:** A mi lo que me molesta, por ejemplo, mucho es que nos falten cosas con las que tenés que trabajar, que son necesarias para tu trabajo, entonces, eso me molesta mucho porque eso hace que tu trabajo salga mal si no tenés el material, tu trabajo sale mal.

**Mario:** Si, si totalmente

**Silvana:** Por ejemplo, lo que nosotros nos molesta mucho, a mi grupo por ahí, es que el sistema ande mal porque el sistema anda mal y nosotros estamos ¿viste?

**Mario:** Claro.

**Silvana:** Que por ahí estemos cargando datos y se nos cae el sistema, y tenemos que volverle a tomarle todos los datos al paciente, porque no nos guardo nada ¿viste? O por ahí estamos cargando y no sé algo paso y listo...Estas facturando no te salió la factura, estas facturando se te cae el sistema ¿viste? y eso te retrasa mucho.

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Silvana:** Y esas son las cosas que, ¡bah! que yo veo.

**Mario:** Y ¿qué dice el turista de todo eso?

**Silvana:** Y...por eso, eso pasa, se queja que...por ahí, por ahí ellos no lo ven en el sentido de nosotros. Ellos lo ven como que...

**Mario:** Claro.

**Silvana:** Que es culpa nuestra, lo toman que es nuestra culpa.

**Mario:** De quién.

**Silvana:** De que no lo atendamos rápido. Pero por hay no ven eso interno que esta pasando y que es lo que lleva al retraso.

**Mario:** Qué es culpa de los...

**Silvana:** Claro ellos por ahí, por ejemplo malinterpretan o porque hay mucha gente ellos piensan que somos nosotros los lentos para trabajar, para la atención ¿viste? Entonces por ahí y no es nuestra culpa ¿viste?. Capaz que por ahí si ¿viste?

**Mario:** Si ¿no? La verdad que, eso con atender al público es muy especial, yo trabajo en recepción de un hotel...

**Silvana:** Hmmm.

**Mario:** Y con el sistema más de una vez.

**Silvana:** Claro siempre viste que esas cosas bueno en general...

**Mario:** Eh, Gente.

**Silvana:** Te suceden esas cosas.

**Mario:** Gente que esta perdiendo el vuelo, gente que tiene, en el caso nuestro, gente que tiene que tomar el vuelo se esta yendo,

**Silvana:** Si.

**Mario:** Ahí, haces la factura, el sistema justo en ese momento

**Silvana:** Sí.

**Mario:** Se le ocurrió plantarse.

**Silvana:** Borro todo y listo...

**Mario:** Y no tengo opción para decir bueno, este... alguna alternativa para poder darle factura y lo único que hacemos es ¡bueno! déme los datos lo mandamos por correo y bueno, hay otro gasto que generalmente es gasto...

**Silvana:** Claro pero por ahí ¿viste? esas cosas a lo mejor ¡eh! las puedes manejar en cuanto a tener un buen mantenimiento en ese sentido. Porque a nosotros nos pasa a veces que nos salta error algo, nos salta error, nos salta error y no es que... ¿viste? Es algún problema que hay en el sistema. Yo no entiendo mucho de eso pero es un problema, algo que esta fallando.

**Mario:** Si, si, no

**Silvana:** No es que vos todos los días te esta saltando error ¿viste?. A nosotros nos ha pasado por ejemplo, estar en la mañana y capaz que se nos cuelga tres o cuatro ¡te volves loco! .

**Mario:** ¡Ah!, tres, cuatro veces.

**Silvana:** Claro ¿viste?, no es una cosa que vos decís: ¡no! se cayó el sistema por hoy y mañana... ¿viste, no?. Es una cosa que por ahí... vas arreglas haces todo el trámite para que este todo bien, Te sentas empezas a cargar y se te vuelve a colgar el sistema a eso me refiero yo, del problema.

**Mario:** ¡Ah! o sea que hay turistas que te miran con...

**Silvana:** Claro ¿viste? por eso obviamente que va ha haber gente...

**Mario:** Y cuando yo digo “turista” que te viene a la cabeza a vos. Digo “turistas”.

**Silvana:** Personas que nos visitan.

**Mario:** Bien.

**Silvana:** Personas que nos visitan, que vienen a dejar su dinero. Dinero que han generado en otro lugar lo dejan acá.

**Mario:** De donde o sea.

**Silvana:** De su lugar de trabajo, lugar de residencia.

**Mario:** ¡Claro! Digo turista y vos te imaginas, de donde, así digo un “turista”, y vos te imaginas, ta, ta...

**Silvana:** Del lugar.

**Mario:** Claro.

**Silvana:** ¿Procedencia?, decís vos.

**Mario:** Sí.

**Silvana:** Si vos decís, por ejemplo, turista en Copahue, lo primero que me imagino es Buenos Aires.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** Buenos Aires o Córdoba te diría yo.

**Mario:** Aja. ¿Edades?

**Silvana:** Y...tercera edad, si hablamos de Copahue.

**Mario:** Sí.

**Silvana:** Ahora se esta enfocando mucho hacia captar a que vaya otro tipo de gente que no sea solamente la tercera edad y eso esta muy bueno porque es una forma de...

**Mario:** ¿Por? a ver, por...

**Silvana:** Y porque en general, eh, si vos ves, si vas a Copahue, por ejemplo en la temporada de verano.

**Mario:** Aja.

**Silvana:** En general son todos a lo mejor de la tercera edad que están con un tratamiento y siguen todos los años con ese tratamiento.

**Mario:** Si.

**Silvana:** Entonces..., es como que mucho toman ¿no si hay van los enfermos nada más?

**Mario:** Ah, bien.

**Silvana:** O sea.

**Mario:** Y ¿cómo?.

**Silvana:** Y ahora se esta tratando de cambiar eso...

**Mario:** Y como van a cambiar.

**Silvana:** De implementar nuevas cosas, eh, cosas que le puedan llegar a servir a los adolescentes, a la gente más joven por ejemplo: circuitos antiestrés, eh, asesoramiento de bellezas, cosa que ya vaya cambiando ¿viste? la demanda, que no sea solamente, tercera edad, tratar de enfocar a otro publ..., a otro tipo...de turistas.

**Mario:** ¿Y como cambiar esa idea? este, Sil, de que van solamente gente, digamos (gente con) problemas de salud, gente enferma.

**Silvana:** ¿Como cambiar la idea esa?

**Mario:** Claro, porque ´ta bueno.

**Silvana:** La idea, esa es la idea, de implementar cosas nuevas para que vaya gente más joven también por ejemplo: los tratamientos de belleza que a la gente le gusta tanto, eh, a las chicas jóvenes, los chicos muchos se enganchan si vos haces ese tipo de cosas.

**Mario:** Ah, circuito...

**Silvana:** Promocionarlo de otra forma por ahí, no solamente promocionarlo como saludable, como un tratamiento termal...



**Mario:** Aja.

**Silvana:** ...saludable, sino como también para disfrutarlo, de...desde otro punto de vista.

**Mario:** Ah, mira vos, circuito antiestrés.

**Silvana:** El circuito antiestrés por ejemplo es un circuito que...te sale setenta pesos y esta compuesto por ducha escocesa, finlandesa, masajes, reiki todo un circuito que mucha gente lo toma y le gusta y en general los que lo toman no son los ancianos son la gente un poco más joven que va.

**Mario:** ¿Reiki?

**Silvana:** Hmmm.

[Palabras de agradecimiento y despedida para finalizar la entrevista]

**Fin de la entrevista.**

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
Nº DE REGISTRO: <b>MALM052007</b>	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN: <b>31/Ago/08</b>
NOMBRE DE LA POBLACIÓN: <b>Neuquén.</b>	FECHA DE LA ENTREVISTA: <b>20/Oct/07</b>
TIPO DE CONTACTO: <b>Visita concertada. Encuentro programado.</b>	
TEMA: <b>Repercusiones Sociales del Turismo a través de la percepción de los empleados del sector turístico: Caso Copahue</b>	
INFORMANTES: <b>Cynthia, 24 años aproximadamente, médica.</b>	
CONTEXTUALIZACION: <b>La entrevista fue realizada el día sábado a las 11:00 horas en el living comedor de la casa de los padres de la informante. Durante el desarrollo de la entrevista hubo dos interrupciones, la primera cuando ingresa el padre y la segunda cuando ingresa la madre de la informante que estuvo presente durante el resto de la entrevista y realiza algunas acotaciones. Se utilizó una guía de preguntas memorizada previamente, no se tomaron notas durante la entrevista y el aparato grabador (Mp 3) estaba a la vista.</b>	
OBSERVACIONES: <b>Duración de la entrevista; 65 minutos, 11 segundos.</b>	
<p>TRANSCRIPCION:</p> <p><b>Cynthia:</b> Claro y aparte para ellos es habitual, ellos viven de eso...viven de...de Copahue o sea el día que....</p> <p><b>Mario:</b> Claro.</p> <p><b>Cynthia:</b> ...Copahue no exista más, Loncopue no sé que hace.</p> <p><b>Mario:</b> Si, si, totalmente.</p> <p><b>Cynthia:</b> Y la mayoría de...de los varones, no tanto las chicas, las bañeras yo creo que después reciben una subvención del Estado durante todo lo que no es temporada.</p> <p><b>Mario:</b> Si, si.</p> <p><b>Cynthia:</b> Pero...después la mayoría de los chicos que trabajan administración, en...ahora en el invierno, en temporada invernal ellos trabajan en Caviahue...</p> <p><b>Mario:</b> ¿ta bien.</p> <p><b>Cynthia:</b> en el centro de...de esquí, donde te podes ir a Caviahue ahí tenes montón de chicos que...</p> <p><b>Mario:</b> Claro.</p> <p><b>Cynthia:</b> ...trabajan en la parte administrativa, que son laguneros, que trabajan en el gimnasio.</p> <p><b>Mario:</b> Claro y...conociste a la Mercedes Mamani.</p> <p><b>Cynthia:</b> Si a la Merceditas, si.</p> <p><b>Mario:</b> Ella es compañera mía...</p>	

**Cynthia:** Si, si.

**Mario:** ...de facultad.

**Cynthia:** Claro, si, si. Bueno, ella trabaja en Informes, en la parte de Informes.

**Mario:** Si, si.

**Cynthia:** ...del complejo.

**Mario:** Si, si, ella es la que...este...mira Mario estas son las personas que tenes que entrevistar, pa, pa, pa y Paula también es compañera mía de la facultad...

**Cynthia:** A Paula no la conozco.

**Mario:** Ella trabaja acá en...en Termas, acá en la ciudad.

**Cynthia:** ¡Ah! es administrativa de acá.

**Mario:** Si, si.

**Cynthia:** ¡Ah! entonces la debo conocer pero no me acordaba del nombre.

**Mario:** También estaba...estuvo un tiempo allá en Copahue.

**Cynthia:** ¿Paula?

**Mario:** Si, una morochita no sé si era secretaria del Secretario (de Termas) o del Director (de Termas).

**Cynthia:** ¿o Paulina?

**Mario:** No, Paula, una chiquita, morochita, bien...bien solita.

**Cynthia:** (Risas). No sé. No, no, la verdad que no, no la recuerdo. Es que hay un montón de gente.

**Mario:** Este...ella me dijo mira habla con esta doctora y me dio tu nombre (y) de otras doctoras también que estuvieron en Termas en la temporada dos mil seis, dos mil siete.

**Cynthia:** Claro, lo que pasa que los médicos...yo te hablo de los médicos, La mayoría de los médicos va por una sola temporada. ¡Ah! esta el doctor Escobar que ya es la...

[Interrupción del padre....]

**Cynthia:** ¡Ah!, te decía de...de los médicos. La mayoría de los médicos va por una sola temporada...

**Mario:** Aja.

**Cynthia:** ...so...salvo el doctor Escobar Marcelo y el doctor Ven...El doctor Marcelo ya creo que es como la quinta temporada que iba.

**Mario:** ¡Ah! Escobar esta en Co...en Caviahue puede ser, Escobar.

**Cynthia:** Escobar esta...se esta haciendo la casa en Caviahue.

**Mario:** Si, si, me dieron el contacto, tengo que viajar justamente a entrevistarlo a él.

**Cynthia:** Aja.

**Mario:** Si tengo el contacto.

**Cynthia:** Después tenes el doctor Venancio Guerrero, que...el creo que era la tercer temporada que trabaja acá en el ADOS (nombre de una clínica privada), que si vos queres yo después te doy el teléfono.

**Mario:** ¡Ah! bueno, por favor. Guerrero...

**Cynthia:** Venancio, se llama.

**Mario:** Venancio.

**Cynthia:** Porque es de xxx (menciona el país de origen)).

**Mario:** Venancio Guerrero o Guerrero Venancio.

**Cynthia:** Venancio es el nombre...

**Mario:** Venancio

**Cynthia:** ...y Guerrero el apellido

**Mario:** Venancio Guerrero.

**Cynthia:** Y después estaba la doctora...hmmm...eh...Abr...Abigail no, ...como se llama (piensa)...si la doctora Abigail que es dermatóloga y ella creo que también es la tercera temporada...

**Mario:** ¡Ah! buenísimo.

**Cynthia:** ...que este año ya no va mas, porque no le conviene, yo lo que te digo eso...después el resto éramos todos de afuera, de chicas de Neuquén creo que habían dos...que habían estudiado en Neuquén yo soy de acá pero me fui a estudiar a Rosario pero chicas de Neuquén creo que habían dos, después el resto venia de Córdoba, había tres chicos de Córdoba, y después venía yo que bueno, que venia de Rosario pero...nací acá en Neuquén y lo que te decía que...es muy lindo, pasas la temporada allá...digamos ya lo ultimo estas recontra podrido.

**Mario:** Claro, me imagino.

**Cynthia:** Porque o sea...es muy lindo para el turista porque el turista va una semana, quince días y se vuelve, entonces se aguanta no...estar sin celular, no tener un supermercado, porque ellos viven en hoteles, eh...pero después el vivir ahí se te recomplica, las viviendas que nos dan son un desastre.

**Mario:** Desastre.

**Cynthia:** ¡Desastre!

**Mario:** Desastre.

**Cynthia:** Desastre...son bungalows, que mira: no tienen bidet, no tienen...tienen todo revoque así nomás, porque ´ta bien queda todo bajo nieve, pero no hacen las cosas como para que duren, entendes...

**Mario:** Ah.

**Cynthia:** ...lo pintan así nomás entonces ya, al mes o las quince días le sacas la pintura...eh...después es un bungalow que es...es...chiquitito así y entran...te meten con gente que vos no conoces y te meten...nosotros, yo vivía en un bungalow, viví, el primer mes con una profe (profesora) de educación física nada más y después en Enero llego una kinesióloga entonces éramos tres en una...en un bungalow de un solo dormitorio, con un solo bañito chiquitito y las condiciones de viviendas son un desastre... pero un desastre así...mal...eh...que sé yo vos los comparas con otras cosas, en el momento vos decís bueno, es lo que hay te adaptas pero bueno, pero después vos comparas con otras cosas y es un desastre, y a los profesionales nos meten, digamos, en los bungalows pero hay departamentitos que es donde viven muchos bañeros, le dan al enfermero, que los departamentitos son como veinte departamentos uno al lado del otro...eh...con paredes tipo...cartón y lo esta escuchando música el del, no sé, el del octavo y vos que estas en el primero la estas escuchando...se escucha todo o sea que eso es peor, ...(no se entiende)...vivís en el bungalow vivís en...una mansión. Por eso, es muy lindo ir, conoces gente linda, la pasas bien, lo que tiene de lindo es que vos terminas tu horario de trabajo y tenés para salir a caminar si tenés ganas, para salir a recorrer, para hacerte baños, tenés un montón de cosas, pero después volvés a la realidad que vivís en un lugar que...no te dan las necesidades básicas...a eso voy.

**Mario:** Y ¿cómo se organizaban?

**Cynthia:** Organizaban ¿en que sentido?

**Mario:** Los que estaban (sonríe) viviendo.

**Cynthia:** Y te organizas como podes porque algunas trabajaban a la mañana, y otras trabajan tarde, o si trabajabas a la mañana...bueno te bañabas cuando podías, el tema de bañar eso no era tanto problema pero que sé yo, los bungalows son una casita abajo y otra arriba, entonces, arriba si hacés joda, si pones música fuerte todo eso se escucha...o sea...que sé yo...es...es como complicado, por eso la gente va una sola vez y no vuelve. La mayoría de los médicos vos vas a ver que no vuelve, por eso, porque primero que la plata que vos decís, generalmente toda la gente que va es gente nueva...

**Mario:** Aja.

**Cynthia:** ...yo hacia...eh...hacia seis meses que me había recibido estaba trabajando en Roca (General Roca, ciudad de Río Negro),

**Mario:** ¡Ah! que lindo Roca.

**Cynthia:** Si Roca bien, en una clínica todo, me ofrecieron como...yo dije, bueno, ¡ah!, me voy a Copahue, lindo, conozco gente, porque lo que tiene es que conoces gente de todo el mundo...

**Mario:** Si seguro.

**Cynthia:** ...eso es lo que tiene de lindo, conoces gente de todo el mundo pero...después vos ves cuando volvés, porque es un trabajo temporario en...Abril se te termino tenés que volver a

empezar de cero, porque vos vas desde el primero de Diciembre al treinta de Abril, el treinta de Abril, chau te quedaste sin trabajo, entonces venías acá empezas de cero, llegas a conseguir algo y después no vas a querer volver y la pla...y en relación la plata que te pagan allá no es nada, te tendrían que pagar mucho más...porque vivís, no vivís bien...

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** ...entendés, yo tenia unos compañeros que ellos también podrías ir a ver...lástima que viven en Senillosa (localidad de Neuquén) pero...ellos le dieron...un matrimonio que tenia un bebé, le dieron un bungalow en un primer piso, el nene estaba empezando a caminar, un bungalow peor que el mío, el calefón que era un desastre, se le llovía, le entraba aire por todos lados, el bungalow que me toco a mí era una maravilla al lado de ellos, tuvo como dos meses para que...pidiendo que le arreglen la ventana, se la sellaron así nomás, la ventana quedo fija no se podía abrir...o sea a lo que voy es que no mantienen las cosas y las que tienen no las cuidan.

[Interrupción de la madre de la entrevistada.]

**Cynthia:** ¡Bueno! Y eso te decía, está lindo todo pero tiene muchas fallas.

**Mario:** Esa parejita de...Senillosa.

**Cynthia:** Esa parejita, que no...no podes darle un bungalow en un primer piso...o sea bungalow de arriba.

**Mario:** Y ¿quien estaba abajo? Otros...otros...

**Cynthia:** Abajo estaban, abajo vivían chicas de...que estaban en informes, chicas de Loncopué.

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** Porque allí hay mucha gente que le dan la casa, para no viajar todos los días a Loncopue, hay mucha gente que se queda ahí.

**Mario:** A ver o sea que en los bungalows puede...no siempre son todos médicos.

**Cynthia:** La mayoría de los bungalows lo usan los profesionales.

**Mario:** ¡Aaaahhh!

**Cynthia:** Estos lo tienen...pero si sobra alguno y no tenés los departamentitos esos que yo te digo...

**Mario:** ¡Aahh!

**Cynthia:** ...ponen algunos chicos de Informes, por ejemplo, un día, no me acuerdo que mes fue, nevó tanto se corto el camino de Caviahue a Copahue.

**Mario:** Nevó ¿en qué?

**Cynthia:** Si el treinta de Abril nevó arriba de la rodi...el treinta de Abril, el...espérate, el catorce de Abril creo que fue nevó arriba de la rodilla...

**Mario:** ¿En Abril?

**Cynthia:** ...en Febrero, nevó...si, si...

**Mario:** En Febrero.

**Cynthia:** ...si, si, si puede nevar...es que hay verano no tenés, días de calor de decir, bueno usamos una remerita y ojotitas habremos tenido cinco, seis, diez en toda la temporada. En todo, de Diciembre a Abril.

**Mario:** Mi pregunta esta experiencia Gran Hermano (nombre de un reality show argentino).

**Cynthia:** Si, peor que Gran Hermano te diría.

**Mario:** (Ríe) ¿Cómo hacían...?¿Cómo hacían con la comunicación? ¿Cómo estas mamá?, ¿Qué decís papá?

**Cynthia:** Bueno, no, cuando se corto el camino, obviamente la gente, los turistas, que están hospedados en Copahue quieren hacerse los baños...entonces estábamos los...la mayoría de los médicos vivimos ahí, los kinesiólogos viven ahí, los profe (profesores) de educación física viven ahí, pero las bañeras habían pocas (muy pocas) bañeras, entonces muchas gentes de...de informes se iba a hacer de bañeros, porque había...bañeros quedan, no sé cuantos vivirán ahí en Copahue. Pero la gente que esta ahí quiere tener el servicio. Pero quedas aislado mal porque la gente no puede subir de Loncopue.

**Mario:** ¡Aaahhh!

**Cynthia:** No, si te digo que...se complica. Después hay un solo...había un solo locutorio, porque encima, yo, yo llegué el primero de Diciembre. El día que abrió la...la, la temporada.

**Mario:** La temporada.

**Cynthia:** No había nada, ni siquiera la...el único bungalow que estaba abierto era...que lo habían abierto era el mío y el de los chicos estos que llegaron a la noche, el matrimonio que yo te digo, de Senillosa, después el resto ´taba (estaban) todo cerrado porque todos quedan cerrados con...madera, quedan todas las ventanas selladas por la nieve, bueno...entonces yo llegué ahí. Y esa noche nevó, con viento blanco.

**Mario:** Esa noche nevó.

**Cynthia:** No había teléfono, porque no esta el locutorio abierto, no esta el mercadito abierto, no esta nada abierto, porque eso es otra cosa que tiene de malo. La temporada abre el primero de Diciembre pero no tenés nada. El complejo habré una sola...una parte sola, porque hay partes que no abre. Entendés, entonces hay mucha gente no va en Diciembre por eso porque sabe que hay sectores que no va haber abierto.

**Mario:** Aja.

**Cynthia:** O sea abre como dice el primero de Diciembre se abre la temporada y le faltan un montón de cosas. Entendés, hay baños que no se pueden hacer porque no están habilitados, porque todavía no se abrieron, por esto, por lo otro. Entonces, yo llegué el primero de Diciembre y no había nada, con mis padres que me fueron a dejar, eso fue un viernes, me pude comunicar recién el domingo porque...eh, por el teléfono del Complejo.

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** Que es el único teléfono que hay, después más o menos en Enero...abrió el locutorio porque es así eso, ellos abren cuando tienen ganas, no es que dicen, bueno, el primero de Diciembre voy a abrir, no, no, no...

**Mario:** En Enero.

**Cynthia:** ...sí, si después...el supermercado abrió como fines de Enero, Febrero, los mercaditos si habían abierto, fijate si esta caliente (hace referencia al mate cebado que comparte con el entrevistador) los mercaditos si habían abierto un mercadito, no en Diciembre eh, yo te estoy diciendo, ponelo, de mediados de Diciembre para adelante, pero el primero de Diciembre no había nada abierto. Yo me había...a mi me habían dicho, porque eso tiene, otra cosa vos te tenés que llevar, la del bungalow te lo dan con, por ejemplo con cuatro platos cuatro vasos, cuatro cuchillos, ¡sí!, una ollita y nada más, después no tenés cortinas, no tenés ollas grandes, no tenés, no tenés un tendero, para colgar la ropa, (campanadas de un reloj de pared) el reloj, eh, no tenés un montón de cosas, y a mi me dijeron llévate mercadería, no percedera porque allá sale carísimo. No es tan caro, no es...o sea no es tan caro como...a comparación de acá, pero al principio a...use todo lo que tenía porque no había nada abierto. Entonces, vivís a arroz, polenta, comes todo enlatados y después el mercadito, los mercaditos se quedaron abiertos hasta final de temporada, uno, uno quedo abierto hasta final de temporada, pero ellos también, o sea ellos van, abren, y después cierran todo y se vuelven.

**Mario:** ¡Qué bárbaro! No.

**Cynthia:** Si, por eso te digo, es una experiencia que la tenés que vivir. Porque vos decís no tenés señal de celular, no te puedes comunicar cuando tenés ganas, ¡no!, vos estas mal, tenés ganas de hablar con tus viejos, tenés, ¡no!, no puedes, por eso te digo que, el grupo que se generó en Diciembre, después viste, Gran Hermano esta hecho un poroto (es menos complejo) porque después hay puterío, pero mal, pero mal, mal, mal, que se dice, que no se dice, bueno.

**Mario:** (Risas).

**Cynthia:** Si, entonces...eh...yo con estos chicos, con este matrimonio, me hice reamiga, y nos hicimos amigos y es...nosotros decimos que somos como hermanos, porque llegamos los dos el primero de Diciembre, íbamos solos, pero solos mal. Para colmo el...la mamá del chico este, había fallecido dos días antes, entonces vos llegas allá y estas...pero estas solo, te sentís solo y estás solo mal. Entonces nosotros nos juntamos, que después se fue dando con el grupo de Diciembre que éramos, ponéle, cuatro médicos, tres kinesiólogos, porque después de Enero llegaron más, y viste que cuando ya hay un grupo armado y llegan más...es para cagada...

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** ...es para cagada, bueno, eh...y yo con estos chicos nos juntábamos todas...bueno con estos chicos nos juntábamos todas las noches, porque el horario del complejo es de...vos haces o de siete a catorce o de catorce a veintiuna o horario cor...horario cortado, pero el Complejo, abre a las siete y cierra a las veintiuna...

**Mario:** Aja.

**Cynthia:** ...entonces nosotros nos juntábamos y los que salían a las nueve, tipo nueve y media nos juntábamos nos poníamos a cocinar y nos juntábamos todos y nos acostábamos doce y media, una, a veces nos quedamos has...porque encima no tenés tele, estos chicos tuvieron Direct TV creo que en Enero, porque tenés que tener Direct TV nada más. Entonces, al no tener tele y no tener radio porque radio no llega, tele tenés que poner Direct TV porque si no



ves, no tiene canales, decían que Canal Siete (Canal local de televisión abierta) se veía que sé yo, porque la antena que tenían los...los gendarmes no, nunca se vio nada, así que los que...si no tenés Direct TV, no tenés tele, nosotros en mi bungalow no teníamos tele y no teníamos radio, teníamos para escuchar CD y todo pero después. Así...entonces lo que hacíamos era...jugar a juegos, juegos de mesa, entonces todas la noche nos juntamos a charlar, a escuchar música y a, a jugar juegos de mesa. Viste o ¿esta helado? (hace referencia al mate cebado).

**Mario:** Qué situación! ¿no?

**Cynthia:** Si, y cuando estás mal. Ponéle.

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** En Diciembre, yo ponéle, vos trabajabas de siete a catorce, llegabas a tu casa, comías, yo me acostaba a dormir un rato y después me iba al complejo de nuevo, porque que iba a ser sola en mi casa toda la tarde.

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** Vivís en el complejo aunque no trabajes después si, después por ejemplo yo, Carolina se llama la chica de...de Senillosa, yo después con Carolina que sé yo, a la tarde me iba a la casa de ella, veíamos tele porque el trabajaba era él, Pascual...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...que es médico, ella se recibió ahora, entonces ella se fue con el bebé, entonces yo me quedaba con el bebe, veíamos tele, cocinábamos, jodíamos (bromeábamos), que sé yo, pero cuando estábamos las dos medio...mal, nos íbamos al complejo. Si todo el mundo te dice: pero y ¿qué haces acá si vos no tenés que trabajar? Y que voy a hacer en mi casa sola, ponerme a llorar, ¡no!

**Mario:** Que bárbaro ¿no?

**Cynthia:** Por eso te digo, es...es una situación complicada porque yo te digo, vos estás mal y bueno vos agarras el teléfono y decís: hola ¿cómo andas?, que sé yo. Y allá no, y allá no podés hacer eso. Y es, hay muchas cosas que se pueden solucionar, porque yo creo que poniendo antenas o no sé que... vos podés ir mejorando eso y no lo mejoran, después otra cosa que hicieron. No sé la plata que gastaron en...calefaccionar las calles...

**Mario:** ¡Ah! Si, si.

**Cynthia:** ...no sé si te lo han dicho...

**Mario:** Si, si.

**Cynthia:** ...eso es una currada después se chorearon (robaron) todo, las calles no están calefaccionadas el día que yo te digo que nevó arriba de la rodilla, yo. Carolina después entró a trabajar en un...en el locutorio que estaba pasando el Complejo. Viste que vos entras a Copahue tenés, la vivienda de los que trabajan ahí y de este lado tenés el Complejo con los hoteles, no sé si te ubicas.

**Mario:** No mucho pero.

**Cynthia:** Bueno, Estaba cerca del, del...del complejo el locutorio y ella salía como a las once

de la noche entonces un día Pascual se quedo con Pedro, el bebe y la fui a buscar yo, claro me quede con ella y nos venimos las dos juntas. Tuvimos que dar no sé cuánta vuelta porque dentro de, de las calles le faltan los...no sé como se llaman las tapas, que si vos pisas ahí te vas abajo, te vas abajo donde hay ca...pasan las cañerías que te digo, eso obviamente de día lo ves bárbaro pero de noche y con todo nevado no ves nada si ves todo blanco. Así que teníamos que seguir por la calle, que sabíamos que era la calle y no, no cruzar por ningún terreno ni nada, eso es otra cosa que se puede solucionar porque ahí va mucha gente mayor y los días que nieva o que sé yo, que nevó y hay hielo la gente quiere hacerse los baños igual, entendés, entonces mu...por ejemplo, muchos hoteles lo que no tienen es servicio de llevarlos al complejo ¿ta bien los hoteles quedan cruzas una calle y llegas al Complejo pero hay gente que no, no se puede movilizar, o que en esos días así, imagináte que hay gente que usa bastón se llega a caer, se fractura, peor, porque no tenés un hospital ahí, tenés que viajar a Loncopue.

**Mario:** ¡Aahh!

**Cynthia:** Entonces lo que hacían muchos era llamar a las camionetas de Termas, porque Termas tiene camionetas, entonces lo que hacían eran llamaban a las camionetas o sea llamaban a Termas y decían me podés mandar una camioneta acá, al hotel, no sé, al hotel Copahue que tengo tres personas para llevar, entonces las camionetas a veces iban, buscaban a la gente, las llevaban al Complejo se hacían los baños, no sé si te dijeron que entre baño y baño tenés que espera tres horas.

**Mario:** No, no.

**Cynthia:** Vos te podés hacer tres baños por día y tienen que pasar tres horas entre uno y otro, entonces mucha gente se quedaba ahí si el día estaba feo, se quedaba ahí las tres horas esperando para hacerse el otro baño, para después poder irse otra vez al hotel.

**Mario:** ¡Ah! ¿Por qué?, perdón la curiosidad.

**Cynthia:** Por la parte de la temperatura, y lo...la carga de minerales que le das al cuerpo y todo eso...

**Mario:** ¡Aahh!

**Cynthia:** ...no podés sobrecargarlo de tantos minerales, son aguas que están muy, con mucho azufre, muy sulfatadas.

**Mario:** ¡Ah! Tienen que esperar.

**Cynthia:** Tres horas, si, algunos dicen dos, otros dicen tres, así es, así que bueno, y los hoteles, hay algunos que, como te digo, no están preparados porque no tienen...para mi tendrían que tener todo, un servicio, de decir bueno llevo a mis huéspedes hasta el Complejo, los voy a buscar, los llevo y los traigo cuando el día está así feo. Y mucha gente se hospeda en Caviahue porque, o sea, ven que el día esta medio feo y directamente se hospedan en Caviahue, en Caviahue saben que...el día que tienen que salir de vuelta de...para su casa, van a salir de vuelta para su casa porque allá no nieva que se tapa el camino...

**Mario:** ¡Claro!

**Cynthia:** ...entonces se quedan en Caviahue, en Caviahue te podés hacer baños, no te podés meter a la laguna pero te podés hacer algunos baños, entonces mucha gente se quedaba allá...se hospedaba en Caviahue. Entonces venía de allá, hace los 13 km que...que separan Copahue y...como es...y se quedan, se hospedan allá, porque...(no se entiende) vos calculas, vos decís me voy, me voy siete días ¿no?, me voy siete días a Copahue, y...te empieza a nevar

que no podés salir, tenés que seguir pagando hotel, tenés que seguir...el laburo (trabajo) se te atrasa. Corres digamos mucho riesgo ir a Copahue en sentido de...vos sabes que en Abril por ejemplo, en Abril en cualquier momento nieva mal que se cierra todo y chau, y te quedas hay varado y en Diciembre también, pero en Febrero te puede pasar y en Enero te puede pasar...es más raro que pase pero...

**Mario:** Y la pregunta es ¿Cómo...entra en contacto con...con Copahue?

**Cynthia:** Yo...

**Mario:** Sí.

**Cynthia:** ...cuando fui a sacar la matricula, acá en Neuquén, leí un papelito que decía: "Se necesitan médicos para Copahue", que yo justo tuve que...que hablar con la secretaria este año, el año pasado, digamos, se volvieron locos buscando, porque nadie iba. Yo de esto me enteré en Octubre y yo, me fui en Diciembre a Copahue y había, éramos, espérate, éramos, cinco médicos nada más, porque Marcelo Escobar viene de Buenos Aires, el trabaja...(no se entiende) viste el chico que yo te digo que...que hace como cinco, seis años que va, él, en la temporada de invierno trabaja en Buenos Aires, entonces el no podía venir, no sé que problema, bueno la cuestión es que, nosotros llegamos el primero de Diciembre, Abigail que es ésta dermatóloga que te digo. Llego con nosotros pero Abigail viajaba, o sea estaba en Copahue viernes, sábado, domingo y lunes después tenía que viajar acá para atender su consultorio, nosotros llegamos un viernes, con Pascual, Abigail y yo, éramos tres nada más, yo había venido acá...al Ente que esta acá en Alcorta y Laínez (dirección de Termas en la ciudad de Neuquén) a practicar, a que me expliquen, a leer el cuadernito, todo, Pascual no, Pascual llegó así, "tín" (así nomás) y ella, Abigail se fue el martes, el lunes se volvió (para) acá para Neuquén, entonces, yo el lunes o el martes empecé a atender sola, porque no había médicos.

**Mario:** Aja.

**Cynthia:** Estaba la doctora Claudia...igual no...no había mucha gente.

**Madre:** Te voy a sacar un poquito de azúcar.

**Cynthia:** Si. No había mucha gente con la doctora le pidió, porque los turnos se dan cada quince minutos ahí, la doctora pidió al principio que nos lo dieran turno cada media hora a nosotros, y bueno, te largaron así y bueno, obviamente si vos necesitabas algo o tenías alguna duda la llamabas, así que, así entré en contacto, en Noviem...en Octubre me enteré, en Diciembre estaba allá, todos los papeles que tenés que hacer, papeles, papelitos de...de todo tenés que hacer. Y encima no conocía Copahue así que cuando llegué, fue...

**Mario:** ¡Ah! esa era la...

**Cynthia:** ...la primera impresión fue...terrible.

**Mario:** Claro la primer pregunta era...

**Cynthia:** El complejo es muy lindo todo, porque encima, ´ta (esta) recién abierto, ´ta todo pintado, porque lo pintan todo, de nuevo lo arreglan todo, ´taba espectacular, el complejo era relindo,

**Madre:** Más o menos.

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** Mamá esta grabando, así tene...cuidado con lo que esta diciendo.

**Madre:** ¡Ah! bueno.

**Mario:** (Risa).

**Madre:** Yo me lloré todo el viaje cuando la dejé.

**Mario:** ¡Ay!

**Cynthia:** ¡Ah! bueno, eso porque...porque tenés...porque sabes que...

**Mario:** ¿Dónde dejaron la hija?

**Cynthia:** ...no hay señal de celular, ni nada.

**Mario:** ¿Dónde dejo la hija?

**Madre:** Yo dije: ¿Dónde la trajimos?, pobre hija mía.

**Cynthia:** Es que por eso te digo, al principio...eh...

**Madre:** Es la primera impresión, después lindo.

**Mario:** (Risa).

**Madre:** Y es verdad, después lindo, porque después empezás a conocer así, ponéle, ir a lugarcito.

**Cynthia:** Viste lo que yo te decía, tenés para...para salir a caminar, a recorrer.

**Madre:** A caminar y eso.

**Cynthia:** ...pero.

**Madre:** Pero nada ¿eh?.

**Cynthia:** No, si él conoce.

**Madre:** ¿Vos conoces?

**Mario:** Si, si.

**Madre:** Nada. Y el primero de Diciembre era rehelado.

**Cynthia:** Si, no, no...

**Madre:** Nada.

**Cynthia:** ...yo te recomiendo que vayas, ¡ah! vos vas a estar en Salta.

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** Vas a estar mejor que...bueno, hay una enfermera lástima que no...yo la voy a tratar de localizar y te voy a decir, se llama Jorgelina Ortega.

**Mario:** ¡Ah! bueno.

**Cynthia:** Ella hace, no sé, como seis años que va, y ella va ahora, ella va ponéle en Octubre, si Octubre, Noviembre, cuando hay nieve todavía, lo que pasa es que, tiene que haber alguien porque están...los obreros trabajando...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...entonces por si pasa algo.

**Mario:** Y Jorgelina, es de acá de Neuquén

**Cynthia:** Si Jorgelina es de acá de Neuquén, ´taba trabajando en el San Agustín (nombre de una clínica privada de la ciudad de Neuquén), yo le, le...

**Mario:** ¡Ah! que interesante, es una chica entonces (que) lleva varias temporadas, interesante de entrevistar.

**Cynthia:** Sí, lleva varias temporadas, y aparte ella va, ponéle, va en estos meses que no va nadie. Y ella, esta (para) el primero de diciembre ya estaba trabajando.

**Mario:** ¡Ah! que interesante, Jorgelina Ortega.

**Cynthia:** Ella vivía en uno de los departamentitos que yo te digo, y ella le gusta porque, ella ya es, es distinto de nosotros, se me esta lavando el mate (cebado), es distinto de los médicos que los médicos vamos contratados, o sea vos les facturas al Ente, en cambio ellos no, ellos pasan a ser de la provincia, entonces tienen Instituto (ISSN: obra social de la provincia de Neuquén), tienen...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...tienen aportes, tienen un montón de cosas, que los médicos no tienen, entonces a ella le conviene, y ella creo (que) por estar tanto tiempo, durante la temporada invernal también le pagan algo, me parece.

**Mario:** Sí, estaría bueno.

**Madre:** Pero él ¿es medico? o ¿es enfermero?

**Cynthia:** No, él esta haciendo un trabajo de turismo, mamá.

**Madre:** ¡Ah! esta haciendo un trabajo de turismo.

**Mario:** Si yo estoy haciendo la Licenciatura en Turismo...

**Madre:** ¡Ah! en turismo.

**Cynthia:** ...y mi tesis es sobre: cómo ven los empleados que trabajan en Copahue...

**Madre:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...o sea gente que trabaja, recepcionistas, mozos...

**Madre:** Todos.

**Mario:** ...eh, las bañeras, los médicos, o sea, como ven ellos a los turistas, qué visión tienen de los turistas.

**Cynthia:** No los turistas te digo están recontentos, salvo este año hicieron tipo piquete (protesta social), no sé si te enteraste.

**Mario:** ¿Piquete?

**Cynthia:** Sí, los baño... porque fue así, no, no me acuerdo bien que mes fue...

**Mario:** ¡Ah! bueno.

**Cynthia:** ...pero, no, no, si, pero les habían prometido un aumento de no sé que, mamá después me traes la yerba (mate), un aumento de no sé que... les habían prometido botas porque hay mucha gente que tiene que subir al volcán para traer el agua del volcán. Sube, hasta casi el cráter del volcán para traer esa agua al Complejo, no al Complejo ¡miento! a Caviahue porque en Copahue no hay agua de volcán.

**Mario:** Y ¿En que las traen? Perdón.

**Cynthia:** Las traen, en...en...no sé en recipientes, en botellas no sé como es.

**Madre:** En bidones.

**Cynthia:** Bidones.

**Mario:** Y ¿en que movilidad?

**Cynthia:** Tienen...tienen hasta una parte y después tenés que subir caminando, entonces habían pedido botas especiales, habían pedido camperas, habían pedido no sé no me acuerdo que cosas...y les prometían, viste como todo, te prometen, te prometen y no se los daban, no se los daban, no se los daban y esto venía arrastrando como, no sé, sí dos meses, tres meses, no les daban nada. Entonces un día dijeron, listo, lo que tienen ellos es que la parte los de man..., si la parte de mantenimiento, ellos cierran, o sea los de mantenimiento digamos es lo que maneja todo, porque ellos cierran la entrada de las aguas, entonces adentro del complejo no hay para hacerse baños, porque te cierran todo, eh, no te sacan fango de la laguna entonces no tenés para hacer fango, o sea paran ellos y para todo el complejo y bueno pararon. Entonces hubo un día que no se hizo ¡nada!, un día que los turistas perdieron, entonces se armó mal porque...hicieron una reunión ahí en el Complejo, entonces, había turistas y los turistas estaban enojados y con razón también porque...te hace, la mayoría viene de afuera, de otros países, o de afuera de Buenos Aires, Córdoba, no, no es gente que viene acá de Neuquén, de Río Negro no la mayoría viene de lugares (de) afuera, lejos. Entonces imagínate el viaje, el hospedaje, los baños que ya los pagaron, porque vos generalmente pagas los baños antes. O sea siempre tenés que pagar el baño antes, pero hay mucha gente que vos le explicas cuando le haces la...la...el papelito este que yo ahora te voy a mostrar, vos le explicas no compre todo lo que yo le voy a dar, vos le decís compre los baños que se vaya a hacer en el día, pero muchos viejos, o sea la creencia de los viejos...

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** ...no que va a ver mucha cola, que, que sé yo, saca todo, compra todo, entonces si no te vas a hacer te sirve de una temporada a la otra pero si vas a volver la otra temporada sino chau, no te van a devolver la plata. Entonces muchos ya habían sacado los baños que no se pudieron hacer, mucha gente se iba ese día y había programado los baños, hay jornadas

dermatológicas que salen caras porque en...en Neuquén el Instituto, la gente que tiene Instituto cubre mucho, los baños. Los baños pagas centavos allá, pagas un peso, dos pesos, cincuenta centavos, nada, pero después la otra gente paga ocho pesos, quince pesos, veintidós pesos, la jornada dermatológica creo que estaban en setenta pesos. Entendés, o sea es caro y bueno, y ellos dijeron ¡no!, paramos, paramos, y, entonces, era digamos, se entendía de los dos lados, de un lado se entendía porque ´ta bien ellos la vienen pidiendo sus cosas desde hace rato, se las vienen prometiendo desde hace rato y no les dan bolilla, y pero por el otro también es entendés (entendible) porque es gente que gasta su plata y que esta...de vacaciones, porque eso es lo que tiene Copahue, que vos el...el, por ejemplo nosotros los médicos, es paciente pero a la vez es turista, entendés, entonces...

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** ...no es un paciente enfermo que va a verte, es un turista y como turista muchas veces te exige, y la gente que va ahí, es mucha gente de plata. La de acá no, porque como te digo sale centavos por el Instituto ahí esta el hotel del Instituto todo bien, pero después la mayoría de allá, yo he atendido, eh, a la dueña del hotel Costa Galana donde la Mirtha Legrand (conductora argentina de televisión) va a ser de comer (programa de televisión), al hotel...al dueño Hotel Plaza Francia, después van diputados, va no se quién, va esperate, van dueños de...de...de madereras, van dueños de fábricas, van...va gente de mucha plata pero de mucha plata, entonces muchas veces te exigen cosas, vos por ejemplo no sé venia alguna y vos le decías: “no, esto no se lo puede hacer porque...que sé yo...por tal razón”, te decían ¡No! pero yo vine de “quichicientos” (muchos) kilómetros a hacerme esto, entonces digamos hay una, una...que sé yo, son turistas, pero...o sea son pacientes pero son turistas también, entendés, o sea, es como complicado, porque no es gente enferma. Y después tenés los que dicen: no, yo viene el año pasado y me hice esto, esto, esto así que yo quiero que me haga lo mismo, digo si pero ¡no! se puede hacer este año lo mismo, ¡no!, yo quiero que me haga lo mismo. Y muchos van y se quejan, porque ellos exigen como tienen plata, muchos de ellos como tienen plata, exigen.

**Mario:** Y ¿que hacer con eso?, cuando la salud del pacien...del paciente o del turista.

**Cynthia:** No, ellos...yo por ejemplo, no, yo le dije: Usted tiene algún problema, vaya con la doctora Claudia y la doctora Claudia es la que firma y autoriza los baños, yo no le voy a autorizar el baño. Porque muchos por ejemplo, viste que yo te decía, son tres baños por día, entonces hay muchos que dicen: ¡No!, pero yo me siento bien me quiero hacer el cuarto baño y claro, porque ellos...no es que ellos van a disfrutar, mucha gente no es que va a disfrutar y a relajarse mucha gente va y se programa, me tengo que levantar a las seis de la mañana, para las siete estar en el Complejo, a las cua...todo, todo así, ¿viste?, vos decís, ¡para! ¡relájate!, me entendés, vení acá a...

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** ...disfrutar, no ellos, ellos están todo estructurado entonces, imagínate, les sobra, ponéle terminan el último baño a las cinco de tarde, el Complejo cierra a las nueve, ¿qué hacen de cinco a nueve?, entonces te piden: No, me vengo a hacer otro baño, ¡no!, no le voy a autorizar otro baño, algunos se te recalientan. ¡No! pero si yo me siento bien y que sé yo, y bueno, pero yo no puedo, vaya y hable con la doctora Claudia, que la doctora Claudia a veces no estaba, ´taba en Caviahue, porque ella vive en Caviahue, entonces. Por eso te digo son, son pacie...son turistas más que pacientes. Va, va gente enferma, va gente con artrosis, va gente con soriasis, va gente que...que ya sabe, que hace años que va y que le hace bien, y que te entiende, todo bien, pero hay gente que va, que es turistas, va a ser turismo, entonces, dice, y de paso ya que estoy me meto a la laguna o de paso ya que estoy me hago una jornada. Que eso es otra cosa, la jornada dermatológica tienen prioridad pacientes que tienen patologías en la piel...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...porque eso es por turno, entonces venían otros y te decían. Me quiero hacer una jornada dermatológica, entonces, pero ¿Usted tiene alguna patología?, ¡No!, no pero me la quiero hacer igual, bueno, pero tienen prioridad pacientes con patologías, esto es por turno, entonces algunos te entienden, otros no te entienden. Porque se vienen de tan lejos como te digo y no se van a ser la jornada y bueno...entendés..

**Mario:** ¡Que bárbaro!

**Cynthia:** Si, es complicado,

**Mario:** ¿Y cómo es el...turista...?

**Cynthia:** Se me fue, mucho de azúcar, te digo, pero bueno.

**Mario:** Y ¿cómo es el turista que...que llega a Copahue y como es el turista que esta...ya terminando Copahue?

**Cynthia:** Él que llega...mira la gente, la que va por primera vez. Yo me acuerdo de una señora que tenía soriasis. Y...llevo, la llevo el hijo y después el hijo se volvía. Porque lo ideal es estar siete días como mínimo para tratamientos de soriasis, de artrosis, entonces el hijo la dejaba y se volvió, y...ella andaba con bastón, me acuerdo y ella estaba pero "chocha", era la primera vez que iba, entonces yo le di las jornadas dermatológicas. Y...ella estaba fascinada, después el hijo la vino a buscar, entonces ella se quedo quince días, porque esto tiene, tiene también, vos a los pacientes nos es que lo ves una vez y no los vas a ver más, ¿ta bien lo atendés una vez pero después te los cruzas en el pasillo siempre.

**Mario:** ¡Ah! (Risa).

**Cynthia:** Porque están ahí, o sea vivís, ¿viste? imagináte lo que es Copahue, vos vas al único supermercado que hay, al único locutorio que hay, salís por las callecitas que son dos o tres, te los cruzas siempre, te, te sentís una estrella así de Hollywood porque todo el mundo te conoce, chau, chau, te vivís saludando con todo el mundo y esa, esta señora estaba "chocha", después fue la actriz Malena Solda. Una que hizo verano del noventa y ocho...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** ...ella también tenía soriasis, la atendió Abigail que es la especialista en piel, la atendió Abigail y le dio las jornadas todas y también ella...pero ella se quedo como veinte, veinticinco días, ella estaba hospedada en Caviahue, porque esta Caviahue Tours, que es una empresa que es...te lleva y te trae, hay tiene traffics y te va a buscar a la mañana y te trae a la noche o te lleva a la noche. Obviamente es privado, tenés que pagarle no, y ella también estaba recontenta, era la primera vez que iba, después Julio Bocca va siempre, va la...Amelia Bence, va el otro que toca el piano, ¿cómo es que se llama?, ¡bueno!, no me va a salir ahora, la Amelia Bence también fue, que encima la Amelia Bence, agarro justo el día ese que yo te digo del piquete, viste, que muchos te decían, porque el día ese que se paro todo, decían, me imagino que, porque también se paro la parte administrativa, se fueron acoplado todos, entonces no hay parte administrativa, no te venden los baños, no te podés hacer los baños, por ejemplo el gimnasio que estaba abierto los de administrativos (administración) no te vendían la entrada al gimnasio, porque habían parado, entonces te decían a vos, vos me imagino que no vas a atender a la gente, entonces, viste vos decís ¿qué hago?, atiendo a la gente, no atiendo a la gente, porque había gente que llegaba justo ese día entonces por lo menos la...la ficha médica se la podía hacer, porque vos siempre que llegas a Copahue, te tenés que hacer la ficha médica, te tenés, tenés que pasar por el médico, salvo que te quedes dos días que pasas por la enfermera,



te hace algunas preguntas y nada más y te da algunos baños sobretodo, sino siempre tenés que pasar por el médico, después el médico...

**Mario:** Gracias (agradece el mate cebado brindado).

**Cynthia:** ¿taba muy feo (el mate cebado).

**Mario:** No gracias ya...

**Cynthia:** (Risa).

**Mario:** No ¿ta rico, ¿ta rico (el mate cebado).

**Cynthia:** Después, el médico te da la cantidad de baños, y vos después vas comprando los que querés, pero para comprarlos tenés que tener alguien que te los venda y después alguien que te lo haga, entonces si para el que te lo vende y para el que te lo hace, ¿Qué haces?, para el gimnasio que hay, hay kinesiólogos y hay profes, también tenés, este, o sea te venden el pase, que creo que sale cinco pesos, no me acuerdo, por día.

**Mario:** Y ¿qué decía la gente que...llegó y se entero...

**Cynthia:** ¡No!...¿taba...

**Mario:** ...del tema del conflicto?

**Cynthia:** ...¿taba, terrible, había uno que estaba pero reenojado mal, porque obviamente, o sea, es entendible es plata que él esta perdiendo, porque él decía yo no tengo la culpa, no tengo la culpa que no les den las cosas, de que no, nada. Pero vos fijate, ellos pararon y al otro día, que empezaron a hacer algunas cositas, y al otro día ya tenían, tenían las zapatillas, tenían...o sea que las cosas estaban, era que no se agilizaban...entendés, entonces cuando las cosas no se agilizan.

**Mario:** ¿Al otro día?

**Cynthia:** Sí, a los dos, tres días, ya, tenían creo que la promesa pero después empezaron a caer todo, cayeron las...las botas, cayeron...cayeron los polares, cayeron los...todo.

**Mario:** (Risas).

**Cynthia:** Entendés, entonces, no hay ganas de...cuando ellos (las autoridades) ven que hay pérdidas en el Complejo, hay empiezan a hacer las cosas. Porque, el Complejo digamos que lo maneja la gente que trabaja en Loncopue, los bañeros son los que manejan. Porque los bañeros paran, y fuiste. Los de mantenimiento pararon y fuiste. No lo manejan los administrativos, ni los médicos, ni los kinesiólogos, ¡no! lo maneja el laburante de ahí, si vos no sacás fango de la laguna no va a tener con que hacer el fango, entendés, entonces, ellos saben que ellos paran y pararon todo (piensa). Ellos, ellos la tienen clara. Después si, hay metido sindicato, gremialistas, viste que en esas cosas se meten.

**Mario:** Sí, si.

**Cynthia:** Pero, bueno.

**Mario:** El...eh...venía volviendo a esta pregunta de que ¿Cómo es el...el turista que llega...? Me comentaste...¿Cómo es el turista que se esta yendo ya...de Copahue?

**Cynthia:** Vos decís, en que, si le gusta Copahue, si no le gusta Copahue.

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** Si se va contento, si se va...

**Mario:** Claro, el turista que llega ¿Cómo es el turista? Porque me contabas de esa señora (que) estaba muy contenta...

**Cynthia:** Hmmm.

**Mario:** ...y de otro turista que venía (decía): quiero hacer esto, esto, esto, esto...y ¿Cómo es el turista que se esta yendo? o sea, ese mismo turista que...venía acelerado ¿Cómo es cuando se esta yendo?

**Cynthia:** No, ellos vienen...vienen acelerados porque vienen de Buenos Aires, de...vienen acelerados mal, y ahí como te digo, porque no tenés mucho para hacer, se van re bien, se van así tranquilos, es tipo un SPA (del latín: salut per aquam) el Complejo, entendés, vos vas a relajarte ahí, si tenés ganas de relajarte porque...hay algunos viejos que van estructurados, entendés, tun, tun, tun...

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** ...y si no se hicieron los tres baños, no imposible, entendés, se tienen que hacer tres baños, y no puedes ir así, tenés que ir, porque que vas a un lugar, entendés que...vos, vos llegas ahí respiras olor a azufre, es tranquilidad, entendés, no, no vas a ver, que sé yo, perros en las calles, no vas a ver bo...no vas a escuchar bocinas, no hay semáforos, vas a un lugar que es una tranquilidad, entonces, supuestamente vas a buscar tranquilidad.

**Mario:** Y Cynthia ¿Cómo es un día normal de trabajo?

**Cynthia:** Y yo como te decía, vos vas llegas, a las siete de la mañana o a las catorce y llegas te sentas ahí, atendés a los pacientes, eh, y después, haces lo que quieres hasta la tarde.

**Mario:** ¿Cuántos pacientes atendías generalmente por día?

**Cynthia:** Mirá ellos, ellos habían dicho que...que las temporadas si...el, el auge de gente se daba, en Enero, ¡no! miento, en Febrero y en Semana Santa y esas, esos meses fueron los que menos gente hubo, hubo cantidad de gente en Enero y en Marzo. Esos, esos días sí, por ejemplo, hubo un día a mí, que no me acuerdo que fecha fue. Me parece que fue en Enero, yo estuve, ponéle yo salí a las dos de la tarde, y me dijeron Cynthia si hay mucha gente te vamos a volver a llamar, entonces me fue a buscar una camioneta a (de) Termas al, al bungalow, me dijo Cynthia vos puedes ir, si hay voy, entonces yo fui creo que a las cuatro de la tarde o a las cinco de la tarde, me quedé hasta las nueve de la noche, atendiendo gente, porque a veces te llegan contingentes, creo que eran los...jueves, todos los jueves cambia el contingente de, de gente del Instituto de acá.

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** Llega un colectivo, un jueves y al otro jueves lo va a buscar y lleva otra cantidad de gente, entonces esos días, ya las chicas de administración te dan todos los turnos el día anterior vos ya tenés todos los turnos asignados, entonces como ellos tienen prioridad van llamando primero. Sí, tenés que llegar temprano, hay médicos que llegan tarde entonces se le iban atrasando los turnos todo, pero, imagináte que ves cada quince minutos durante o...siete horas, eso...pero, pero no ves tanto o sea si...eso habrá sido, que sé yo, no, habrán sido, cinco días,

diez en toda la temporada, después tenías tu tiempo entre paciente y otro.

**Mario:** Imagino que el paciente numero...treinta y ocho.

**Cynthia:** Si ya estas repodrido (cansado).

**Mario:** (Risa). Claro.

**Cynthia:** Si, no ya estas repodrido, y al principio vos decís en quince minutos voy a poder hacer todo, indicar los baños y todo eso, vos decís quince minutos no es nada, y después si, después agarraste...igual es mucha gente que ya fue, entonces vos no le tenés que explicar nada.

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** Pero hay gente que va por primera vez que le tenés que explicar ¿Para que sirve el agua verde?, ¿Para que sirve el agua sulfurosa?, ¿Cómo es el baño?, ¿Cómo es la temperatura?, ¿Qué puede hacer?, ¿Qué no puede hacer?, ¿Por qué lo puede hacer?, ¿Por qué no lo...?, entendés, entonces eso te lleva más tiempo, pero hay gente que ya hace años que va, como los del Instituto, la mayoría de los contingentes ya es gente que hace años que va. Entonces, vos ya sabes que los jueves, si bien tenés ya gente anotada pero vas a ir rápido porque es gente que hace años que va, entendés.

**Mario:** Y esa gente que...¿Cómo es esa gente que va hace muchos años y la gente que va por primera vez?, ¿Qué cosas así...podes destacar de eso?

**Cynthia:** Y la gente que va hace muchos años porque...ama Copahue, y todos te lo dicen, aman Copahue y, por ejemplo mi abuela hacia años que va a Copahue, yo no conocía Copahue y mi abuela hacia como años que iba a Copahue, y ellos por medio del Instituto, ellos van a médicos y los médicos les llenan toda una planilla, entonces el Instituto les cubre...les cubre el hotel, les cubre todo creo, creo que ellos pagan baños adicionales si se quieren hacer, sino les cubren todo, si tienen una patología, y ellos todos los años se hacen esto, y van chochos, y después hay mucha gente que va, como vos decís, va la gente nueva, y ahí gente que le gusta y hay gente que no le gusta, y más también por el hospedaje, los hoteles de Copahue mucha gente se queja, te lo venden y ellos mismo te decían, no puede ser yo...me lo compre, o no...lo reservé por Internet, en Internet te vendían una...o sea te mostraban unas fotitos espectacular, cuatro estrellas, cinco estrellas y vos llegabas ahí era un desastre, y te decían, la comida es un desastre, el lugar un desastre.

**Mario:** Y ¿Qué otra cosa no le gustaba de...de Copahue...a esos turistas?

**Cynthia:** No, yo creo...el hospedaje nada más, el hospedaje, porque la gente, ellos están rechochos con las bañeras, la gente allá es muy buena, es muy buena, con el turista, porque saben que viven del turismo, entendés o sea, vos ahuyentas al turista y cagaste (perdiste)...

**Mario:** (Risa)

**Cynthia:** ...porque Copahue vive del turismo, entonces ellos saben que...es un arma de doble filo vos los tratas mal y el turista por ahí no te vuelve, entendés, entonces las bañeras y todo, todo el mundo te decía, es más los pacientes te regalan cosas, te regalan choco...a las bañeras siempre les dejan propina, a las bañeras, nosotros de, eso de a rato que nosotros decíamos, ¡Che!, bueno nos va a interrumpir (hace referencia a las campanadas del reloj de pie) ¡Che!, yo les decía, porque no nos dejan propinas a nosotros, yo decía, porque a las bañeras como...vos imagináte que es gente que se hace los baños ponéle que esta siete días, se hace siete por...veintiún baños en esos siete días entonces a las bañeras se las conoce, y más si es gente

de hace años, se conoce a todas las bañeras, entonces ya les dejan propinas y después a mí me han regalado, a...a las enfermeras, que la enfermera tá sentada en una enfermería y pasa la gente para tomarse la presión, y siempre te deja algo. A mí me han regalado alfajores, chocolates, me han regalado unas cositas de Ruca Nahuel, que es una casa...de ahí de artesanías me regalaron unas cositas. Hay gente que te regala de todo.

**Mario:** Y ¿Cómo es la relación?, la percepción que tenés vos, ¿Cómo es la relación que tienen los profesionales con...los bañeros, otros (empleados)?

**Cynthia:** Yo me llevaba bien, pero sé que hay gente que se lleva mal. Sé que hay gente que se lleva mal, por ahí gente de que va de más...de muchos años, igual vos mucha relación con los bañeros no tenés porque vos indicas los baños y yo siempre dije, y yo se los decía a ellos, los bañeros saben muchos más que yo, porque yo imagináte, yo fui una sola temporada y me volví, los bañeros hace veinte años que trabajan ahí, ¡bueno! no tiene veinte años el Complejo, pero hace diez años, entonces si vos...ponelé, vos pones mal la temperatura ellos llaman y dicen: doctora Claudia la doctora Tolaba me puso, no sé, veinte grados, entendés, eh...en, en un baño, entonces la doctora Claudia me hubiera llamado, me dice...eh...que sé yo, no me paso gracias a Dios, pero me hubiera llamado y me hubiera dicho...Cynthia ¿Cómo vas a poner veinte grados acá?, entendés, lo que yo no veo bien es que la bañera se comunique directamente con la Claudia y no venga y te lo diga a vos.

**Mario:** ¡Ah! (Risa).

**Cynthia:** Entendés...bueno...y...pero ella...yo siempre se los dije y yo me llevaba...o sea los consultorios, vos tenés dentro del Complejo tenes para hacerte algunos baños pero después hay baños que están afuera, entonces si vos no vas a pasear por esos baños, no te vas a ver nunca con los bañeras. Entendés, no las conoces si no tenés ganas, yo iba...nosotros con, con Pascual, cuando fuimos el primero de Diciembre la doctora nos dijo, vayan, recorran, presentesen y tenes que, ser respetuoso con ellas, porque, o sea, yo me considero una persona humilde, eh...porque yo me haya recibido de médica no me cambia nada, pero hay gente que sí y a ellos, viste que hay gente para todo y ellos...bueno Pascual es como yo, y los bañeros ven eso, entonces imagináte que, halla una persona que hace diez años que va, que se sabe todo, que conoce todo y que yo le reconozco que sabe pero...el cien por ciento más que yo, y que vayas vos y por solo hecho de ser médica, le digas...o la trates de menos, que sé yo, entendés.

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** Entonces, por eso te digo había gente que...o sea vos escuchabas el comentario no esta médica es tanto esta médica es tanto, yo no tuve nunca problema con nadie y al final, como nosotros llegamos primero, entendés, yo como te decía con Pascual nos íbamos a recorrer, nos presentabamos, Pedro es rehumilde como yo, no teníamos ningún problema, Pascual tenía a...al bebé Pedro, entonces las bañeras conocían a Pedro, eh...o sea era otra relación, pero había chicos que no, no le importaba conocer a esa gente y después como nosotros nos quedamos hasta el treinta de Abril, no veintiocho de Abril, veintinueve de Abril con Pascual y su señora, ya lo último como no hay gente te vas a hacer los baños vos. ¿Viste?

**Mario:** (Risa)

**Cynthia:** Yo me...nosotros nos hicimos baños porque te dan diez baños gratis. Toda la temporada, y nosotros cuando...ponéle trabajábamos a la mañana, a la tarde a veces nos íbamos a hacer algún baño, eh...y acá sale, viste, que, que estás desde el primero de Diciembre, o sea que saben que trabajas ahí, ven tu nombre, saben que el sellito (sello) es tuyo y...como es, bueno, ya al último tiempo nos íbamos a hacer baño con ellos, nos íbamos a hacer mascarillas, después nos regalaron fango, nos dieron fango, que supuestamente a nadie les dan, yo tengo hay un coso de fango, eh, las mascarillas nos hacían y no nos anotaban en la planilla.

Porque a vos cuando vas te dan esta planilla (muestra al entrevistador un papel impreso). Que es la planilla de baño, ves...

**Mario:** ¡Ah!

**Cynthia:** Vos, le indicas, déjame (no se entiende) como yo no me la podía hacer, me la hizo Marcelo, ¡Bah! la complete yo y Marcelo me firmó, ¿viste? entonces vos haces esta planilla, después cuando vas comprando los baños, te van dando esto, sí, entonces de acuerdo, ponéle te hiciste este baño, este lo anulaste, si, van viendo.

**Mario:** ¡Ah! que bueno.

**Cynthia:** Entonces, después cuando íbamos ya a lo último no, ni nos anotábamos en la planilla las chicas, nos hacían los baños y listo, ni llevábamos las planilla, entendés, porque no hacia falta, ya las conocíamos todo, pero la relación, yo me llevaba rebién, que querés que te diga, yo no tengo problemas con nadie.

**Mario:** Y Cynthia, la otra pregunta es, eh...¿Qué conflictos?... o sea ese grupo que se armo al principio y después se fue (transformando en) Gran Hermano ¿Qué conflictos se veían...o sea de ese grupo humano que estuvo toda la temporada?

**Cynthia:** Mirá, yo, mi experiencia querés que te diga, ¡esto! queda entre vos y yo, ¿no?

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** No sale de...de...no sale de, a otra gente, ¿no?

**Mario:** Tu nombre no aparece en realidad.

**Cynthia:** No, no te estoy jodiendo, yo, eh...vos allá, que sé yo una persona que confía muchas cosas y que después vos decís pa' que mierda confías cosas, entendés, porque hay gente que no le importa nada. Al principio éramos re-unidos, todos rebién, todos tirábamos para el mismo lado, todo...todo bárbaro y después que sé yo, después viste, cae gente, por ejemplo yo soy una persona que si estoy de novia con alguien, estoy de novia con alguien, bueno y allá había gente que llevaba a...que sé yo, iba el novio a visitarla, por ejemplo, o la novia a visitarla y la novia se iba, el novio se iba y ese era...entendés, yo amigos de Copahue, mira que conocí mucha gente, amigos de Copahue tengo a esos chicos que te digo de Senillosa, a Eulalia, y a chicos de Loncopue yo me sigo hablando con chicos de Loncopue, hay una chica que se llama Lucía no me acuerdo el apellido que es la Lucy...

**Mario:** Sí.

**Cynthia:** ¿La conoces?

**Mario:** Si, si.

**Cynthia:** Bueno, que se recibió, me mando mensajitos (mensajes de texto o sms), después hay una chica...

**Mario:** ¡Ah! ¿se recibió de técnica?

**Cynthia:** Sí.

**Mario:** Si, era de administración ella

**Cynthia:** No me acuerdo.

**Mario:** Si, si.

**Cynthia:** Pero, me sigue mandando mensajitos con Lucy, yo con los chicos de, de, de...administración me llevaba rebien, cuando no tenía pacientes, entre un paciente y otro, como ellos dan los turnos yo me iba ahí, tomábamos mate, charlábamos, después si tenía algún paciente, bueno, iba, atendía, pero, andaba rebien, lo que si, si mucho puterío, mucho puterío porque...

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** ...mucho puterío, porque vivís ahí, trabajas con ellos, lo ves todos los días, ¿tas todo el día con ellos, entonces ya, viste, se torna.

**Mario:** Y la pregunta es ¿Cómo hacer para que todos tengan una...?, lograr que todo el grupo humano, porque yo imagino son...seis meses que están allí ¿cierto?

**Cynthia:** ¡Cinco!

**Mario:** Cinco meses que están fuera de lo que es el núcleo familiar y demás...

**Cynthia:** Sí.

**Mario:** ...aislado, ¿Cómo hacer para que ese grupo de cinco meses (que) estén allí tengan un objetivo en común?, eh...

**Cynthia:** Ni idea. Esa pregunta no te la puedo contestar. ¿Cómo hacer...?

**Mario:** O ¿Qué cosas harían, por ejemplo, que sería para integrarlos a todos?, digo yo, ¿Qué cosas harían falta?

**Cynthia:** Al principio habían dicho, que sé yo, eh...al principio se había dicho que íbamos ha hacer (no se entiende), todos los martes o todos los miércoles hacer jornadas o charlas sobre los pacientes que veíamos cosas raras juntarnos todos y que sé yo, al principio iba, íbamos, después no íbamos ya, te digo, soy sincera ya a lo último no, no yo no iba, porque ir, para ir a ver, viste no, es que...es muy complicado Mario porque, como te puedo decir, es, es como vos decís vivís en Gran Hermano es así, pero no es que estás, no sé tres meses, son cinco meses...

**Mario:** Cinco meses.

**Cynthia:** ...que, te los cruzas, los ves, eh...estas con ellos...eh...todo el tiempo, entonces viste llega un momento en que...que ya lo último te cansa ver pasar a cualquiera, porque decís me quiero ir de acá, ya en Abril, ya con los chicos decíamos bas...todo el mundo decía: ¡basta!, ¡basta! ya quiero que se termine porque, si, si porque ya te cansa, llega un momento en que te cansa, y nosotros fuimos los primeros y fuimos los últimos en irnos, nosotros prendimos la luz y la apagamos, porque, muchos médicos se fueron antes, muchos kinesiólogos se fueron antes, profes también. Si nosotros con los chicos fuimos los primeros y...y nos quedamos hasta el final porque nos dijeron, no es que yo me quiera hacer la buena, pero nosotros nos dijeron, no, se quieren quedar hasta el final ustedes, si. Porque como ya no iba tanta gente muchos dijeron, bueno no, hasta acá llegaste.

**Mario:** Si. Me quedó una en el tintero, que es, ¿Qué imagen tenías antes de ir a Copahue? O sea yo vivía en Neuquén y...

**Cynthia:** Es que no conocía, viste que no, no tenés ni idea, es que no te lo imaginas.

**Mario:** ¡Ah!, pero uno va viajando en...con la mamá y el papá, lo va llevando y que idea uno tiene que imaginar una cosa así, Copahue imagino yo que es una cosa...no sé pero siempre hay un imaginario (una imagen) que uno tiene sobre un lugar que esta antes.

**Cynthia:** Mirá sabes lo que pasa, lo que me paso a mí, yo como iba acá al, al Termas de acá, ellos me explicaban todo, y me decían tenés el Complejo, tenés esto, vos vas imaginando, te imaginas el Complejo, te imaginas una casa linda para vivir, (sonríe) te imaginas...

**Mario:** (Risa). 'ta bueno.

**Cynthia:** ...te imaginas un montón de cosas, pero por ejemplo, eh...Abigail cuando yo iba acá...peor fue lo de los chicos, los chicos llegaron directamente sin conocer así, ellos, mirá ellos, ellos te lo dicen, ellos llegaron, yo llegué al mediodía, ellos llegaron a la tarde, tarde noche, nevaba con viento, un frío que te morías, con el bebé, porque no tenía un año Pedro, Pedro cumplía un año en Enero, tenía once, diez meses, con un bebé, dicen que ellos llegaron porque encima otra cosa, ellos eran los únicos que tenían heladera. Creo que después había uno, uno de los kinesiólogos tenía una heladera bajo mesada, pero después ellos eran los únicos, que ellos se fueron con toda su casa armada, heladera, lavarropas porque iban con un bebé, que es la única casa que estaba armada así completa, heladera, lavarropas y un televisor y bueno...y ellos llegaron, y como ya te digo, le dieron el bungalow, el peor bungalow, le entraba agua por todos lados, tenía...le llovía la cama, vos no sabes lo que era, los colchones un desastre, la almohada un desastre, bueno. Ellos dicen que llegaron, no cenaron se acostaron a dormir, o sea y dijeron: ¡donde mierda nos metimos!

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** Yo era distinto porque yo como venía a casa Mirna (una amiga) me dijo: ¡mira Cynthia que no hay bidet!, por ejemplo, vos llegas a un baño donde no hay bidet y decís, ¿Cómo?. ¡No hay bidet! dice, vos abrís la ducha y se te moja todo, me decía ella, eh...que sé yo, la casa son chiquitas, eh...a mi el bungalow que me dieron dentro de todo, cerraban todas las persianas, no se llovía.

**Madre:** Gracias al papá.

**Mario:** ¡Ah!, muy bien señora, hay estaba el papá.

**Cynthia:** No, no, pero...¡Ay, mamá! Nada que ver, cerraban las persianas todo. Pero había bungalows que como el de los chicos que era un ¡desastre! Entonces, vos no te imaginas eso, vos te imaginas vivir en un lugar má' o meno (más o menos).

**Mario:** (Risa). Ma' o meno (más o menos).

**Cynthia:** Si.

**Mario:** Y después cuando termino todo esto ¿Qué imagen te quedo?, ¿Qué cosas más (no se entiende), hacen faltan en Copahue?, que cosas...

**Cynthia:** Yo te digo el tema de la vivienda.

**Mario:** Perfecto.

**Cynthia:** Para los empleados decís vos, el tema de las viviendas. Yo creo que si las viviendas fueran un poco mejores y hubiera señal de celular también (sonríe), eh...yo creo que mucha

gente vuelve pero yo por ejemplo no vuelvo porque pasar otra vez por...por eso, y porque es, trabajas una temporada nada más, trabajas cinco meses y llegas a tres y te quedas sin trabajo. Entendés...

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** ...son cinco meses, a mí me volvieron a llamar ahora para ir, a Pascual también, te vuelven a llamar porque, este año me dijo esta chica con la que yo hablé que no hubo tanto problema, que habían médicos, que ya siete médicos iban seguro o sea que no tenían necesidad de médicos urgente, pero el año pasado no, entonces, este año te vuelven a llamar porque vos ya, ya tenés una temporada o sea que vos vas directamente a trabajar, no tenés que explicar nada, no tenés que enseñar nada. Vas y te pones a laburar. Pero yo le dije que no, mentira, no me llamó yo me la...la vi en Copahue, en Caviahue. Yo fui un domingo a Caviahue en invierno y la vi a la doctora Claudia, y me dijo: Cynthia vas a volver este año, yo le dije, ¡mira! Alfonsina le digo, creo que no porque yo ya tengo un trabajo estable acá, que lo perdés, o sea...

**Mario:** Claro.

**Cynthia:** Che, me voy cinco meses y vuelvo, y bueno...

**Mario:** (Risa).

**Cynthia:** ...ándate, ándate...

**Mario:** Buenas tardes.

**Cynthia:** ...entendés, o sea por eso te digo no conviene porque, siempre agarran chicos jovencitos, porque, porque es eso, son cinco meses de laburo y después chau fuiste.

**Mario:** ¡Qué bárbaro! ¿No?

**Cynthia:** Entendés, pero la experiencia es linda, que sé yo.

**Fin de la entrevista.**



Artículo Periodístico. Diario Río Negro, viernes 02 de Marzo de 2007, Sección regionales, página 18.

## Un conflicto laboral paralizó las termas de Copahue

### Reclamaban refrigerio y ropa de abrigo adecuada

COPAHUE (AZ).-Los trabajadores del Ente de Termas paralizaron este miércoles totalmente la actividad en el complejo de Copahue a raíz un conflicto laboral con el gobierno neuquino. Los empleados, que reclamaban por el pago de una suma en concepto de refrigerio y la entrega de indumentaria, bloquearon el acceso a todos los baños provocando un verdadero caos. Hubo quejas de parte de los turistas y las autoridades del área tuvieron que devolver el dinero de los pasajes.

El diferendo podría resolverse a partir de una propuesta del gobierno neuquino que llegó ayer y fue aceptada en primera instancia por los empleados.

"El único responsable de esta situación es el gobierno provincial que no cumplió en tiempo y forma con los compromisos que había asumido oportunamente con los trabajadores" explicó el secretario general de ATE Loncopué, Juan Carlos Almendra.

El dirigente gremial advirtió que los funcionarios habían anunciado que el pasado 15 de febrero se entregarían las mudas de ropa y calzado correspondientes a la presente temporada pero no cumplieron.

Después de aguardar unos días, el sindicato resolvió convocar a una medida de fuerza que se cumplió el miércoles con un alto acatamiento de parte de los empleados.

La resultante de la medida de fuerza fue la suspensión de todas las actividades termales en la villa Copahue donde se



La temporada está a pleno en las termas y la medida gremial ocasionó numerosas quejas y reclamos de los turistas.

cerraron los baños y no se brindó atención a los visitantes.

Los reclamos se multiplicaron y en un intento por calmar las aguas, los funcionarios a cargo del sector se vieron obligados a devolver las sumas que habían pagado los turistas para acceder a las diferentes prestaciones del complejo.

Ayer, en tanto, se conoció la propuesta del gobierno que establecía un aporte de 200 pesos en concepto de refrigerio para los trabajadores que prestan funciones en Copahue y 70 para los administrativos de Loncopué. Además, la provincia se comprometió a entregar botines para todo el plantel, polares para quienes cumplen tareas bajo techo y camperas para los que deben desempeñarse al aire libre.

La propuesta sirvió para descomprimir el malestar de los trabajadores que habían cuestionado en duros términos a las autoridades del Ente que preside el intendente de Caviahue, Oscar Mansegosa.

Según denunciaron, hasta aquí sólo les entregaban un paquete de yerba, otro de azúcar y cinco saquitos de té por mes como refrigerio.

"Se resolvió por asamblea aceptar la propuesta, ahora deberemos reunirnos con el gobierno para acordar la forma de entrega de estos beneficios para los compañeros" advirtió Almendra, quien encabezó las negociaciones con la provincia.

En total, el Ente de Termas cuenta con un plantel estable de unas 140 personas más otros 380 contratados que se suman durante el desarrollo de la temporada turística.

Lunes 3 de julio de 2000

## El Copahue está en erupción y no dejan ingresar turistas a la villa



Desde el gobierno se asegura que la gente no corre riesgo alguno. Es la primera vez que el volcán se muestra de esta manera.

NEUQUEN (AN).- El volcán Copahue cumplió anoche 48 horas en permanente erupción. Sus cenizas cubren la villa y las pistas de esquí de Caviahue, y empujadas por el viento llegaron a Loncopué.

En la pequeña localidad hubo una veintena de personas que decidió autoevacuarse, al tiempo que el intendente de Caviahue, Oscar Mansegosa, prohibió el ingreso de más turistas y mantuvo en funcionamiento una comisión de emergencia bajo el código "alerta amarilla".

La cenizas viajaron por el aire hasta Loncopué, ubicada a 60 kilómetros del macizo, cuando lo máximo que se habían extendido en otras erupciones (1992 y 1995) habían sido 20 kilómetros.

### El sismógrafo no funciona

El vulcanólogo Daniel Delpino, investigador del Conicet, no dudó en afirmar que se trata de "la mayor erupción" que ha sufrido el Copahue en toda su historia y consideró como "muy grave" el hecho de que no esté funcionando el sismógrafo que la provincia instaló en el lugar en el año 1992.

El aparato, que está roto desde hace cuatro años, registra el comportamiento de los volcanes, de las misma manera que un electrocardiógrafo lo hace con el corazón humano.

Delpino, un científico que desde 1992 estudia el comportamiento del volcán, afirmó además que "nunca antes" el Copahue había arrojado cenizas durante un tiempo tan prologando.

El especialista, junto a su esposa Adriana Bermúdez, también vulcanóloga, elaboró un mapa sobre los peligros potenciales del volcán Copahue donde están contemplado

que se puedan producir este tipo de fenómenos.

### Desde el gobierno

El ministro de Desarrollo Social de la provincia, Jorge Lara, relativizó la gravedad del caso pero viajó ayer a la tarde a Caviahue.

Allí lo esperaba Mansegosa quien a lo largo de toda la jornada fue criticado por algunos empresarios hoteleros.

Mansegosa reconoció también que se trata "de la mayor erupción" que ha sufrido este volcán y también lamentó que el sismógrafo que instaló la provincia hace ocho años, esté roto.

El intendente defendió su postura de negar el ingreso de más personas a la villa y consideró que necesario que algún científico opere en el lugar para saber qué puede llegar a pasar de aquí en más.

"Esperamos que (el científico) llegue pronto, la situación es normal pero seguimos en alerta amarilla", explicó Mansegosa quien aclaró que "no ha habido evacuaciones sino autoevacuaciones".

El jefe comunal reconoció que el manto de cenizas "es importante" y repitió que no hay riesgos para las personas ni para la villa.

La provincia designó al geólogo Luis Mas, que trabaja en Recursos Hídricos de la provincia, para que monitoree el comportamiento del volcán.

Esperaba poder viajar a Caviahue en las próximas horas y entrada la tarde no sabía que las cenizas habían llegado a Loncopué.

El geólogo intentó por su parte, llevar tranquilidad a toda la población y recordó que erupciones "similares a esta" se produjeron en 1992 y 1995.

Se manejó con información telefónica y lamentó que el sismógrafo no esté funcionando, algo que ignoraba hasta el momento de hablar con este diario.

"Es muy lamentable, porque (el sismógrafo) sería una herramienta muy importante", expresó.

El intendente de Loncopué, Raúl Parra, organizó su propio operativo de evacuación (ver aparte).

Ayer a la tarde, salió hacia Caviahue con vehículos especiales a raíz de que hasta ese momento la ruta provincial 26 estaba bloqueada por la nieve.

La vía, en cuya limpieza trabajaron ocho máquinas viales, fue despejada alrededor de las 19.

Cuando caía la noche, Caviahue estaba gris y el olor azufre era insoportable.

Mansegosa pidió tranquilidad, lo mismo que el ministro Lara quien viajó en compañía del director de Medio Ambiente de la provincial, José Luis Sierra.

### **El olor a azufre y el humo invaden el pueblo**

LONCOPUE (enviado especial).- La tarde del domingo dibujó un horizonte diferente para todos los habitantes de Loncopué.

Una cortina de humo gris que paulatinamente se acercaba y el típico aroma a azufre eran las postales que, después del mediodía, escenificaban el despertar del gigante dormido.

Algunos turistas se quedaron un tiempo en la ciudad a la espera de noticias sobre el fenómeno, para luego retomar o abortar su viaje hacia Caviahue.

Pese a todo la pequeña localidad no perdió la tranquilidad y solo el grupo de camionetas que partió en busca de evacuados marcó la pauta de una situación de emergencia.

El tránsito vehicular hacia Caviahue estuvo interrumpido durante toda la jornada ya que hasta pasado el mediodía desde Vialidad Provincial se informaba de la intransitabilidad de la ruta 26 por acumulación de nieve y viento blanco.

Horas más tarde, la constante emanación de gases proveniente del volcán determinó la veda al tráfico a través de una guardia policial que se apostó a unos 5 kilómetros de la ciudad.

En ese lugar, donde la ruta se bifurca hacia El Huecú, el panorama en las últimas horas de la tarde estaba compuesto por un grupo

de vecinos que, mediante la utilización de binoculares, comprobaba nítidamente como la columna de cenizas se elevaba hacia el cielo.

El intenso frío no era escollo para los observadores pese a que luego de permanecer algunos minutos en ese sitio comenzaban a evidenciarse algunas molestias en la vista.

En el centro de Loncopué no se notaban movimientos extraños a lo cotidiano, salvo por el grupo de vehículos 4x4 que, frente al municipio, se aprestaban a salir rumbo a Caviahue para evacuar habitantes en caso de ser necesario.

El intendente Raúl Parra alcanzó a explicar que "dada la gravedad de la situación nos organizamos con personal del municipio y de Defensa Civil para acudir en auxilio de la gente afectada por este fenómeno".

Finalmente aseguró que "estamos organizados para utilizar espacios públicos para albergar gente si es preciso y aunque no tenemos datos concretos acerca de como seguirá esta situación decidimos salir hacia allá".

Mientras tanto algunos colectivos de empresas de transporte regionales aguardaban novedades apostados en la estación de servicios local con un grupo de turistas que tenían intenciones de llegar hasta Caviahue.

Otros, por su parte, se habían quedado en Zapala alertados por Vialidad Provincial del mal estado del camino y esperando por noticias del fenómeno.

### **El único en actividad en el territorio neuquino**

El volcán Copahue es un macizo de 2.910 metros de altura que se erige a unos 10 kilómetros de la localidad de Caviahue.

De los 424 volcanes que hay en territorio neuquino, es el único en actividad, mientras que hay tres potencialmente activos: el Domuyo, el Lanín y el Tromen. El resto lo constituyen volcanes apagados de pequeño y mediano porte.

En la Argentina, además del Copahue sólo está en actividad el volcán Peteroa, de Mendoza.

En la década del 90, el Copahue entró en erupción fuerte en dos oportunidades, en 1992 y 1995, pero la actividad no se había mantenido durante tanto tiempo como en este caso.

Por eso, el vulcanólogo Daniel Delpino no dudó en definir a ésta como la erupción "más fuerte" de toda la historia, por lo menos de las que está registrada. Es que la montaña se formó hace cuatro millones quinientos mil años.

### **Riesgos**

De acuerdo al mapa de peligros potenciales, de mantenerse la lluvia de cenizas, se podría contaminar el agua que consumen en Caviahue, que se toma de las lagunas Las Mellizas.

Entre las erupciones mencionadas hubo muchas otras de menor envergadura que apenas alcanzaron para limpiar de nieve el capuchón de la cima del volcán.

La falta de aparatos de medición sismográfica y de un análisis "in situ" complicaba ayer cualquier posibilidad de trazar un cuadro de situación más preciso.

De hecho, hasta entrada la tarde, el geólogo designado por la provincia sólo había recibido información telefónica sobre lo que ocurría en la villa (ver nota central).

Algunos turistas esperaban ayer que el intendente autorice el ingreso a Caviahue mientras que otros directamente no esperaron más tiempo e hicieron las valijas para el regreso.

Caviahue tiene alrededor de 700 habitantes en forma permanente pero en la temporada de invierno suma más de 10.000 visitantes.

En cambio, Copahue, que está al pie del volcán y a 17 kilómetros de Caviahue, tiene su fuerte turístico en verano dado que en invierno queda cubierto de nieve.

Miércoles 19 de julio de 2000 – Diario Río Negro – Sociedad.

## Monitorean el impacto ambiental del volcán Copahue



Científicos auscultan los cursos de agua y el glaciar. En Chile hay un millar de aborígenes por evacuar.

NEUQUEN (AN).- Los científicos que están monitoreando la erupción del volcán Copahue quieren determinar cuál será el efecto que tendrá sobre el glaciar que cubre la pared norte de la montaña y también estudian qué consecuencias tendrá este evento sobre el sistema geológico y sobre los cursos de agua. Mientras, en Chile, se analizaba la evacuación de un millar de personas porque las emisiones contaminaron sus fuentes de agua.

Por ahora se desestima que la erupción - que empezó el primer día de julio- pueda perjudicar a las termas de Copahue, una posibilidad que está prácticamente descartada por ser ése un sistema secundario del volcán. No obstante, al prologarse el fenómeno, es muy probable que haya un impacto importante sobre toda la región.

Por eso, y solo cómo previsión, en uno de sus informes, el vulcanólogo Daniel Delpino recomendó buscar fuentes de agua alternativas para Caviahue-Copahue al tiempo que analiza el estado del glaciar, de unos dos kilómetros cuadrados de superficie y de entre cincuenta y cien metros de espesor. El glaciar nunca soportó un proceso eruptivo como el de estos días.

En Chile la preocupación por la erupción del volcán va en aumento y anoche, en Concepción, se analizaba la posibilidad de evacuar a un millar de indígenas pehuenches que habitan la localidad de Trapa Trapa, en uno de los valles de la cordillera de los Andes. Estas personas serían trasladadas a poblaciones más alejadas del volcán porque se contaminó el agua del río Lomín donde, además, hubo mortandad de peces. El Lomín, que nace en el volcán y recibió una importante descarga de ceniza ácida, es afluente del río Bío Bío -uno de los cursos de agua más

importantes del país trasandino- por lo que el tema está siendo analizado a nivel nacional.

Los problemas de contaminación no afectan, por ahora, a las lagunas Las Mellizas que proveen de agua a la villa Caviahue que están a cinco kilómetros del volcán.

El Copahue, ubicado en el límite entre Argentina y Chile, tiene 2.965 metros de altura y está en erupción permanente desde hace 18 días, en los cuales tuvo distintos niveles de actividad. Durante los últimos días, la mole de piedra repitió a un ritmo permanente explosiones que levantaron columnas de gas de azufre de unos 1.500 metros de altura, como las que se exhiben en las fotografías.

El vulcanólogo Daniel Delpino, uno de los autores del mapa de potenciales peligros del Copahue, aseguró que en este momento no hay riesgos para la gente que está en Caviahue y agregó que de acuerdo a los registros de las últimas horas no hay indicios de que pueda agravarse el fenómeno.

Delpino -que el sábado llegó a pie hasta el mismísimo cráter del volcán- trabaja con la colaboración del escuadrón de Gendarmería Nacional que, entre otras cosas, registra la información que aporta el sismógrafo.

El profesional y su esposa Adriana Bermúdez, con quien comparte la profesión, son los científicos que mejor conocen al volcán al que estudian desde 1992, cuando despertó tras un prolongado letargo.

Los científicos están trabajando en permanente contacto con vulcanólogos chilenos y con organismo de Defensa Civil de ese país, donde los cursos de agua de consumo humano están mucho más expuestos que en Argentina.

### "Volaron rocas muy cerca de nosotros"

"Todo muy bien hasta que empezaron a volar piedras, rocas, de unos cincuenta

centímetros de diámetro que cayeron muy cerca de nosotros, en ese momento bajamos corriendo".

Para el vulcanólogo Daniel Delpino y el gendarme Ricardo Escubilla la del sábado fue una experiencia increíble. Durante algunos minutos estuvieron en la boca del cráter del volcán Copahue. Para llegar a ese lugar recorrieron unos diez kilómetros en una moto de nieve y después caminaron durante una hora y media.

Delpino reconoce que la experiencia fue osada y que corrieron muchos riesgos. No obstante, pudieron tomar muestras de material volcánico, filmar y sacar fotografías como la que ilustra esta nota. El vulcanólogo comentó que el sábado desde la boca del Copahue salían gruesas columnas de color marrón constituidas en gran medida por gas de azufre. La tarea fue complicada no sólo por las explosiones

y penetrante olor a azufre sino por el frío bajo cero. "Pude filmar unos minutos pero enseguida se me congelaron las manos, incluso se me cayó la cámara. Fue muy complicado y muy arriesgado", admitió el vulcanólogo quien ayer no terminaba de reponerse de un dolor en los aductores.

Delpino filmó el fenómeno incluso dentro de la boca del cráter -que tiene unos 250 metros de diámetro- mientras que el sargento Escubilla tomó fotografías. (AN)

*Foto: El volcán Copahue emitiendo un chorro de cenizas y piedras. Muy cerca se aventuraron el vulcanólogo Daniel Delpino (en la foto) y un gendarme, para tomar imágenes, filmar y sacar muestras.*

**Foto N° 1:** Copahue en invierno (septiembre)**Foto N° 2:** Copahue en verano

**Fuente:** <http://www.copahueysuscomponentes.com/textos/comienzo.html>

**Foto N° 3:** Puesto de Gendarmería Nacional en Copahue (invierno)**Foto N° 4:** Puesto de Gendarmería Nacional en Copahue (verano).

**Fuente:**  
<http://www.gendarmeria.gov.ar/pasos/fichcopah.html>

**Fuente:**  
<http://www.copahueysuscomponentes.com/textos/comienzo.html>

**Foto N° 5:** Vista del Complejo en invierno.

**Fuente:** <http://www.neuquentur.gov.ar/ES-AR/LaProvinciaDeNeuquen/copahue-caviahue/Temporada.aspx>

**Foto N° 6:** Vista del Complejo en verano.



**Fuente:** <http://www.espiritutermal.com.ar/fotos.php>

**Foto N° 7:** Los baños de Copahue en sus inicios.



**Fuente:** <http://www.rionegro.com.ar/diario/cultural/2007/05/19/6779.php>



**Foto N° 8:** Laguna del Chancho en Baños Termales de Copahue, aprox. 1930.



**Fuente:** <http://www.policiaelneuquen.gov.ar/policia/album/Copahue/img-1.html>

**Foto N° 9:** Policía de Territorio en Copahue fotos tomadas aprox. año 1930.



**Fuente:** <http://www.policiaelneuquen.gov.ar/policia/album/Copahue/img-4.html>

Foto N° 10: Territorio Neuquén - Copahue - Visitantes Chilenos.



Fuente: <http://www.policiaelneuquen.gov.ar/policia/album/Copahue/img-7.html>

Foto N° 11: Policía de Territorio en Copahue fotos tomadas aprox. año 1930.



Fuente: <http://www.policiaelneuquen.gov.ar/policia/album/Copahue/img-8.html>