



UNIVERSIDAD DE CHILE
Facultad de Ciencias Sociales
Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad



Segregación socio-espacial en una urbe turística: La construcción turística de la ciudad de Pucón.

Tesis para optar al grado de Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad

PATRICIO ESPINOSA POLANCO

Profesor Guía:

Dr. HUGO CADENAS RAMOS

Santiago, Mayo de 2014

*A Héctor Polanco Cortés,
in memoriam*

Y habiendo resuelto no buscar otra ciencia
que la que se pudiera hallar en mí mismo o bien
en el gran libro del mundo, empleé el resto
de mi juventud en viajar

René Descartes *El discurso del método*

AGRADECIMIENTOS:

Quisiera agradecer a todas las personas que permitieron la realización de la presente investigación. Al equipo del Mass, con especial atención a Karen Rosenfeld, César Maríñez, Alejandra Ojeda y Mirza Yáñez. También a mis buenos amigos y compañeros Esteban Cofré, Cecilia Valdivia, Daniela Poblete y Felipe Pérez por sus excelentes consejos y buena onda. En este punto especialmente agradezco a Hugo Adrian Pizaña, amigo y compañero de discusiones en la ruta del aprendizaje.

A mi familia en Temuco, muy especialmente a Rosa Polanco, la admirable mujer que me parió; a mi hermana y colega Nury Espinosa, por su siempre asertiva orientación especializada y a Jacqueline *Adelita* Garrido, mi amada inmortal.

A los Profesores informantes de la presente tesis, Rodrigo Figueroa y Enrique Aliste, por sus excelentes observaciones y contribuciones.

A Ignacio Farías, cuyas contribuciones teóricas fueron clave en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, mis mayores agradecimientos al Profesor Hugo Cadenas, por guiarme a lo largo de todo este proceso atendiendo siempre con mucha precisión a todas mis dudas.

RESUMEN

En el presente trabajo se busca caracterizar la distinción del modelo de desarrollo territorial de Pucón respecto del asentamiento urbano local. La pregunta de investigación surge a propósito de la naturaleza de este asentamiento, donde es posible distinguir un epicentro turístico dedicado a un consumo de altos ingresos económicos, y en sus márgenes, poblaciones con viviendas sociales y evidentes carencias materiales. A través de la caracterización de un modelo de desarrollo territorial ligado a la actividad turística, nos interesa conocer cómo se construye el Pucón turístico y en este análisis nuestro énfasis está en el asentamiento urbano, en la manera en que se construye y comunica un destino turístico con tal conformación urbana.

Palabras clave: Pucón, desarrollo, turismo, sistemas sociales, sistemas organizacionales.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	5
ÍNDICE DE CUADROS	8
INTRODUCCIÓN	9
Presentación.....	9
Perspectiva metodológica.....	10
Plan de exposición.....	11
CAPÍTULO I: PERSPECTIVA TEORICA DEL TURISMO	12
I.1 Introducción.....	12
I.2 El turismo como viaje de ocio.....	12
I.3 Conceptos de turismo y la necesidad de mayor abstracción teórica.....	16
I.4 Teoría de sistemas sociales y turismo.....	19
I.5 Desarrollo territorial y turismo.....	24
I.6 Síntesis.....	28
CAPÍTULO II: GOBIERNO COMUNAL, SEGREGACIÓN SOCIO-ESPACIAL Y DESARROLLO TERRITORIAL	29
II.1 Introducción.....	29
II.2 Sistema organizacional y modelo de desarrollo territorial.....	29
II.3 El problema de la integración: la segregación socio-espacial.....	33
II.4 Matriz cultural turística y lógica funcional del modelo de desarrollo territorial turístico.....	36
II.5 Síntesis.....	41
CAPÍTULO III: LA CONSTRUCCIÓN DEL TERRITORIO TURÍSTICO	42
III.1 Introducción.....	42
III.2 La planificación del territorio turístico.....	42
III.3 Génesis y desarrollo turístico en Pucón.....	45
III.4 La construcción turística de Pucón desde el Gobierno comunal.....	49
III.5 Asentamiento urbano segregado como lado excluido del atractivo.....	52

III.6 La distinción respecto del asentamiento urbano de Pucón	56
III.7 Síntesis.....	59
CONCLUSIÓN	61
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro nº 1: La distinción del turismo	23
Cuadro nº 2: Formas de diferenciación basadas en la inclusión/exclusión	34
Cuadro nº 3: Matriz cultural turística.....	40
Cuadro nº 4: Lógica funcional del modelo de desarrollo territorial turístico	40
Cuadro nº 5: Distinción del médium turismo en la construcción territorial.....	44
Cuadro nº 6: La construcción social de Pucón hacia la primera mitad del siglo XX	47
Cuadro nº 7: Evolución en la construcción turística de Pucón	49
Cuadro nº 8: Los sujetos del turismo en Pucón.....	51
Cuadro nº 9: El asentamiento urbano segregado como lado excluido del atractivo.....	56
Cuadro nº 10: Casco urbano histórico y poblaciones con viviendas sociales, Pucón ..	57
Entrevistados	72

INTRODUCCIÓN

Presentación

Frente a la hipercomplejidad de la sociedad contemporánea cabe la pregunta por la probabilización de la comunicación turística y la consagración de modelos de desarrollo territorial ligados al turismo, tomando en cuenta que este ha tenido un dinamismo extremadamente alto a nivel global en los últimos 50 años. El turismo es un fenómeno de relevancia social y económica que evolucionó a lo largo de los siglos XIX y XX para asentarse en prácticamente todos los rincones del mundo. Entre los factores que explican su crecimiento están el desarrollo y acceso de nuevas tecnologías de comunicación y transporte, su habitual presentación como alternativa económica de bajos impactos socioambientales, la comunicación de escasez patrimonial y la consolidación de economías locales vinculadas a la industria del ocio (Santana 1997; Callizo 1991)

No obstante, la literatura especializada señala al turismo como una actividad que genera múltiples efectos en los territorios de acogida (Fontes y Marinho 2011; Mazón, Huete y Mantecón 2009). La naturaleza de las actividades turísticas conlleva a que en la construcción turística del territorio se releven solo ciertas áreas susceptibles de ser deseadas y visitadas por los turistas (Aragón 2013). En el caso del turismo urbano, este proceso lleva a la emergencia de fenómenos sociales suscitados en el seno de la planificación urbana. Entre ellos están la polarización socio-espacial, la segmentación de los mercados y la presión al medio ambiente, los que constituyen el resultado de políticas de planificación turística que buscan hacer de la ciudad una urbe distintiva (Antón 1998). Como veremos en la presente investigación, esta dinámica se sostiene a través de modelos de desarrollo territorial turístico que, no obstante la exclusiva y cuidadosa selección de elementos de interés para el visitante que se obtiene como resultado de criterios estrictamente *turísticos*, en sus programas, fundamentados sobre la semántica del *desarrollo*, se incluye discursivamente a los segmentos sociales asentados en el territorio muchas veces como agentes claves en el funcionamiento del turismo local o bien como depositarios de las bonanzas económicas forjadas con los atractivos.

En la actualidad no son pocas las comunas de Chile que promueven un modelo de desarrollo territorial propiciando la visita de ocio, y Pucón es justamente una de ellas. Pucón, comuna ubicada en la provincia de Cautín, región de la Araucanía, posee el balneario lacustre más importante del sur de Chile, destacándose precisamente por tener un alto desarrollo de la actividad turística. Pucón es un destino turístico consolidado, con alta afluencia de visitantes en temporada estival, poseyendo a su haber variados atractivos naturales que lo hacen único en el contexto regional y nacional. Hablamos de aguas termales, lagos, parques nacionales, nieve, un centro de esquí en volcán activo y diversos servicios hoteleros que ponen énfasis en segmentos sociales con altos ingresos económicos. Todo se acompaña con un particular patrimonio cultural producto de la presencia de población mapuche, de la ocupación hispana que data del siglo XVI y las migraciones de colonos europeos posterior a 1883. La ciudad misma se configura como ciudad fachada; esto es, una ciudad que se planifica para hacerse deseable, propiciando la visita turística. Sin embargo, esta urbe posee en sus márgenes diversas poblaciones que se erigieron a partir de las sostenidas tasas de inmigración a la comuna, y como es de suponer se encuentran alejadas de los principales atractivos ciudadanos. Quienes habitan estas poblaciones pertenecen a estratos socioeconómicos bajos, provienen en su mayoría del sector rural de la misma comuna y muchos de ellos moran en viviendas sociales con carencias materiales.

Señalados estos antecedentes nuestra pregunta de investigación se configura del siguiente modo: ¿cómo es distinguido el asentamiento urbano segregado desde la comunicación turística del gobierno comunal? Con ella se obtienen los siguientes objetivos:

En esta investigación se propone como objetivo general:

- 1) Caracterizar las distinciones que el modelo de desarrollo territorial de Pucón realiza respecto del asentamiento urbano segregado.

Para ello pondremos especial atención en aquellas dimensiones territoriales incluidas y excluidas en la comunicación turística local siguiendo los siguientes objetivos específicos:

- 1.1) Caracterizar el concepto de turismo a la luz de la teoría de sistemas sociales,
- 1.2) Caracterizar el modelo de desarrollo territorial de Pucón, e
- 1.3) Identificar el rol del asentamiento urbano segregado en la comunicación turística de Pucón.

A nuestra unidad de análisis, el gobierno comunal de Pucón (municipalidad), la entenderemos como un sistema organizacional autopoietico que incorpora principalmente el programa y código del sistema político. Esta es la organización encargada de administrar el territorio comunal y, por tanto, de establecer los criterios para el desarrollo local.

Perspectiva epistemológica y metodológica

El presente estudio se enmarca en el constructivismo sociopoiético (Arnold 2008), el cual asume la existencia de varios niveles de observación en torno a una temática de interés asumiendo el carácter construido de la experiencia (Maturana 1995). Asimismo, señala que no existe realidad objetivable que viva o perdure con independencia de un observador, obteniéndose con ello que todo proceso orientado al conocimiento solo se corresponde con las operaciones internas de un sistema observador. Siguiendo a Nassehi (2004: 441), entendemos al conocimiento como “una forma de condensación y autoestabilización de observaciones”, por lo que la pretensión de validez de la presente investigación encuentra asidero no en una realidad externa, sino en un criterio de validez del ámbito de la ciencia bajo la posibilidad de brindar una lectura propositiva respecto de un ámbito de observación.

Se accede al problema de investigación a través de un diseño de carácter descriptivo con una metodología eminentemente cualitativa, la cual contempla fuentes primarias y secundarias. En lo que respecta a las fuentes primarias, se cuentan entrevistas semiestructuradas a directivos y funcionarios de programas municipales directamente vinculados con la planificación territorial. Para ello se construyó un guión de entrevista semiestructurado orientado por temas atingentes a los objetivos propuestos. Las fuentes secundarias se extraen a partir de Planes y Programas municipales tomando como eje temporal el periodo en que se inscribe el Plan de Desarrollo Comunal de Pucón (2010-2014).

Con los datos obtenidos se busca analizar las distinciones respecto del asentamiento urbano segregado de Pucón presentes en el modelo de desarrollo territorial. Para ello, se caracterizan los esquemas de distinción de la unidad muestral para identificar aquellos ámbitos incluidos y excluidos en la comunicación turística hacia el territorio urbano, y a partir de allí, observar el rol del asentamiento urbano segregado de Pucón en la construcción del Pucón turístico. Nos motiva comprender el cómo se regula y/o normaliza la segregación territorial desde la comunicación turística local.

Plan de exposición

Se comienza sentando las bases conceptuales de la presente investigación: turismo y desarrollo. Para ello, se revisan algunos de los principales enfoques teóricos dispuestos para el estudio del turismo, problematizando sus alcances y contrastando sus rendimientos analíticos con la teoría de sistemas sociales. Igualmente se discute el concepto de desarrollo poniendo de relieve su función como comunicación de futuro. Mediante este tratamiento teórico se presentan las nociones elementales en torno a las implicancias del modelo de desarrollo turístico en la construcción de territorio (Cap I).

Luego, se caracteriza al gobierno comunal como sistema organizacional, en cuyas operaciones situamos la emergencia del modelo de desarrollo territorial turístico. Se reflexiona en torno a la segregación socio-espacial como problema propio de la sociedad funcionalmente diferenciada, articulando el análisis mediante el binomio inclusión/exclusión. En seguida se expone el concepto de *matriz cultural turística* para caracterizar el proceso de variación convergente del sistema que es estimulado por la comunicación turística (Cap II)

Posteriormente se desglosan las dimensiones de sentido de la comunicación turística para determinar los elementos que participan de ella, poniendo especial atención en el rol que puede o no jugar el asentamiento urbano segregado en esta comunicación. Se dedica un apartado para documentar la génesis del turismo en la comuna de Pucón, caracterizando los principales atractivos desde los cuales se sostiene el modelo de desarrollo territorial. Seguidamente, se procesan las distinciones del gobierno comunal de Pucón respecto del asentamiento urbano segregado (Cap III).

Finalmente, se discuten las principales conclusiones de lo anteriormente expuesto.

CAPÍTULO I: PERSPECTIVA TEÓRICA DEL TURISMO

I.1 Introducción

Por lo general el turismo ha sido descrito como una actividad eminentemente económica que ha sido entendida sobre la base casi exclusiva de oferentes y demandantes de servicios turísticos (De Esteban 2008). Ello ha generado diversas definiciones y enfoques de análisis que ofrecen una comprensión ligada a dimensiones empíricas, lo que ha permitido observar tal fenómeno solo de manera parcial, supeditado a la corriente ideológica de los autores y al análisis de casos. No obstante lo nutrido de estos trabajos y sus contribuciones, consideramos que tales perspectivas limitan la comprensión del turismo como un fenómeno propio de la sociedad moderna, esto es, como un fenómeno sujeto a la complejidad. Consideramos, de este modo, que pensar un fenómeno social en el marco de los desafíos al entendimiento que emergen desde la sociedad moderna requiere enfoques teóricos que consideren la naturaleza elemental de las operaciones sociales, y que con ello permitan al investigador abordar problemáticas sociales estando conscientes de la complejidad implicada en la lectura de su entorno. Con teorías que brinden *consciencia de complejidad*, el turismo efectivamente puede asomar como un fenómeno cuya comprensión primordial pasa por poner en discusión el patrimonio teórico de la ciencia social para luego forjar nuevos derroteros de análisis en vistas a escindirse de consideraciones estrictamente empíricas, las que han de ser reingresadas una vez establecido el eje de observación para el fenómeno en cuestión.

En base a estas premisas, el capítulo abre con la pregunta respecto a la función del turismo como un fenómeno complejo que surge en el seno de la sociedad moderna (I.2), para luego fundamentar la necesidad de mayor abstracción teórica en su comprensión a partir de una sucinta revisión al patrimonio teórico conceptual de la sociología y antropología volcada en su estudio (I.3). Posteriormente se propone un tratamiento teórico conceptual del turismo desde la teoría de sistemas sociales (I.4) y finalmente se discute la relación entre la semántica del desarrollo y la específica función del turismo, discusión que permite abrir una de las vías de análisis elementales en la presente investigación.

I.2 El turismo como viaje de ocio

El turismo es una actividad que surgió en Europa a fines del siglo XVIII al alero de las transformaciones propias de la sociedad moderna. Entre ellas están el desarrollo de nuevas tecnologías de transporte y comunicación que trajo la llamada revolución industrial, las que permitieron vencer el espacio-tiempo al acortar distancias (ferrocarril, vapores, telegrafía). Fue clave, también, la consolidación de los Estados modernos, pues con ello se garantizan servicios de transporte y comunicación a partir de nuevos ordenamientos por país, los que comienzan a resaltar aquellos elementos locales susceptibles de admiración (Turner y Ash 1991; Farías 2008).

La emergencia de la semántica del turismo podemos encontrarla en la Gran Bretaña de 1700. Por aquel entonces, la juventud aristocrática británica acostumbraba a realizar el *Grand Tour*, un viaje que se efectuaba por los principales destinos artístico-culturales de la época como parte de un modelo educativo que contemplaba en el viaje un elemento fundamental en la formación del *gentleman*: “La palabra turista aparece en la época romántica. En primer lugar es un adjetivo. Califica al viajero inglés rico y curioso que con

su guía visita lo que debe ser visto (...). No se trata de descubrir, sino de reconocer los lugares señalados (Boyer 2002: 14)

Si desde los albores del turismo hubo actividades que concitaron la congregación de personas en demanda de múltiples servicios que poco a poco fueron conectándose con el ocio fueron el termalismo (Jarrasé 2002) y las actividades balnearias (Walton 2002; Laborde 2002). El termalismo parece haber sido una práctica clave en la génesis del turismo. Si bien su auge y desarrollo se encuentra en el siglo XVIII, la costumbre de visitar aguas termales se remonta a la Antigüedad, vinculándose a razones médicas, religiosas, que permitían distinguir a las clases gobernantes, a la aristocracia y posteriormente a la burguesía: “Cada factor que explica el nacimiento del “turismo” encuentra un elemento paralelo en el termalismo, ya se trate de sus dos facetas principales –el desplazamiento en busca de curiosidades o la estancia como veraneo- o de su ritualización social, que reposa en una “distinción” y una “sociabilidad particular” (Jarrasé 2002: 35). El termalismo permitió la generación de modelos que movilizaron circuitos de visita y atención especializada que poco a poco fueron circunscribiéndose al ocio de la población con la aparición de guías de visita en el siglo XVIII. Estas permitieron conectar diversos circuitos termales y comunicar sus bondades de forma virtual. Uno de los primeros centros termales se encuentra en la ciudad de Bath, en Inglaterra, lugar en donde para Boyer (2002) se origina la ‘temporada termal’ y que influirá en otras regiones con recursos termales, como el centro de Spa, en Bélgica; Hombourg, Aix y Vichy en Francia; Baden en Alemania y Montecatini en Italia. En España están Sacedón, Trillo, Marmolejo, Puente Viesgo y Solán de Cabras (Larrinaga 2002). Es en estas regiones donde se ubica la germinación de lo que a fines del siglo XVIII se entenderá como turismo.

Tal como el termalismo, el gusto por la playa surge precisamente en la Inglaterra del siglo XVIII (Walton 2002), extendiéndose a otras regiones de Europa occidental como Holanda, Alemania, Bélgica (Ostende), Francia (Boulogne) y España (en Larrinaga 2002): Hacia 1740 se crea el balneario de Brighton, cuyo modelo se replicó en otras zonas de Inglaterra:

“fue en Inglaterra donde se produjo el primer desarrollo de la ciudad especializada en baños de mar, desde mediados del siglo XVIII, empezando no solo con los balnearios del sur, como Brighton (casi la capital de verano durante medio siglo desde los años 1780) y Margate (que desde el principio atrajo a la pequeña burguesía del plebeyo este de Londres), sino también con los de las aguas frías del Mar del Norte, donde Scarborough compite con su vecina Whitby por el título de primera ciudad turística de baños marítimos de todo el mundo moderno. Se puede sugerir que Gran Bretaña no solo dio al mundo el deporte del fútbol, sino también las vacaciones a orillas del mar, dos de las más difundidas invenciones culturales del mundo contemporáneo (Walton 2002: 76)

Ya en los siglos XIX y XX es posible identificar algunos hitos que tributaron en la conformación del turismo como una actividad altamente compleja que se construirá a través de la emprendimientos públicos y privados ligados a planes de desarrollo territorial. En 1874, el empresario inglés Thomas Cook crea los cheques de viaje (*travellers checks*) y en 1851 funda la primera agencia de viajes organizados, la *Thomas Cook and Son*. Con ella promociona diversos viajes en tren por Inglaterra. En América, William Cody (también conocido como Bufalo Bill) instala la primera exhibición sobre el *Far west*, escenificando la figura del vaquero, de los pobladores originarios locales, de la conquista y la fauna característica (Santana 1997). Hacia fines del siglo XIX, la masificación del automóvil y la bicicleta también contribuyeron a facilitar traslados al independizar a los sujetos de programaciones horarias del transporte público. Se funda *The British Touring Club* en Inglaterra y el *Touring Club* y el *Automovil Club* de Francia.

A fines del siglo XIX se comienzan a practicar deportes de alta montaña en época invernal, costumbre que antes de 1880 solo era realizada en época estival (Boyer 2002). Por aquellos años, el famoso empresario hotelero Charles Ritz construye el Gran Hotel de Roma (1893), el Hotel Ritz de Paris (1898) y el Carlton de Londres (1899), íconos de la hotelería mundial. A esto debemos agregar una serie de trabajos científicos que propiciaron el deseo de visita; como el de Darwin, con la publicación de 'El origen de las especies' en 1859, el desciframiento de la Piedra Rosseta por Champollion en 1822, las excavaciones de Schliemann en Troya y Micenas entre 1871 y 1890 y el descubrimiento de la Tumba de Tutankamón en 1922 entre otros. Estos hallazgos invitaron a la sociedad de la época a redescubrir el mundo antiguo, estimulándolos a conocer los países depositarios de aquel patrimonio.

Fue gracias a estos procesos que se fue incorporando un nuevo sentido al viaje. Con la modernidad el viaje de ocio se transforma en un fin en sí mismo, lo cual distingue al turista como un personaje particular respecto a otros personajes históricos relacionados con el viaje (Farías 2008; Boyer 2002). Así, para el comerciante, el peregrino o el conquistador medieval el viaje posee un sentido programático que se escinde a la posibilidad del ocio; se viaja por fines económicos, religiosos, militares, políticos. Solo la modernidad será testigo de una comunicación que probabiliza el viaje de ocio: el turismo.

Desde su génesis el turismo fue una actividad elitista y aristocrática hasta bien entrado el siglo XX. Su masificación, o extensión a otras clases sociales, emerge con el descanso programado (Callizo 1991), específicamente con la entrada en vigencia del derecho a vacaciones pagadas suscrito a la Convención nº 52 de la Organización Internacional del Trabajo en 1936. De esta manera, su consolidación como fenómeno, ahora también de las masas populares, es el resultado de sus conquistas laborales (Santana 1997; López 2002). Sin embargo, su despegue como actividad de masas será progresivo hasta llegada la década de 1950 (Boyer 2002; Gordon 2002)

“La bondad manifiesta de la práctica turística y el desarrollo de la conciencia social de masas urbanas, van a convertir al turismo en un fenómeno de masas sin precedentes, sobre todo a partir de la segunda guerra Mundial, cuando las municipalidades, los comités de empresa, los sindicatos y una serie de asociaciones sin fines lucrativos decidían gestionar los servicios turísticos que apetecían a las masas obreras” (Díaz 1999)

Se comienza a gestar de esta forma una actividad que se fundamenta en el viaje de ocio ante las necesidades de descanso y esparcimiento de la sociedad industrial, que fue impulsada con el desarrollo de tecnologías de transporte y comunicación sumados a los descubrimientos arqueológicos y trabajos científicos de la época. Todo ello tributó a la generación de una nueva semántica para el viaje y nuevas perspectivas de observación del mundo fundadas en la patrimonialización (De Esteban 2008; Gómez 2004) y en renovadas posibilidades de movilidad espacial. Señala Gordon (2002: 125) “El turismo es la expresión práctica de la curiosidad. Es la expresión de los valores estéticos; la gente va para conocer lo bello, lo deseado, lo interesante. El turismo es aquello que expresa en la practica la estética cultural”.

El viaje y el ocio, como componentes semánticos del turismo, son conceptos históricamente situados que en conjunto han permitido forjar la comunicación turística. El viaje posee un precedente clave que se puede situar en la baja edad media con los progresos navieros de portugueses y españoles que culminan con la extensión geográfica producto de la circunnavegación por África y el descubrimiento de América. El viaje se llevó a cabo durante muchos siglos sin ninguna relación especial con el ocio, vínculo que comienza a forjarse en la modernidad. Precisamente, la semántica del ocio

se corresponde con las transformaciones sociales que acaecieron con la revolución industrial. Ello debido a que, no obstante la gran variedad de actividades artísticas, festivas y deportivas vinculadas a los usos del tiempo libre observables en épocas anteriores a la modernidad (Elias y Dunning 1992), fue justamente en este periodo en que la alternancia entre trabajo y descanso permite distinguir al ocio como el tiempo libre de la sociedad industrializada (Burke 1995, 1997)

En la obra de Marx el ocio no fue un campo específico de reflexión. Sin embargo, es posible inferir que para este autor el ocio dependería de la infraestructura material, por lo que la clase obrera no poseería formas de ocio susceptibles de simbolizar, sumado a que con el don benéfico otorgado al trabajo se opaca la posibilidad de ocio en oposición al trabajo.

Compartiendo la misma preocupación por la cuestión obrera, y ciertamente con un particular sello personal, Lafargue (1907) cuestiona el sentido del trabajo para la clase obrera proponiendo quitarlo como su piedra angular. Frente a ello, concibe al ocio como la verdadera búsqueda en la que debe ocuparse el proletario:

“es necesario que el proletariado pisotee los prejuicios de la ética cristiana, económica y librepensadora. Es necesario que vuelva a sus instintos naturales, que proclame los Derechos a la pereza, mil veces más nobles y sagrados que los débiles Derechos del hombre, concebidos por los abogados metafísicos de la revolución burguesa. Debe acostumbrarse a trabajar por tres horas al día, reservando el resto del día y de la noche para el ocio y el descanso” (Lafargue 1907: 29, traducción propia del inglés)

Para Max Weber (1991), a partir de la relación dada entre los fundamentos de la ética protestante y el desarrollo del capitalismo, el ocio, al igual que en Marx, también ocuparía un lugar marginal puesto que sería el lado opuesto de los valores asociados al trabajo y la acumulación capital que caracterizaban a la burguesía protestante de la época. Veblen (2004), con su teoría de la clase ociosa, efectuó uno de los primeros trabajos sociológicos hacia fines del siglo XIX vinculados al estudio de ocio. Para este autor, el ocio es un producto evolutivo que surge al alero de la propiedad, siendo patrimonio exclusivo de las clases dominantes, por lo que se acercaría a la idea de pasar el tiempo sin hacer nada productivo, poseyendo ante todo un carácter funcional a las clases dominantes que les permite escindirse del trabajo y demostrar su capacidad pecuniaria. El ocio para Veblen es una especie de símbolo de distinción social presente en estilos de vida de las altas clases sociales. En esta línea también Bourdieu (1998) señala que las clases sociales altas crean el gusto a modo de mecanismo de distinción social que les permiten separarse de las clases sociales populares. Se infiere de este autor que el ocio estaría estrictamente vinculado con la posesión de capital, los cuales determinarían habitus distintivos en relación a las prácticas y actitudes hacia el tiempo libre.

Por otro lado, Horkheimer (1968, en Mantecón 2009) postula que desde la sociedad industrial decimonónica la vida del individuo está en gran medida determinada por las premisas del capitalismo. De ahí se puede desprender que el ocio sea un mecanismo que surge desde y para el capitalismo como una forma de atender a las necesidades de reposo de la masa trabajadora sin alterar la productividad. Para Sue (1987), el ocio se refiere a la posibilidad de experimentar libertad por medio del cese de las actividades cotidianas en la sociedad capitalista, poseyendo funciones psicológicas (descanso, diversión y desarrollo personal), sociales (sociabilidad, simbólicas y terapéuticas), y económicas (vinculada al consumo)

El viaje y el ocio son los conceptos clave que encontraremos desde los primeros a los más actuales trabajos teóricos del turismo. Por muy divergentes que puedan ser las concepciones de turismo, lo cierto es que en la gran mayoría de los autores es posible identificar a ambos conceptos clave en sus respectivas definiciones. Prácticamente durante todo el siglo XX dominaron concepciones de turismo que pusieron su acento en las motivaciones del viajero y el contexto de llegada, desprendiéndose desde ellos análisis que pondrán atención en consecuentes efectos económicos, sociales y culturales desde posiciones encontradas. No obstante, a partir de la década de 1960 los investigadores interesados por la comprensión del turismo comienzan a observarlo a la luz de la Teoría General de Sistemas, enfoque que permitió, mediante la aplicación de sus premisas teórico-conceptuales, llevar el análisis del turismo a un nivel de mayor complejidad (Vásquez, Osorio, Arellano y Torres 2013).

En síntesis, el viaje de ocio es la base conceptual del turismo. Se trata de un viaje, por cuanto implica la posibilidad de desprendimiento temporal del hábitat cotidiano. Independiente de su duración o del destino, el turismo es un viaje motivado por el ocio, es decir, por la posibilidad de escisión temporal de las actividades cotidianas. Por ende turismo es, ante todo, la comunicación del viaje de ocio en sí mismo. Como señalábamos al comienzo siguiendo a Farías (2008), el turismo surge para probabilizar el viaje de ocio en el seno de la sociedad funcionalmente diferenciada. Con el turismo el viaje y el ocio se compatibilizan, permitiendo comunicar a la otredad como atractivo (Farías 2013).

I.3 Conceptos de turismo y la necesidad de mayor abstracción teórica

Buena parte de las definiciones de turismo con los cuales han tratado las ciencias sociales surgen a partir del análisis de dimensiones objetuales. Conceptos como el propio viaje, o el ocio, así como el tiempo libre, la autenticidad, las actividades extracotidianas, la estructura turística o el patrimonio cultural y natural -entre otros- son más bien comunes a la hora de caracterizar esta compleja actividad, los que con un especial énfasis en aspectos económicos han posibilitado el desarrollo de variadas rutas reflexivas, sobre todo respecto de procesos socioculturales en contextos de llegada. Una definición con énfasis en la dimensión empírica nos llevaría a comprender el turismo remitiéndonos a la oferta o a la demanda de servicios turísticos, impidiéndonos generar la abstracción necesaria para observarlo como fenómeno propio de la sociedad contemporánea.

Si bien todos los conceptos que antes señalábamos son insoslayables para comprender al turismo como una actividad distintiva de la sociedad funcionalmente diferenciada, su análisis perdería rendimiento teórico si nos remitimos a estos con la pretensión de caracterizar un fenómeno altamente complejo, cuya comprensión escapa a consideraciones estrictamente locales.

Tanto Fernández (1991) como Jafari (1994) realizan un análisis sintético de las ciencias sociales volcadas al estudio del turismo (Dachary y Arnais 2006). Ambos coinciden al identificar cuatro etapas mediadas por determinadas corrientes de pensamiento. Estas se caracterizarán por otorgar lecturas favorables y desfavorables que en suma permitirán el desarrollo de pensamiento complejo que tributará a los distintos enfoques analíticos hacia las décadas finales del siglo XX.

La primera de estas etapas surge iniciándose el siglo XX, y perdura hasta la década de 1950. Es en esta época donde se sitúa la génesis del turismo como objeto de estudio a la luz de las ciencias sociales. Autores como A. Mariotti, O. Morgenroth, A. Bormann, R.

Glucksmann y L. Von Wiese (en Knebel 1974) ponen su atención en el visitante y sus patrones de conducta, y es así como el tránsito y estadía de personas fuera de su residencia habitual comienza a ser objeto de estudio. Cabe destacar que este particular enfoque de análisis posee un antecedente en la filosofía política de Kant (1998), quien reflexionando –hacia fines del siglo XVIII– respecto a la posibilidad de favorecer la paz entre las naciones, plantea la hospitalidad con el forastero como uno de sus requisitos basales. Señala el autor en su tercer artículo para la paz perpetua:

“hospitalidad significa aquí el derecho de un extranjero a no ser tratado hostilmente por el hecho de haber llegado al territorio de otro. Este puede rechazar al extranjero, si se puede realizar sin la ruina de este, pero mientras el extranjero se comporte amistosamente no puede combatirlo hostilmente. No hay ningún derecho de huésped en el que pueda basarse esta exigencia (para esto sería necesario un contrato especialmente generoso, por el que se le hiciera huésped por cierto tiempo), sino un derecho de visita, derecho a presentarse a la sociedad, derecho que tienen todos los hombres en virtud del derecho de propiedad común de la superficie de la tierra”. (Kant 1998: 27)

Se infiere que la imagen del extranjero precisamente no goza de buena salud respecto de su zona de arribo, además de estar sujeta al escrutinio social permanente del residente originario. La extranjería no comunicaba dones benéficos hasta entrado el siglo XX.

En efecto, Leopold von Wiese, hacia la década de 1930, propone que el concepto de forastero pasaría de evocar hostilidad a connotar conveniencia cuando con su visita la población residente logra provechos económicos. Tenemos con este autor una reflexión precursora hacia la alteridad deseada que entrados los años cristalizará en la figura del turista. Por su parte, Morgenroth (1929, en Dachary y Arnais 2006: 181) reflexiona en torno a las motivaciones del viaje del forastero, sentando las primeras líneas definitorias del turismo. Para este autor el viaje forastero es “un tránsito de personas, que temporalmente se ausentan de su domicilio habitual, para satisfacción de exigencias vitales o culturales o deseos personales de distinto tipo”. Los primeros esfuerzos por conceptualizar el viaje de ocio se orientaron a observar y documentar una perspectiva más bien subjetiva desde un claro extrañamiento hacia la figura del viajero. Interesaba a estos autores la pregunta por las motivaciones del viajero y las principales características que rodeaban su experiencia fuera de su residencia.

Finalizada la Segunda Guerra Mundial, para Fernández (1991) el turismo fue caracterizado como una provechosa actividad dirigida a la reactivación de las economías europeas. Siguiendo a Dsachary y Arnais (2006: 181), en esta etapa, que durará hasta la década de 1970, el turismo bien puede comprenderse como una ‘industria sin chimeneas’ en alusión al común enfoque que veía en el turismo una actividad que no generaba impactos negativos.

La semántica de la ‘industria sin chimeneas’ coincide con la primera etapa sintética de Jafari (1994). Para este autor, en los años de la década de 1950 el turismo experimentó un crecimiento explosivo, y al igual que Fernández (1991), destaca la predominancia de estudios económicos, los cuales llevaron a concebir al turismo como una industria propiamente tal. Si con los primeros autores volcados al estudio del turismo las reflexiones ponían su acento en la figura del forastero, en la década de 1950 el enfoque comienza a poner su mirada en las relaciones en contextos de llegada con énfasis en aspectos económico-productivos. Aquí encontramos el trabajo de Krapf y Hunziker, quienes si bien escriben hacia el año 1942, proponen una de las definiciones más influyentes de las décadas venideras (Ascanio 2010). Para estos autores, el turismo es “un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y

permanencia temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual, sin que sean motivadas por el lucro” (Krapf y Hunziker en Knebel 1974: 42). Cabe señalar que este trabajo representa uno de los primeros esfuerzos por evitar reduccionismos economicistas en la comprensión del turismo (Muñoz 2007).

Hacia la década de 1970 comienzan a documentarse los efectos negativos del turismo. Este comienza a ser visto desde una mirada crítica, que coincide con la crítica ambientalista al modelo capitalista. En este periodo emergen con fuerza los estudios vinculados a registrar los impactos económicos, culturales y socioambientales generados por la actividad turística. En este contexto Sessa (1972) propone relevar la dimensión humana del turismo por sobre la económica. Señala el autor que el turismo es: “un fenómeno vivo, cuyo epicentro es el sujeto humano, ya que se da una relación entre seres humanos antes que una relación entre mercancías” (Sessa 1972 en Dachary y Arnais 2006: 184). Con una línea argumental crítica, Augé (1998) observa en el turismo una práctica que contribuye a estereotipar el mundo y a quitar el sentido del encuentro y del descubrimiento al viaje:

“El mundo existe todavía en su diversidad. Pero esa diversidad poco tiene que ver con el calidoscopio ilusorio del turismo. Tal vez una de nuestras tareas más urgentes sea volver a aprender a viajar, en todo caso, a las regiones más cercanas a nosotros, a fin de aprender nuevamente a ver” (Augé 1998: 16)

Por su parte, para Lea (1988, en Santana 1997) el turismo promueve prácticas históricas de colonialismo y dependencia económica, profundizando desigualdades entre los países desarrollados y los del primer mundo. En este mismo sentido, Lee (en Osorio 2007) sostiene que el turismo es una expresión imperialista de los países desarrollados que profundizaría relaciones de dependencia y precariedad en los países receptores. Hacia fines de la década de 1970, Turner y Ash (1991) consideran al turismo como un fenómeno migratorio de masas, concibiendo a los turistas como bárbaros que se movilizan con nuevas tecnologías de transporte desde las grandes urbes desarrolladas a los países de la periferia capitalista, a la que denominan ‘periferia del placer’. El turismo, para estos autores, traería consigo diversas repercusiones culturales y económicas en los países receptores:

“En un primer nivel, la industria internacional del turismo efectivamente ha empezado a redibujar la geografía mundial; se empieza ya a detectar una lenta deriva de las industrias norteamericanas y noreuropeas hacia el cinturón turístico del sur, lo cual indica que las regiones industriales del norte están condenada a un lento e inexorable declive, a la despoblación y a un eventual estancamiento. En un segundo nivel, se puede argüir que la creación de la Periferia del Placer ha supuesto un paso de vastísima importancia, equivalente por completo a la expansión del imperialismo durante el siglo pasado” (Turner y Ash 1991: 24)

Si bien el desarrollo de estas perspectivas se fraguaron en caminos más bien antagónicos, lo cierto es que la propia naturaleza de las reflexiones permitió que tanto posiciones a favor y en contra del turismo convergieran. Hacia la década de 1980, el turismo comienza observarse como un modelo de desarrollo territorial del cual se exigirá minimizar sus impactos a las comunidades locales. A este período Jafari (1994) denomina ‘época de la adaptación’, y se caracteriza por la emergencia de reflexiones que instalan la necesidad de un desarrollo turístico respetando a la comunidad receptora, minimizando al máximo cualquier externalidad negativa. En esta época, y fundamentándose principalmente en las teorías del ambientalismo, surgen planteamientos para erigir un modelo turístico ligado a la baja intensidad basándose principalmente en las necesidades de los contextos anfitriones. De aquí surgen algunas tipologías de turismo, como el turismo sustentable, agroturismo, turismo responsable,

turismo cultural o étnico, turismo blando y ecoturismo (Zamora et al. 2013). Una definición característica de esta plataforma es la de Mathieson y Wall (1990: 1) quienes se refieren a este como “el movimiento temporal de personas con destino fuera del lugar normal de trabajo y residencia, las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos y las instalaciones creadas para atender sus necesidades”. También encontramos a Michaud (1983, en Callizo 1991: 152), para quien el turismo es “el conjunto de actividades de producción y consumo, a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de una noche, al menos, pasada fuera del domicilio habitual, siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud (termalismo, talasoterapia) o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa”.

Finalizada esta década, el estudio del turismo se torna multidisciplinar. En los años 90 se comienza a abordar el turismo como un fenómeno que crece de manera geométrica a nivel mundial, y que por ello, sus impactos, beneficios, definiciones y problemas deben ser ordenados y estudiados desde una perspectiva amplia. Esta es la ‘plataforma científica’, que según Jafari (1994) intenta observar al turismo desde una mirada holística, aunando perspectivas y métodos de investigación.

Una definición que fue propuesta en la década de 1970 y que no ha sufrido mayores variaciones es la que ofrece la Organización Mundial del Turismo (OMT). Aunque esta fue realizada en 1963 por la Conferencia de las Naciones Unidas celebrada en la ciudad de Roma, es ampliamente citada en nuestros días. Esta dice así: “turismo es el conjunto de actividades que realizan personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos, y no por razones lucrativas” (OMT, en Callizo 1991: 19)

Más recientemente Korstanje (2011: s/p), ha definido al turismo. Para este, el turismo es una actividad fundada en la comercialización de la hospitalidad, concibiéndolo como un fenómeno complejo con funciones claramente definidas: “es un proceso cíclico cuya función es la dislocación identitaria y desplazamiento físico a un espacio ajeno al lugar de residencia o habitual con fines recreativos para una posterior reinserción cumpliendo temporalmente las necesidades psíquicas de evasión, curiosidad y extraordinariedad propia de cualquier forma de ocio”.

Las definiciones que hemos revisado sin duda aportan a la comprensión del turismo como fenómeno propio de la sociedad moderna, permitiéndonos confirmar sus características fundamentales, a saber: el viaje y el ocio. A partir del análisis de estos elementos, y buscando acuñar definiciones con un decidido carácter holístico, lo que hacen los autores citados es establecer criterios que reposan en un nivel más bien empírico, invitándonos a observar al turismo como un fenómeno que se circunscribe a las características territoriales de un lugar determinado, o dicho de otra manera, de un lugar con vocación turística; y desde allí, concatenado con una serie de relaciones que relevan al turismo como una actividad eminentemente económica.

I.4 Teoría de sistemas sociales y turismo

Los primeros trabajos volcados al estudio del turismo desde la teoría de sistemas los encontramos hacia la mitad del siglo XX (Vásquez et al. 2013; Serrano et al. 2012). Estos trabajos en su mayoría se basaron en la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy (1989), quién estaba interesado en la comprensión de fenómenos biológicos escindiéndose de reduccionismos mecanicistas. Postulaba el autor que el ser vivo debía ser comprendido como un todo, es decir, como un organismo dinámico, en

contraposición con planteamientos aditivos, estáticos y mecánicos. Para Bertalanffy, la perspectiva sistémica era capaz de ofrecer un enriquecedor marco teórico-conceptual en la comprensión de fenómenos de naturaleza animada, y es así como postuló la necesidad de unificar diversas disciplinas científicas a través de una teoría general de sistemas. Al respecto, postula el autor:

- “(1) Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales.
- (2) Tal integración parece girar en torno a una teoría general de los sistemas
- (3) Tal teoría pudiera ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia.
- (4) Al elaborar principios unificadores que corren “verticalmente” por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad de la ciencia.
- (5) Esto puede conducir a una integración, que hace mucha falta, en la integración científica”. (Bertalanffy 1989: 38)

El sistema para Bertalanffy (1989: 38) es “un conjunto de elementos en interacción” que opera a través de relaciones entre input (entrada)/output (salida) para procesar la información que proviene del ambiente. El ambiente, por su parte, es entendido como una dimensión que influye en los procesos bioquímicos del organismo. A estas características se suma la totalidad, o carácter identitario que provee la acción coordinada de sus partes; la equifinalidad o capacidad de los sistemas a llegar a un mismo fin (como el equilibrio); la diferenciación, o la funcionalidad especializada de cada una de sus partes; y la neguentropía, o entropía negativa, la capacidad de mantener un improbable estado estable de organización (Rodríguez y Arnold 2007). Se fragua de esta manera una teoría que observa al sistema en una perpetua e indisoluble relación con un determinado entorno. La Teoría General de Sistemas intenta superar los análisis reduccionistas y unidireccionales de paradigmas pre-sistémicos. Con ella, la explicación de un fenómeno se situará en la relación dinámica y recíproca dada entre la estructura del sistema y sus conexiones con el ambiente:

“La diferencia central entre la epistemología sistémica, propuesta por Bertalanffy, y la del positivismo lógico o del empirismo, no se encuentra en la actitud (que para ambos es la misma), sino en que la epistemología sistémica tiene una visión perspectivista. En ella, no se trata de descomponer lo observado en sus elementos básicos ni de buscar explicaciones en términos de causalidad lineal, sino de la comprensión de todos organizados de muchas variables” (Rodríguez y Arnold 2007: 41)

La Teoría General de Sistemas ofrecerá un enfoque totalizador para el estudio del fenómeno turístico. Con este enfoque, el turismo se entenderá como sistema abierto, esto es, como sistema en el cual el equilibrio es el eje basal de análisis obteniéndose a partir de la relación recíproca de distintos componentes: el visitante, el residente, la oferta hotelera, el patrimonio, la infraestructura, entre otros, los cuales, en conjunto, permitirán definir la competencia turística de un territorio. Molina (1982) es uno de los primeros autores latinoamericanos en definir al turismo desde un enfoque sistémico. Para este autor, el turismo puede ser observado desde tres perspectivas: como industria, fenómeno y como sistema. Con esta conceptualización, Molina hace alusión a un mecano socioeconómico (industria) en el cual tiene sentido la manifestación del ocio ligada al tiempo libre (fenómeno), pudiendo observarse en esta relación una serie de componentes vinculados entre sí. Señala Molina: “el turismo (...) está integrado por un conjunto de partes o subpartes que se relacionan para alcanzar un objetivo común” (en Osorio 2000: 220). A estas subpartes las identificó como la superestructura, la demanda, la infraestructura, atractivos, equipamientos y comunidad receptora. Para

este autor, el turismo sería un sistema abierto, entre cuyos componentes encontramos elementos de diversa naturaleza que interactúan entre sí.

Esta será la tónica que acompañará los distintos trabajos inscritos en la Teoría General de Sistemas. Autores como Mathienson y Wall (1982), Cohen (1984) Molina (1991) y Sessa (1985) (en Vásquez et al. 2013) concebirán al turismo desde una perspectiva totalizadora, la cual puede comprenderse a partir del análisis de diversas variables que influyen directa y coordinadamente en su dinámica. Se identifican en primer lugar los elementos que 'componen' al sistema turístico, y luego se ponen en relación con las relaciones socioterritoriales que definen y orientan el carácter turístico de un determinado territorio.

El enfoque de sistemas abiertos permite comprender al turismo como una actividad cuyo sentido se construye a través de la relación recíproca de diversos elementos que forman parte de un todo. Este enfoque pone atención en dimensiones objetuales y sociales interrelacionadas, las que se articulan en función de una determinada oferta, una determinada demanda y un determinado mecanismo político-económico que lo fundamenta, y por ende, dinamiza.

En la presente investigación se opta por caracterizar al turismo desde la Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann (1997) pues el nivel de abstracción que ofrece su arquitectura teórico-conceptual nos permite observar al fenómeno turístico escindiéndonos de la necesidad de descansar en dimensiones objetuales. A este autor debemos el desarrollo de una sofisticada visión de la sociedad moderna. En la base de esta teoría se sitúa la epistemología constructivista, la cual es heredera de disciplinas abocadas a la comprensión de la naturaleza de la vida y de la cognición, como la biología del conocimiento de Maturana y Varela, la cibernética de segundo orden de von Foerster y la lógica de las formas de Specer-Brown (Rodríguez y Arnold 2007). Tomando los recursos teóricos del constructivismo, Luhmann propone superar la dicotomía sujeto/objeto en la investigación autoimplicando al investigador en todo proceso de conocimiento; en este sentido, para el autor alemán no existe correspondencia de la observación con una realidad externa que vive con independencia de quién observa. En otras palabras, toda experiencia de mundo es experiencia construida.

Este autor propone pasar de comprender a la sociedad como un todo a observarla desde una primera distinción: la diferencia entre el sistema y su entorno. El sistema para Luhmann (2007) es una unidad de sentido autorreferencial y autopoietico constituida siempre con un respectivo entorno, el cual permite distinguir al sistema el límite al cual no pertenecen sus operaciones. La diferencia entre sistema y entorno supone su reproducción a distintos niveles dentro del sistema sociedad, y estos niveles están dados por la emergencia de diversos sistemas sociales. Son tres los sistemas sociales que identifica: la interacción, la organización y la sociedad. La interacción utiliza la co-presencia de personas como criterio de delimitación comunicando temas, la organización se delimita en torno a una membresía comunicando decisiones mientras que la sociedad es el sistema que comprende todas las comunicaciones. La sociedad moderna –o contemporánea-, a diferencia de sus predecesoras¹, es un tipo de sociedad que se organiza en torno a la diferenciación funcional, lo que se traduce en que atiende

¹ Para Luhmann (2006), han existido cuatro tipos de sociedades: la sociedad arcaica, caracterizada por la igualdad de los sistemas parciales (pensemos en bandas cazadoras recolectoras que definen funciones por criterios de interacción cara a cara y pertenencia a núcleos familiares); la sociedad centro-periferia, que plantea la diferencia desde la noción de un centro político administrativo, léase entre ciudad/campo o civilizado/bárbaro (Egipto, Mesopotamia, etc.); la sociedad estratificada, basada en la formación de la nobleza (propia de Europa de la Edad Media tardía hasta el siglo XVII), y por último, la sociedad moderna (actualidad), donde prima la diferenciación por funciones y se caracteriza por ser policéntrica.

a sus problemáticas a través de diversos sistemas parciales que se erigen en torno a funciones específicas, como el sistema educativo, el sistema político, el científico o el económico entre otros. Cada sistema funcional opera a partir de un código que le permite probabilizar la comunicación, entendiéndola como el único elemento de naturaleza estrictamente social²

Cada sistema observador, entonces observará/distinguirá un fenómeno de acuerdo a sus propias operaciones recursivas. En consecuencia, toda observación es eminentemente autorreferente, lo que implica que el sistema reduce la complejidad mediante operaciones de actualización de sentido, pero a la vez la incrementa, pues este procesamiento de complejidad implica una multiplicidad de observaciones clausuradas en sus operaciones: el turismo, como observación/distinción sistémica puede ser descrito de múltiples posibilidades.

Luhmann no escribió sobre turismo. Solo se conoce una referencia en una de sus obras: *Los Derechos Fundamentales como Institución* (Luhmann 2010b: 26), en cuyo prólogo, escrito por Klaus Dammann, se constata la existencia de trece sistemas funcionales, entre los que se cuenta el turismo³. Este tratamiento, más bien tangencial, ha impedido un desarrollo conectado directamente con el pensamiento del autor, lo que sin lugar a dudas representa una debilidad a la hora de concebir la complejidad que reviste tal fenómeno desde la óptica del genio creativo de Luhmann (Pérez y Labraña 2013)

Ahora bien, si intentamos pensar en el turismo como un sistema clausurado operativamente, debiésemos en primer lugar identificar un problema (entorno) y su tratamiento a través de un código. El problema al cual bien podría abocarse un supuesto sistema turístico sería el del viaje de ocio, y su respectivo código sería viaje de ocio/no viaje de ocio. Llegado este punto nos topamos con un primer problema para entender al turismo como sistema operativamente clausurado: su código plantearía la interpenetración de otros códigos para un funcionamiento, por lo que la posibilidad de establecer dicho código –un solo código- se desvanece. Por ende, el viaje de ocio pensado como código es demasiado amplio por cuanto la posibilidad/imposibilidad del viaje de ocio nos remite a la autopoiesis de otros sistemas funcionales que permiten probabilizar el viaje de ocio. Así, el turismo “tiene variadas expresiones que no quedan clausuradas en la sola realización del viaje de placer, por lo que (...) no logra una clausura operativa y no constituye un sistema societal” (Osorio 2004: s/p)

Esto nos lleva a pensar que el turismo se correspondería, más bien, con la operación observación/distinción de otros sistemas, los que mediante sus respectivos códigos permitirían la probabilización del viaje de ocio.

Osorio (2007, 2004) plantea la posibilidad de observar al turismo como una distinción efectuada por distintos sistemas funcionales, descartando al turismo como sistema operativamente clausurado. Esta salida permite escindirnos de conceptos de turismo observados como totalidades compuestas por partes coordinadas en atención al viaje turístico, llevándonos a considerar al fenómeno turístico más allá de la relación de diversos elementos constituyentes. Con esta consideración, el turismo puede ser comprendido como distinción que se actualiza en la estructura del sistema observador, por lo que el procesamiento de su complejidad pasa por las operaciones recursivas de un sistema observador:

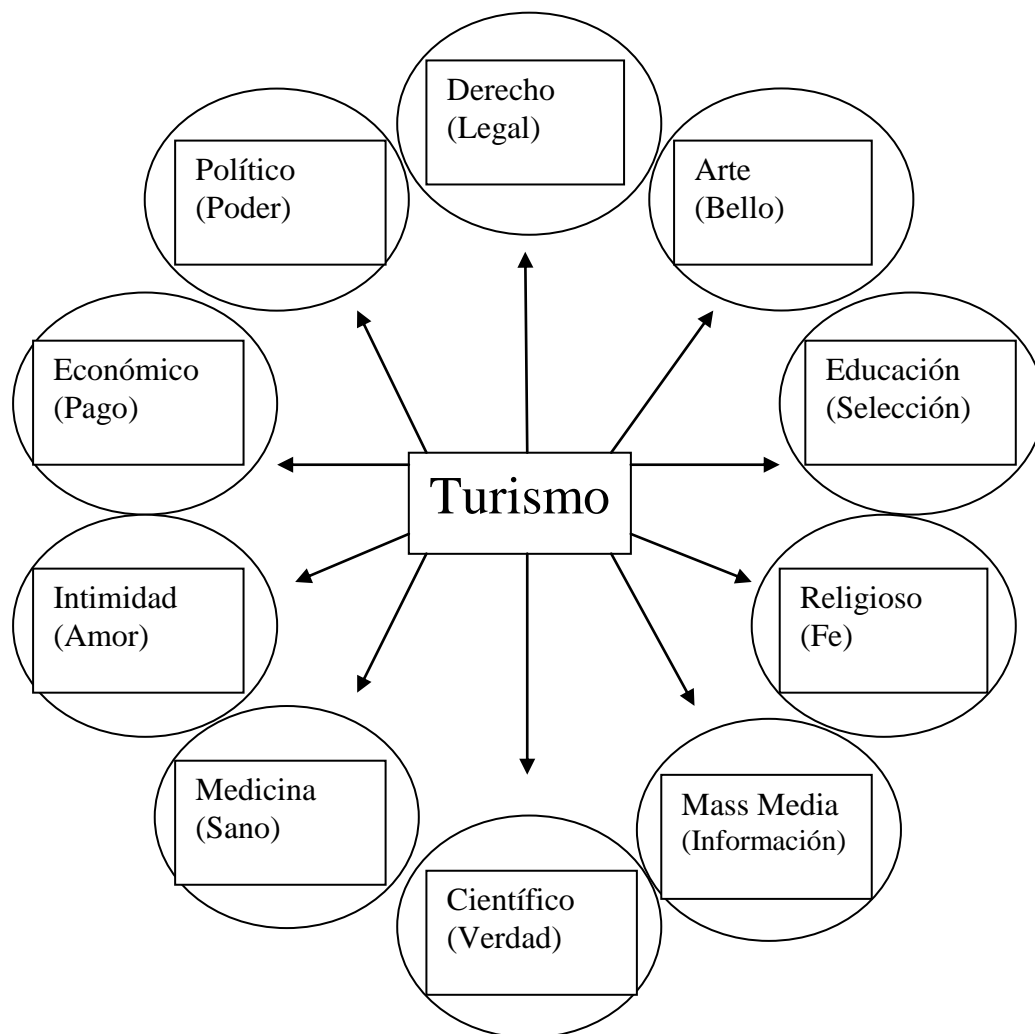
² La comunicación para Luhmann (2007) es una operación de selección de sentido de tres pasos: a).- el acto de comunicar, b).- información y c).- acto de entender.

³ Incluyendo al turismo, estos son: el deporte, el ejército, la religión, la educación, la ciencia, los medios de masas, el arte, la economía, la política, la medicina, la intimidad (familia) y el derecho.

“La complejidad que presenta el fenómeno turístico en el sistema de la sociedad, cuyas operaciones comunicativas aluden a muy distintos aspectos, solo se puede reducir a partir de su análisis en los sistemas parciales, diferenciando el sentido de la comunicación con referencia a los distintos códigos con los que opera cada sistema. Las estructuras de cada sistema seleccionan solo aquellos elementos del turismo que son autorreferentes, discriminando las posibles relaciones entre los elementos y el tiempo específico con el que se suceden, construyendo históricamente la evolución” (Osorio 2000: 232)

La comunicación turística para esta autora se articula a través del binomio *viaje turístico/no viaje turístico*, entendiendo al viaje turístico como viaje de placer. El placer, en consecuencia, es observado como la categoría que permite diferenciar al turismo con otros tipos de viaje (Osorio 2004). Cada uno de los sistemas funcionales observa/distingue al turismo como la unidad de la diferencia entre viaje turístico/no viaje turístico, por lo que la evolución del turismo está sujeta a la autopoiesis de los sistemas funcionales: sistema del derecho, sistema del arte, sistema educativo, sistema religioso, sistema de los mass media, sistema científico, sistema médico, sistema de la intimidad, sistema económico y sistema político.

Cuadro nº 1: la distinción del turismo



Fuente: Osorio (2004)

Sin embargo, coincidiendo con Farías (2008), el concepto 'placer' plantea mucha ambigüedad como categoría analítica para el estudio del turismo. Así también la categoría *viaje turístico/no viaje turístico*, por cuanto el lado no marcado de la comunicación turística no remite a espacios no turísticos como sugiere Osorio, sino más bien a extensión turística latente, esto es, por visitar. En otras palabras, la comunicación turística se articula en función de un *continuum* turístico, que remite, por ejemplo, a la idea de otros destinos turísticos, y no a otras formas de construcción territorial en oposición a aquellos de vocación turística.

“Al igual que las obras de arte, los destinos son acuerdos hechos por un observador particular (el turista, el guía turístico), quien orienta su comunicación hacia un destino en particular. Lo que queda no seleccionado no es un 'mundo no turístico', sino más bien un horizonte de destinos aún no seleccionados. Por lo tanto, surge el medio de la comunicación turística como consecuencia de la transformación del mundo en un horizonte de destinos que nunca pueden ser totalmente consumidos, y donde más posibilidades siempre son diferidas” (Farias 2008: 231, traducción propia del inglés).

Es así como Farías (2008: 21) propone el binomio *turistear/vacacionar* como distinción directriz de la comunicación turística. Con *turistear* refiere al campo semántico de la diferencia, esto es, lo desconocido, aquello que se descubrirá en el viaje turístico. Por su parte, *vacacionar* indica la semántica de la igualdad, de lo conocido o aquello familiar o familiarizable en el viaje turístico. La distinción *turistear/vacacionar* implica la división de un ámbito de contingencia en la comunicación turística, es decir, se trata del código a la base de este tipo de comunicación, el cual permite observar al turismo como *medium*, uno que permite probabilizar el viaje de ocio.

Plantear al turismo como *medium*, esto es, como una distinción contingente y débilmente acoplada a estructuras de sentido, supone un concepto de turismo que se escinde a considerar al territorio como dimensión predeterminada a la comunicación turística. El turismo actualiza sentido probabilizando el viaje de ocio, y mediante esta operación duplica al mundo como horizonte turístico conocido, familiar y desconocido mediante el código *vacacionar/turistear*.

El turismo, entonces, es un médium que permite probabilizar el viaje de ocio. El destino turístico no remite a un espacio pre-existente ni condicionante para el turismo, pues es actualizado como operación contingente de la comunicación turística. Así, la definición turística de un territorio la comprendemos como una operación que, mediante el médium turismo, remite al esquema de distinción del sistema observador.

I.5.- Desarrollo territorial y turismo

Desde fines de la Segunda Guerra Mundial, el desarrollo ha sido el concepto eje que ha guiado las políticas nacionales de los países del mundo occidental. Desde entonces ha otorgado dones benéficos a los procesos de industrialización y urbanización asociadas a fuertes inversiones de capital (Violá 2000; Escobar 2007; Boisier 2003).

Se conecta con las nociones de progreso y modernidad, pudiendo entenderse como la actualización semántica del primero y una etapa históricamente situada del segundo, lo cual implica que se observe como una condición de la humanidad, como resultado del despliegue de la razón y además, que se valore positivamente (Meyer 2013).

El desarrollo es ante todo un discurso que comunica futuro. Un futuro que connota una promesa de bienestar social mediante la transición –o consolidación- de una economía

industrial y capitalista (Violá 2000) mediada por aparatos políticos, teóricos y administrativos que confirman al progreso como su piedra angular y a la modernización como un modelo de sociedad deseado.

La comunicación acerca de un futuro promisorio es resultado de la complejidad de la sociedad moderna. Mientras en estadios sociales anteriores a la sociedad moderna, esta se autodescribía, más bien, de manera unívoca y coherente, la sociedad funcionalmente diferenciada pierde esa capacidad, pues dado su carácter policéntrico la complejidad es ahora procesada de manera particular por cada uno de sus 'centros' (sistemas funcionales), lo que implica, a su vez, el establecimiento de condiciones para el aumento de complejidad:

“se obtiene la impresión de que en torno a 1800 la imposibilidad de describir correctamente las nuevas estructuras de la sociedad moderna se ve compensada por proyecciones de futuro. Todavía hasta entrado nuestro siglo se habla del proyecto inconcluso de la modernidad y se exige más democracia, emancipación, más posibilidades de autorrealización, pero también más y mejor técnica –en pocas palabras: más de todo aquello que se había prometido como futuro. Tanto en lo tecnológico como en lo humano, la sociedad se describe mediante proyección de su futuro” (Luhmann 1997: 125)

Implica que la sociedad moderna, desbordada por el procesamiento y emergencia de complejidad en el seno de sus sistemas funcionales, busca sus soluciones, y ciertamente el entendimiento de su estructura mediante referencias de futuro. La referencia temporal a un futuro promisorio y comprensivo permite la constitución de categorías semánticas para la observación/distinción del pasado mediante actualizaciones contingentes:

“Lo queramos o no, ya no somos lo que éramos, y ya no volveremos a ser lo que somos. Esto arruina todas las características de la modernidad, porque también para ello es válido decir que las características de modernidad de hoy ya no son las de ayer y tampoco las de mañana, y precisamente en eso reside la modernidad. Los problemas de la sociedad moderna no se definen como problemas de mantenimiento del origen, ni de la educación ni en ningún otro ámbito. Se trata más bien de una constante producción de otredad” (Luhmann 1997: 17)

Dadas las características de la sociedad funcionalmente diferenciada, la idea de articular un sentido común unitario pierde consistencia. De aquí se desprende una primera implicancia: la sociedad ya no puede describirse de manera unitaria, pues, cada uno de los sistemas parciales comunicara autorreferencialmente 'lo social'. Y si agregamos que cada uno de estos sistemas enlaza comunicaciones de manera contingente, tampoco es posible pensar la sociedad estableciendo conceptualizaciones últimas o teleológicas.

La diferenciación, que caracteriza a la sociedad moderna, establece al binomio inclusión/exclusión como la principal de las distinciones (Labraña, Pérez, Rivera y Campos 2012). El concepto inclusión/exclusión corresponde a los dos lados de una forma mediante la cual se divide al mundo en dos posibilidades referidas a participar o no en la comunicación. Este binomio hace alusión a que los seres humanos, enrolados como personas, pueden estar 'dentro' o 'fuera' de las distintas prestaciones de los sistemas parciales. En la sociedad moderna la comunicación está abierta a la participación, es decir, todos en principio pueden participar de ella, y las diferencias se dan solo por cuestión de diferenciación estructural. Así, la sociedad moderna incluye y excluye al mismo tiempo a los sujetos, pues si bien se puede participar en la

comunicación de todos los sistemas funcionales no se puede formar parte integral de ninguno de ellos.

“El puro dar sentido a determinadas comunicaciones, el solo hecho de tratarse de un pago o pretender influenciar una decisión en las dependencias públicas o establecer la pregunta de que es conforme a derecho y qué no lo es en un determinado caso, todo ello somete a la comunicación a un sistema funcional determinado. Los individuos deben poder participar en todas estas comunicaciones; por eso, de manera correspondiente, sus acoplamientos con los sistemas funcionales cambian de momento a momento” (Luhmann 2007: 495)

En consecuencia, a la imposibilidad de concebir la sociedad de manera unitaria y fija, se suma una tercera característica: la imposibilidad de concebirla desde un principio integrador. En este mismo sentido, Nassehi (2011: 8) resalta el carácter estrictamente operativo y contingente de la sociedad, y por medio del concepto de ‘sociedad de presentes’ destaca que “en la sociedad moderna, funcionalmente diferenciada, diferentes contextos funcionales corren *simultáneamente* (...) y se sustrae con ello, tanto la capacidad de control mutuo, como de la coordinación de futuros compartidos”.

Tenemos, de esta manera, tres principios característicos de la sociedad moderna mediante los cuales emerge la complejidad, la cual, excediendo sus posibilidades de aprehensión, obliga al establecimiento de comunicaciones de futuro. Una autodescripción unitaria, establecida bajo criterios fijos e integradores de los sujetos es lo contrario a lo que precisamente puede observarse en la sociedad moderna. Y es aquí donde se inscribe la emergencia del discurso modernizador y su variante, el desarrollo, el cual puede comprenderse como un discurso que emerge frente a la necesidad de descomplejizar la sociedad en vista a comprenderla y tratar sus problemáticas a partir del nuevo escenario mundial instalado luego de la Segunda Guerra Mundial. Su semántica distingue a la sociedad a partir del binomio desarrollo/subdesarrollo, siendo el primero aplicado a la observación de las características más cercanas a las florecientes potencias económicas, mientras el segundo, aplicado para observar aquellos elementos sociales, políticos y económicos que caracterizan a los países de la periferia capitalista y también a los países socialistas.

En la literatura especializada podemos encontrar diversas descripciones de esta complejidad orientadas por el binomio desarrollo/subdesarrollo. Ya sean reflexiones en torno a los procesos económicos y productivos en contextos de la periferia capitalista (Ferro 2011; Azzoni et al. 1998) o del primer mundo (Clarke, Gaile y Saiz 1999; Benko 1998; Vásquez 1996); ya sea que aborden problemas de desigualdad (Flores 2005; Díaz 2006; Segovia y Jordan 2005), que planteen la necesidad de potenciar el desarrollo (CEPAL 1996), de articularlo a través de modelos alternativos (Albuquerque 2004; Boisier 2001; CEPAL 1991); o que describan el camino que ha trazado la modernidad en las diversas regiones del mundo (Larraín 1997) son algunos ejemplos que dan cuenta, con distintos ángulos, de diversas problemáticas sociales que surgen como expresión de complejidad en la sociedad moderna.

El concepto de desarrollo, en consecuencia, opera comunicando un futuro a través de la observación de una red de procesos de inclusión/exclusión respecto a las prestaciones de los distintos sistemas funcionales. En el lado de la inclusión se distinguen aquellos elementos, valores y experiencias basados en las premisas de la modernidad, como la producción de riqueza, la ciencia, la tecnología y el control de la naturaleza, mientras que en el lado de la exclusión entran elementos, valores y experiencias vinculados a sociedades pre-modernas. A nivel global, el concepto de desarrollo divide al mundo fijando niveles de inclusión/exclusión respecto de las

premisas modernizantes, las que a su vez son aplicadas para distinguir características sociales a nivel local y regional. Al respecto, apunta Violá (2000: 11):

“Pero si el concepto de desarrollo ha llegado a convertirse en una palabra-fetiché, no es porque describa con precisión una categoría coherente de fenómenos socialmente relevantes, sino porque siendo uno de los conceptos del siglo XX más densamente imbuidos de ideología y de prejuicios, ha venido actuando como un poderoso filtro intelectual de nuestra percepción del mundo contemporáneo”

Cabe señalar que las problemáticas sociales identificadas a través del concepto de desarrollo se delimitan mediante la especialización de enfoques disciplinarios surgidos en el seno de la participación de la ciencia en la semántica desarrollista (antropología, sociología, economía, política, etc.). Con ello, el desarrollo adquiere variadas acepciones, entre las cuales encontramos al desarrollo territorial⁴. Para Boisier (1999) el desarrollo territorial es un concepto que implica la idea de contenedor, un espacio geográfico delimitado en torno a una cualidad especial exaltada por medio de dispositivos político-administrativos. Vale decir, la idea de modelo de desarrollo territorial contempla una base sobre la cual se articula la comunicación de futuro *promisorio* y *comprensivo*. Dicha base se refiere a la particularidad que ofrece el territorio, como por ejemplo los atractivos naturales y culturales que se dispongan para la comunicación turística, obteniéndose, de este modo, un modelo de desarrollo territorial turístico.

El turismo, como modelo de desarrollo territorial, genera diversas trayectorias sociales y económicas que han sido descritas y clasificadas por autores especializados. Estos observan y caracterizan el comportamiento de los modelos de desarrollo turístico asociando su trayectoria a factores sociales, económicos y administrativos que se orientan a probabilizar la visita turística. Gormsen (1981, en Callizo 1991: 100) aplica un modelo espacio-temporal dividido en una serie de etapas para describir la emergencia de zonas con vocación turística, las que comienzan con los albores del turismo asociada a las urbes industrializadas de Inglaterra, pasando por su sostenido crecimiento en la segunda mitad del siglo XX hasta llegar a su mundialización, que comienza a forjarse a partir de la década de 1980. Por su parte, para Pearce (1986, en Santana 1997: 34) los modelos de desarrollo turístico se pueden agrupar en dos: el modelo integrado, caracterizado por estar cerrado en torno a un solo promotor turístico que excluye al resto de la población, y el modelo catalítico, que se caracteriza por estar abierto a la participación de la población local. Peck y Lepie (1977, en Callizo 1991: 103) ofrecen una tipología basada en el crecimiento turístico, el que pudiendo ser rápido, lento o transitorio les permite caracterizar los consecuentes impactos en la población residente.

De esta manera, al observar al turismo articulando un modelo de desarrollo territorial, veremos que define un camino de progreso y modernización mediante la construcción discursiva del territorio organizado en función de competencias particulares que permitan relevar y llevar a cabo el viaje de ocio. Sin embargo, este discurso es paradójico toda vez que la comunicación turística actuará sublimando aquellas dimensiones territoriales susceptibles de visita turística, esto es, que permitan probabilizar exitosamente el viaje de ocio, excluyendo aquellas que no lo permiten. Así, la segregación socio-espacial de un territorio turístico se puede comprender como parte de la dimensión excluida de la comunicación turística o como la huella que va dejando la instalación y despliegue de la semántica turística en un territorio determinado, entendiendo que solo algunos elementos territoriales participan en la comunicación turística, mientras que otros simplemente no lo hacen.

⁴ Entre sus variantes podemos nombrar al desarrollo local, el desarrollo regional, endógeno, descentralizado, cada uno de los cuales reclama el tratamiento de problemáticas particulares en función de un campo reflexivo especializado y delimitado.

Si lo anterior es observado desde la comunicación turística, la inclusión/exclusión de elementos territoriales susceptibles de visita turística guarda absoluta lógica con elevar las probabilidades de visita turística, esto es, probabilizar el viaje de ocio a través del médium turismo. Pero si lo observamos desde un modelo de desarrollo territorial, esto es, desde la comunicación de un futuro promisorio y comprensivo de la sociedad, el fenómeno deja de ser trivial, puesto que un modelo de desarrollo territorial incorporará a la población local por medio del despliegue de diversas expectativas de rol en función de la construcción turística del territorio. Si un territorio define su modelo de desarrollo territorial sobre la base del turismo, la principal implicancia será que la promesa de bienestar social en la población residente se sustentará en la medida que se probabilice el viaje de ocio, o dicho de otra manera, el médium turismo se planteará al servicio de la comunidad y sus problemáticas locales.

Por ende, si un modelo de desarrollo territorial se plantea desde el *médium* turismo, será posible observar en este la comunicación de un futuro promisorio para la población residente mediante la exaltación de dimensiones territoriales construidas para enfrentar exitosamente al turista en su doble ámbito de contingencia (turistear/vacacionar). Así, una expresión como la segregación socio-espacial en contextos de vocación turística se puede entender como consecuencia paradójica de un modelo de desarrollo territorial definido en función del turismo.

I.6 Síntesis

Mediante lo expuesto en el presente capítulo se establece la correlación de la semántica turística con el viaje de ocio. Se ha podido, además, fundamentar la necesidad de mayor abstracción teórica para caracterizar un fenómeno que emerge en la sociedad funcionalmente diferenciada, y que por ende, demanda enfoques de observación que permitan atender a su especificidad en el marco de la complejidad social. En este camino, siguiendo a Farías (2008), caracterizamos al turismo como *médium* cuya función es la probabilización del viaje de ocio. Esta propuesta nos aleja de consideraciones meramente objetuales, permitiéndonos poner al turismo en relación con las funciones de los sistemas parciales (Osorio 2004), y ya no solo distinguiéndolo desde un primado de criterios económico-productivos y subjetivos.

De igual manera se ha caracterizado la semántica del desarrollo poniendo de relieve su articulación a través de la dimensión temporal. En efecto, el concepto de desarrollo emerge hacia la mitad del siglo XX como variable contemporánea de la modernización con la función de facilitar la comprensión de la estructura de la sociedad a través de la comunicación de un futuro ideal.

A través de las orientaciones teóricas expuestas en este capítulo, se observa una primera consecuencia relacionada con la distinción territorial. Mientras la semántica del desarrollo no establece distinciones especiales para excluir segmentos sociales de su comunicación, el médium turismo si lo hace, mostrándose indiferente respecto de aquellos elementos de su entorno que no funjan como atractivos. Así, el problema de investigación plantea en el modelo de desarrollo territorial turístico un constructo paradójico suscitado en la naturaleza de las funciones tanto del turismo y del desarrollo.

CAPÍTULO II: GOBIERNO COMUNAL, SEGREGACIÓN SOCIO-ESPACIAL Y MODELO DE DESARROLLO TERRITORIAL

II.1 Introducción

Habiendo desarrollado las propuestas teóricas en torno al *turismo* y al *desarrollo* en el capítulo antecesor, el objetivo del presente es proponer un modelo de observación respecto del gobierno comunal, del modelo de desarrollo territorial turístico y del problema de la segregación socio-espacial.

Se comienza caracterizando al gobierno comunal como sistema organizacional, en cuyas operaciones se sitúa la construcción del modelo de desarrollo territorial (II.2). Luego, se presenta la segregación socio-espacial como un fenómeno vinculado a la desigualdad producida en el seno de la diferenciación funcional (Arnold 2012). Mediante el binomio inclusión/exclusión, se problematiza la segregación a la luz del modelo de desarrollo territorial turístico, cuyo programa, al ser tributario de dos semánticas divergentes en relación a sus distinciones respecto del entorno, observa de manera paradójica la naturaleza segregada del asentamiento urbano (II.3).

Un modelo de desarrollo territorial emerge mediante operaciones colectivamente vinculantes actualizando competencias territoriales como *fórmulas de contingencia* (Torres Nafarrate 2009). Esta operación establece expectativas susceptibles de coordinar la comunicación turística con el entorno, y a su vez condensar semánticas que permiten a la sociedad autodescribirse en función del médium turismo, pudiendo además reconocer épocas que anteceden a la instalación de este particular modelo. En este entendido, e inspirados en el trabajo de Dockendorff (2006), se propone el concepto de *matriz cultural turística* como perspectiva de observación hacia la articulación turística del territorio como resultado de la sedimentación de semánticas que permiten actualizar sentido respecto del atractivo, de las expectativas hacia el entorno y de la autodescripción social (II.4).

II.2 Sistema organizacional y modelo de desarrollo territorial

Nos interesa en este apartado caracterizar al gobierno comunal de Pucón en la construcción del modelo de desarrollo territorial. Tanto la semántica del desarrollo como el médium turismo poseen funciones específicas que emergen en el concierto de la sociedad funcionalmente diferenciada, los que, para nuestro caso, aparecen articulados en torno a un modelo político-administrativo que define competencias territoriales.

Como veíamos en el capítulo anterior, el desarrollo comunica un futuro promisorio y comprensivo a la sociedad, lo que ha llevado a que, en general, su semántica se asocie al aumento de estándares de calidad de vida (Violá 2000; Boisier 2007). Un modelo (de desarrollo territorial) puede entenderse como aquel programa mediante el cual se establecen criterios de sentido local a la semántica del desarrollo. Aquí podemos encontrar la definición e implementación de competencias territoriales, la distinción de las principales problemáticas sociales y las estrategias mediante las cuales dichas competencias permiten el tratamiento de los problemas. Así, el lenguaje de un modelo de desarrollo territorial versa integrando a la población que se circunscribe a su área de competencia.

Por ello, aquel futuro promisorio y comprensivo programado en torno a una competencia territorial se conecta con el *principio de legitimidad* (Torres Nafarrate 2009), el cual solo se sostiene a través de decisiones colectivamente vinculantes. Para el citado autor, el principio de legitimidad comparte sentido con el principio del bien común, siendo establecido por el sistema de la política a través de procedimientos que permiten tratar la contingencia abierta a través de estructuras simbólicas que median entre la autopoiesis del sistema y su entorno. A estas estructuras las denomina *fórmulas de contingencia*, cuya “función consiste en rebasar el límite entre determinación e indeterminación y para ello recurren a factores históricamente dados. Las fórmulas de contingencia hacen observable lo que no es observable desde el momento en que una unidad sustituye a la diferencia” (Torres Nafarrate 2009: 180 y ss.). Con ello se obtiene que la articulación de un modelo de desarrollo territorial se corresponde con la autopoiesis del sistema político, y además, que el médium turismo es actualizado como fórmula de contingencia. Como veremos, un modelo de desarrollo territorial turístico es la manera en que el sistema político, a través de un gobierno comunal, absorbe la complejidad de su entorno.

Así, se hace necesario caracterizar los procesos a través de los cuales el gobierno comunal establece un modelo de desarrollo territorial a través del médium turismo para que, de esta manera, podamos dar lectura a sus distinciones respecto del territorio.

Un gobierno comunal, o municipio, lo entenderemos como un sistema organizacional que toma para sí el programa y código del sistema funcional de la política; esto es, aportar con decisiones que vinculen colectivamente mediante el código del poder. Un gobierno comunal es fruto de la segmentación del Estado, a quien le está asignada la “responsabilidad total de la política para una región determinada” (Torres Nafarrate 2009: 272).

Los sistemas organizacionales son la forma de asociación racional predominante en la sociedad contemporánea (Arnold 2008). Sus orígenes podemos rastrearlos hasta los albores de la modernidad: “las organizaciones no son un fenómeno universal presente en todas las sociedades, más bien constituyen una adquisición evolutiva que presupone un nivel de desarrollo relativamente alto” (Luhmann 2007: 655). Los sistemas organizacionales son el fruto de la complejidad que caracteriza a la sociedad moderna, cuya tendencia a la diferenciación por funciones cristaliza en la emergencia de sistemas autopoieticos y operativamente clausurados especializados en el tratamiento de problemas específicos, como lo son las organizaciones.

Como sistema organizacional, un gobierno comunal es además un sistema constitutivo de *sentido*. Este es uno de los conceptos gravitantes en la arquitectura teórica de Luhmann, pues dado el problema de la doble contingencia y de la complejidad, el sentido “permite la emergencia del sistema social a partir de la selectividad compartida y definitoria de lo propio de ese sistema” (Rodríguez y Arnold 2007: 105). Con ello se obtiene por tanto que el sentido es el médium que permite la elaboración de toda experiencia. A través de él, los sistemas sociales pueden controlar el acceso a las múltiples posibilidades comunicativas en el marco de la complejidad de la sociedad contemporánea:

“El sentido se produce exclusivamente como sentido de las operaciones que lo utilizan; se produce por tanto sólo en el momento en que las operaciones lo determinan, ni antes ni después. El sentido es entonces un *producto* de las operaciones que lo usan y no una cualidad del mundo debida a una creación, fundación u origen” (Luhmann 2007: 28).

El sentido se articula en torno a tres dimensiones para referirse al mundo: objetual, social y temporal. Todo sistema, por ende, opera comunicando/distinguiendo mediante la unidad de estas dimensiones, cada una de las cuales, a su vez, obedece a distinciones binarias. Para la dimensión objetual es determinado/indeterminado, para la dimensión social es alter/ego y para la dimensión temporal antes/después, las que en su conjunto permiten –al ser el fundamento basal de la selectividad– distinguir u “ordenar la complejidad” (Izuzquiza 2008), y a su vez, distinguir tres niveles de experiencia diferenciados, puesto que solo a través suyo es posible hablar de objetos, de tiempo y comunicación. El sentido permite reducir complejidad, pero paradójicamente incrementarla, puesto que se trata de una operación recursiva que el sistema lleva a cabo de manera contingente, vale decir, actualizándola en el presente: “El sentido, entonces, aparece en el tiempo y puede en todo momento invertir las distinciones temporales; es decir, puede utilizar el tiempo para reducir complejidad: tratar el pasado como si ya no fuera actual y el futuro como si todavía no fuera actual”. (Luhmann 2007: 34).

Esta paradoja que imprime el sentido a la recursividad del sistema se ve reflejada, para el caso del sistema organizacional, en la decisión; su elemento constitutivo. La organización enlaza comunicación en forma de decisiones precisamente por la perpetua complejidad heterorreferida de su entorno, sumada a la incertidumbre que plantea el futuro; en otras palabras, es la complejidad la que obliga al sistema a la selección:

“En lugar de tratar la complejidad sólo como resistencia, sólo como transparencia insuficiente y como obstáculo del decidir racional, ella es, según esta concepción, la condición para que puedan aparecer los sucesos como decisiones selectivas y para que puedan ser utilizados como elementos para construcciones de sistema” (Luhmann 2005: 22)

Las decisiones son distinciones de alternativas (Luhmann 2010a), cuyos lados marcados permiten al sistema organizacional absorber incertidumbre separando al mundo entre un *antes* y un *después*. El antes en la forma de la decisión define contingencia abierta, el punto en que gran parte todavía puede ser cambiado ante la latencia de diversas posibilidades. El después, en la forma, plantea contingencia fija en relación a la posibilidad de haber alcanzado una decisión diferente (Andersen 2003). No obstante, la propia naturaleza contingente de la decisión obliga al sistema organizacional a generar nuevas selecciones mediante nuevas decisiones, incrementando así la complejidad:

“Lo que actúa como unidad de la decisión (y en organizaciones, como elemento del sistema) es por lo tanto la *relación ajustada entre alternativas*. La identidad de un acto de decisión no se perfila, consecuentemente, solo en la alternativa elegida, sino también contra el horizonte de otras posibilidades de entre las cuales aquella ha sido preferida” (Luhmann 2005: 11)

Un gobierno comunal constituye los problemas de su entorno por medio de sus propias operaciones recursivas, esto es, desde su propia autorreferencialidad. Para ello, establece un problema a tratar, delimitando y especificando metas para posteriormente establecer un programa de tareas para alcanzar dichas metas. Este mecanismo da el vamos al complejo proceso recursivo mediante el cual el sistema organizacional gobierno comunal se da a la tarea de su función: el establecimiento de decisiones colectivamente vinculantes.

La construcción de un modelo de desarrollo territorial se basa en la distinción del entorno de acuerdo con la ‘correcta’ (legítima) operación decisional. Por ello, la articulación de este programa decisional mediante el médium turismo responde a la

configuración de estructuras resultantes de decisiones ya tomadas que distinguieron en este médium la posibilidad de establecer nuevas decisiones para el tratamiento de las problemáticas del territorio, el cual, a través de la semántica del desarrollo territorial, pone énfasis en la comunicación de un futuro prometedor capaz de aprehender la complejidad local. Vemos, pues, que la naturaleza de las operaciones recursivas en el marco de la construcción de un modelo de desarrollo son paradójicas, pues, la absorción de incertidumbre por parte del sistema organizacional ocurre solo porque el futuro es desconocido. Por ello, esta operación necesariamente posee una cuota de imaginación aplicada a la absorción de incertidumbre con nuevas decisiones que se van condensando en la forma de premisas decisionales. El futuro no es alcanzable, por ello, la decisión no permite al sistema más que operaciones osciladoras respecto del tiempo: “La comunicación se observa a sí misma como pasado del futuro aún posible. Un acuerdo tiene un tema, pero al mismo tiempo es también un paso para seguir comunicando” (Luhmann 2010a: 85)

Entonces, un modelo de desarrollo territorial turístico; vale decir, un programa decisional (modelo) que ofrece la comunicación de un futuro promisorio y comprensivo de lo local (desarrollo territorial) delimitándose y definiéndose en torno al médium turismo (probabilización del viaje de ocio), opera hallando buena parte de su fundamento en la suposición, o a decir de Luhmann, en la noción de *planificación* (Luhmann 2005), la cual emerge cuando la contingencia se aborda precisamente mediante suposiciones:

“La planificación es necesaria siempre y cuando la organización deba aplicar componentes ficticios. Regula y legitima suposiciones. Entrega puntos de relación, con cuya ayuda no solo se puede suponer cómo deciden otros, sino que también se puede suponer cómo suponen otros. La planificación permite, con otras palabras, una suposición reflexiva de otras suposiciones y esto no en forma arbitraria, sino en forma coordinada y por lo tanto asegurada” (Luhmann 2005: 77)

A través de la planificación, el sistema logra las condiciones para la emergencia de la decisión, y en consecuencia, para enlazar la incertidumbre. Pero como señalábamos, dada la relación osciladora respecto al futuro con la que opera la decisión, la incertidumbre es el principal aliciente para la autopoiesis del sistema. Así, en la medida que la decisión enlaza incertidumbre se generan a su vez nuevos estados de indeterminación que invitan al sistema a continuar con sus operaciones: la suposición es un faro que ilumina parte de la indeterminación.

Como vemos, un modelo de desarrollo territorial en ningún caso puede pretender seguridad plena respecto del futuro y de su entorno dada la naturaleza recursiva de las operaciones antes descritas. Pensar, entonces, en llevar el ‘destino de un territorio’ implica que un modelo de desarrollo territorial se corresponde con decisiones que llevan al sistema a decidir y a establecer expectativas (suposiciones) respecto de su entorno. Por ello, el empleo del médium turismo como *fórmula de contingencia* al decidir significa que el sistema privilegia a este médium en el tratamiento de la incertidumbre al permitirle disponer de formulas de cálculo de riesgo o “atribuciones causales” (Torres Nafarrate 2009: 398) que ayuden a descomplejizar el entorno y así efectuar la apuesta por el futuro:

“Cuando la política describe su operación como acción, utiliza (...) el medio de la causalidad para propiciar sus propias atribuciones. Esto no solo es válido para presentar los motivos y las consecuencias que realmente fueron tomados en consideración, sino sobre todo para las quejas y las exhortaciones que de allí se derivan sobre la política: estas se formulan de tal manera como si aquello que se exige tuviera que suceder realmente” (Torres Nafarrate 2009: 399)

El concepto de atribución causal se basa en la clausura operativa del sistema, donde toda referencia de contexto es observada/distinguida autorreferencialmente. Por ello, la emergencia del médium turismo como fórmula de contingencia para el decidir del sistema se fundamenta bajo criterios que le otorgan legitimidad en el tratamiento de la complejidad del entorno. Podríamos suponer del gobierno comunal una observación como la que sigue: en la medida que el territorio en pleno contribuya a probabilizar el viaje de ocio está además contribuyéndose a sí mismo.

II.3 El problema de la integración: la segregación socio-espacial

Mediante el concepto de segregación socio-espacial nos remitimos a uno de los varios ejemplos que en la sociedad funcionalmente diferenciada pueden tener correlato con la idea de desigualdad (Arnold 2012). Específicamente, nos referimos al problema de la distribución y ocupación del espacio urbano como expresión objetual de la diferenciación entre estratos sociales (Torche 2006).

Como hemos señalado, para Luhmann la sociedad moderna se caracteriza por la diferenciación funcional; esto es, por atender a sus problemáticas mediante sistemas parciales especializados que se clausuran en torno a un código y programa específico. La diferencia, observada desde el sistema, se refiere a la reproducción sistema/entorno dentro del sistema, proceso a través del cual se obtienen dos tipos de entornos: uno que se corresponde con las operaciones exclusivas del sistema (entorno interno) y otro que es común para todos los sistemas (entorno externo) (Luhmann 1998a). De ello se obtiene que cada sistema funcional opera de manera autorreferencial tanto para observar su entorno interno como para observar las operaciones de otros sistemas funcionales, vale decir, reproduciendo la diferencia sistema/entorno mediante sus propios criterios de observación/distinción. Así, el principal problema de la sociedad diferenciada por funciones es el de la indiferencia del sistema hacia las operaciones de otros sistemas (Luhmann 1994), los que no obstante son presupuestos como parte del funcionamiento de la sociedad:

“Todos los sistemas funcionales reclaman universalidad –aunque tan solo para su ámbito correspondiente. No permiten ningún límite inherente a la comunicación, pero esta debe ser producida en el sistema y reproducida a partir de los productos del sistema. De esto resulta que una semántica de la sociedad total necesita combinar *universalismo* de los potenciales de tematización con *especificación* de las referencias sistémicas”. (Luhmann 2007: 780)

La complejidad de la sociedad contemporánea deviene en que la naturaleza de las operaciones de los sistemas funcionales, en atención de los problemas de su entorno, les impide observar/distinguir otro tipo de comunicación que no sea aquella que concita su específica función codificada; es decir, los sistemas funcionales “no consideran nada más allá de las premisas con las cuales se regulan” (Arnold 2012: 36)

Con lo señalado se obtiene que la sociedad contemporánea renuncia a la posibilidad de observar de manera íntegra y unitaria los fenómenos de su entorno, de modo que su condición policontextual conlleva a que la integración opere a través de mecanismos de inclusión/exclusión (Arnold 2012).

El binomio inclusión/exclusión que desarrolla Luhmann es el fruto de sus reflexiones a la luz de la teoría de la forma de G. Spencer Brown, la cual se refiere a que las operaciones del sistema, en tanto observaciones/distinciones, siempre dividen al mundo en la unidad de dos lados: el incluido y el excluido. El lado incluido es aquel donde

precisamente el sistema actualiza el sentido que se presenta como base para las actualizaciones posteriores, mientras el lado excluido queda opacado y restringido a la latencia. Con este postulado, Luhmann se aleja del enfoque que ve en la integración normativa el eje central de la sociedad, como lo sostuvo Durkheim a través del principio de la moral, o como lo desarrollaron tanto Parsons como Habermas, para quienes la inclusión debía entenderse como la consecuencia de acciones individuales unidireccionales dispuestas para la aceptación y la posterior integración en el sistema (Luhmann 1998a; Robles 2000)

Tomando en cuenta que para la Teoría de Sistemas Sociales los sujetos se sitúan en el entorno de los sistemas (Dockendorff 2013; Izuzquiza 2008), la relevancia de la forma inclusión/exclusión radica en la posibilidad de que estos distingan como personas a los sujetos (Cadenas 2012; Corsi, Espósito y Baraldi 1996), pues, esta operación es ante todo un proceso contingente sujeto a la recursividad propia del sistema. Con las características de la diferenciación funcional, la inclusión debe observarse de manera parcial según opere cada sistema funcional. Al contrario, en las estructuras anteriores a la sociedad moderna las formas de inclusión/exclusión se muestran, más bien, diáfanos y sedimentadas.

Cuadro nº 2: Formas de diferenciación basadas en la inclusión/exclusión

Forma de diferenciación	Inclusión	Exclusión
Sociedad segmentaria	Inclusión hacia el interior del sistema	Exclusión del entorno (otras sociedades)
Sociedad estratificada	Inclusión en el estrato alto del sistema	Exclusión del estrato bajo del sistema
Sociedad centro/periferia	Inclusión en el centro del sistema	Exclusión de la periferia del sistema
Sociedad funcionalmente diferenciada	Inclusión en cada sistema	Exclusión de cada sistema parcial

Fuente: Cadenas, 2012

Como se desprende del cuadro nº 2, las formas de inclusión y exclusión en la sociedad funcionalmente diferenciada son susceptibles a tomar variados matices al estar supeditadas a las operaciones especializadas de cada sistema. Al operar bajo el principio de la diferenciación funcional, en consecuencia, no es posible concebir a la sociedad como una entidad que resuelva y trascienda a los diversos problemas sociales. Al contrario, el tratamiento de problemáticas específicas de la sociedad queda en manos de cada sistema funcional, los que mediante mecanismos específicos de inclusión/exclusión permiten que las personas participen o no de sus prestaciones. Así, siguiendo a Cadenas (2006: 265), concordamos en que “La sociedad moderna (...) no resiste la integración por la vía de algún sistema social que racionalice como operaciones propias el mantenimiento de la estructura social como un todo estable e inmutable”.

Entonces, la posibilidad de una sociedad integradora a todos sus niveles es a lo menos cuestionable, lo que nos lleva a considerar que la política, toda vez que tradicionalmente se le ha considerado como sustituto del concepto de sociedad,

tampoco pueda garantizar la integración social. Por ello, independientemente del *principio de legitimidad* y las *fórmulas de contingencia* a través de los cuales se valida y comunica su espíritu inclusivo, un modelo de desarrollo territorial de ninguna manera puede pretender la integración social. Este solo se remite a la posibilidad de establecer decisiones colectivamente vinculantes atendiendo a la complejidad de su entorno, y precisamente desde allí emerge el médium turismo como una comunicación políticamente relevante para “darle al bien común un sentido convincente y no utópico” (Torres Nafarrate 2009: 186).

Tomando en cuenta que la inclusión y la exclusión en las operaciones de los sistemas parciales están sujetas a posibilidades específicas y restringidas, la sociedad moderna es capaz de producir desigualdades como parte de las operaciones ‘normales’ del sistema. Precisamente Robles (2000), poniendo atención en las sociedades de la periferia moderna, reflexiona en torno a lo paradójico y abismal que resultan en ella los distintos procesos de inclusión y exclusión. Asimismo, Cadenas (2012) sugiere que en toda forma de desigualdad es posible encontrar tanto inclusiones como exclusiones, ocurriendo lo mismo si deseamos observar el lado de la igualdad. Tal como señala Arnold (2012: 37): “Los individuos pueden estar incluidos parcialmente y, a la vez, parcialmente excluidos, o a lo largo de sus vidas experimentar *multiinclusiones* y *multiexclusiones*”

Ahora bien, justamente con el concepto de segregación socio-espacial nos referimos a una manera de ocupar y dar sentido al espacio que posee sintonía con la semántica de la exclusión. La segregación socio-espacial es un fenómeno muy extendido entre las urbes latinoamericanas (Sabatini, Cáceres y Cerda 2004; Marengo 2004) y se refiere, fundamentalmente a aquellas dinámicas suscitadas por la separación espacial de grupos sociales de altos ingresos económicos respecto de aquellos con bajo poder económico, escisión que tiene entre sus causas las políticas de planificación urbana basadas en criterios que tienden a exaltar el caso urbano consolidado, en la liberalización del mercado de suelos acompañada con la especulación del mercado inmobiliario y también en la reafirmación identitaria de grupos sociales emergentes (Garín, Salvo y Bravo 2009). En esta línea, Sabatini (2006: 7), establece tres dimensiones diferenciadas de la segregación socio-espacial en las cuales se observan sus impactos a nivel social, urbano y político respectivamente; estas son: “el grado de concentración espacial de los grupos sociales; la homogeneidad social que presentan las distintas áreas internas de las ciudades; y el prestigio (o desprestigio) social de las distintas áreas o barrios de cada ciudad”. Así, el concepto de segregación socio-espacial se refiere a una especial dinámica de auto y heterorreferencia de grupos sociales carentes respecto a su distribución y sentido de pertenencia con el espacio.

Sin embargo, esta especial dinámica de auto y heterorreferencia tomará un cariz igualmente particular si la observamos desde un modelo de desarrollo territorial que se fundamenta en el *atractivo* turístico. Esto debido a que la semántica del desarrollo orientada por el *médium turismo* genera tensiones en torno al rol de la población pobre en un contexto definido como destino turístico de elite. Por ello, con la pregunta por la distinción del asentamiento urbano segregado desde el modelo de desarrollo territorial intentamos observar la construcción de un destino turístico como un proceso complejo que involucra mecánicas específicas de inclusión y exclusión, pero que sólo son visibles a partir de un análisis susceptible de separar e igualmente poner en relación al *médium turismo* con la semántica del desarrollo.

II.4 Matriz cultural turística y lógica funcional del modelo de desarrollo territorial turístico.

Mediante el *principio de legitimidad* (Torres Nafarrate 2009), un modelo de desarrollo territorial se fundamenta en el bien común, es decir, sobre la base de decisiones que poseerían impactos benéficos para la sociedad local. La noción de impacto benéfico, en principio, no hace distinciones especiales respecto a sus atribuciones: el beneficio es para todos. Ante ello, podemos distinguir en este fundamento una perspectiva inclusiva hacia la población como eje para la comunicación del futuro promisorio y comprensivo que se distingue en la semántica del desarrollo. Con esta perspectiva nos referimos precisamente a un tipo de inclusión que se comunica, más bien, en forma de expectativa social.

Al respecto, nos hemos referido a la específica función del turismo como un médium que permite probabilizar el viaje de ocio mediante la generalización simbólica del atractivo, y por otro lado, a la particular semántica del desarrollo, caracterizada como una comunicación de futuro. Desde acá se obtiene que turismo y desarrollo corren por vías que solo convergen cuando, por medio de un programa particular, permiten definir el tipo de sociedad anhelada y su horizonte venidero.

Así, un territorio que se define a través del médium turismo supone un entorno social en sintonía con la probabilización del viaje de ocio, vale decir, un entorno que reconoce en el atractivo turístico la posibilidad de un 'mejor pasar'. Ahora, no se debe confundir esta específica expectativa que emerge a partir del modelo de desarrollo territorial (programa) con la función del *médium turismo* pues, como veremos en el próximo capítulo (III), este último efectivamente permite el establecimiento de expectativas con la población, pero estrictamente supeditadas a la generalización simbólica del *atractivo* turístico.

Nuestra propuesta es que a través del concepto de cultura se puede caracterizar el proceso de autodescripción de un territorio turístico, así como también el horizonte de sentido auto y heterorreferido que cristaliza en la conformación de expectativas. A través del concepto de cultura podemos igualmente observar cómo es que los sistemas parciales favorecen la variación de la sociedad local articulados a través de la comunicación turística, y cómo es que la propia sociedad puede distinguir entre épocas antecesoras a la instalación de la comunicación turística en un territorio. Dockendorff (2006) propone los conceptos de *variación convergente* y *variación divergente* para describir los criterios de selección de los sistemas funcionales relacionándolos con mayor o menor grado de proximidad respecto a una constelación de semánticas sedimentadas que denomina "matriz cultural" (Dockendorff 2006: 50) Se obtiene de esta manera, que la variación divergente es aquella que se aleja de una matriz cultural permitiendo distinguir cambios y épocas. Por otro lado, variación convergente se refiere al primado de semánticas sedimentadas capaces de subyacer en la proliferación de variedad que caracteriza a la sociedad moderna; por ende, una matriz cultural poseería la facultad de estimular variaciones convergentes, por ejemplo, en torno a la probabilización del viaje de ocio.

Sabido es que para Luhmann la cultura no ocupó un lugar destacado en su diseño teórico, lo que no le impidió referirse a ella como *memoria del sistema* (2007) y como *perspectiva* para la observación de segundo orden (1998b). Para el sociólogo alemán la memoria es una función orientada a verificar la consistencia de las comunicaciones, un logro propio de las operaciones recursivas de la comunicación. A través de la memoria el sistema libera la capacidad de procesar información abriéndose a nuevas posibilidades de irritación, por lo que está íntimamente conectada con la función de olvidar, siendo esta entendida no como una imposibilidad de acceder al pasado, sino

más bien como un prescindir de observaciones anteriores susceptibles de transformarse en bloqueos para la observación en el presente. Por ende, la memoria posee la función doble de recordar y olvidar para generar estructuras o expectativas de aceptación/rechazo.

“Solo por el hecho de que toda comunicación actualiza cierto sentido, se reproduce una memoria social; aquí se presupone que la comunicación puede hacer algo con el sentido, que en cierta forma ya lo conoce y que —al mismo tiempo— el uso repetido de las mismas referencias causa que esto también pueda ser así en casos futuros. Este constante reimpregnar de sentido comunicativamente útil (con su olvido correspondiente) presupone una cooperación de sistemas de conciencia, pero es independiente de lo que recuerdan individuos particulares y de cómo refrescan su propia memoria cuando cooperan en la comunicación”. (Luhmann 2007: 461)

Con lo anterior, podemos ver que la relevancia de la memoria para el sistema social radica en la posibilidad de proponer el futuro como ámbito de posibles oscilaciones, otorgando criterios de selección a la distinción (Luhmann 2007)

Tomando estos postulados, Baecker (1997) reflexiona en torno a la cultura a partir del concepto de sentido. Para este autor, la cultura permite a la sociedad autodescribirse mediante dispositivos de control y memoria que permiten regular “como hablar de las cosas (dimensión objetiva), qué temas deben ser evitados (dimensión temporal) y como cambiar las temáticas en función del contexto (dimensión social)” (Baecker 1997: 47). Por su parte, para Martens (2006), la cultura son las “formas y esquemas generalizados, tipificados e idealizados para la construcción y procesamiento de sentido que extraemos desde las observaciones y que -en símbolos y memoria- se mantienen listos para su uso en el pensamiento, la comunicación y la acción” (Martens 2006: 88, traducción propia del inglés)

A partir de estas concepciones obtenemos que un concepto de cultura pensado a la luz de la teoría de sistemas sociales permitiría articular varios conceptos que desde este enfoque teórico aparecen disgregados (Dockendorff 2006), permitiendo pensarlos, en el marco de nuestras reflexiones, como la unidad de la autodescripción del sistema. En efecto, este concepto gana relevancia toda vez que la semántica del turismo en Pucón posee un origen históricamente situado que, como veremos en el capítulo III, respondió a cambios en la estructura social mediadas por decisiones en el campo político y económico del país durante la primera mitad del siglo XX.

En este sentido, ¿de qué manera puede caracterizarse la emergencia del Pucón turístico?, ¿qué rol cumple el médium turismo en esta ‘identidad’ territorial? La respuesta a ambas interrogantes se encuentra en el concepto de “evolución” (Luhmann 2007: 393). El sociólogo alemán, alejándose de consideraciones unilineales, propone en su concepto de evolución una explicación para comprender el cambio estructural de un sistema mediante sus propias operaciones; vale decir, un cambio que se constituye como proceso autorreferencial y contingente. La evolución debe comprenderse como un proceso circular dado entre tres tipos de mecanismos, a saber: variación, selección y estabilización. Esta triada conecta al sistema con las irritaciones que provienen de su entorno, las cuales son procesadas y finalmente incorporadas en su autopoiesis. La variación se presenta como desviación de la estructura del sistema que toma la forma de comunicación inesperada, por ende, se asume un rol inestable por parte del entorno que permite al sistema bien aumentar su indiferencia respecto a las irritaciones o bien ingresarlas como variaciones. La selección, por su parte, se refiere a un proceso de actualización de sentido mediante el cual el sistema escoge sobre la base de su compatibilidad autopoiética, esto es, sentido que permita seguir con sus operaciones

recursivas. Por último, la estabilización es el mecanismo a través del cual el sistema estructura las alternativas seleccionadas.

La clave en la evolución de la sociedad para Luhmann está en el primado funcional de la “negación” (Luhmann 2007: 444), pues a través de esta el sistema puede distinguir otras –nuevas- referencias respecto a lo ya actualizado; o en otras palabras: la evolución tiene su génesis en la negación como posibilidad de incorporar alternativas desviantes/no escogidas. Así, el médium turismo se observa como alternativa desviante, permitiendo el incremento de la variación/selección en la sociedad que ahora ingresa en sus operaciones a la probabilización del viaje de ocio como una comunicación relevante. “La evolución es el modo mediante el cual la autoobservación de la sociedad se autodescribe en una dimensión temporal, fijándose en ideas, tradiciones, textos u otras formas de autorrepresentación (símbolos, rituales, ideologías, etc.)” (Rodríguez y Arnold 2007: 139)

Siguiendo a Dockendorff (2006), si atendemos a la policontextualidad de la sociedad diferenciada por funciones, la naturaleza del desarrollo y función de los medios de comunicación simbólicamente generalizados de alguna manera desafían la complejidad al ofrecer la posibilidad de estabilizar la selectividad reestructurándola en estructuras ya existentes. Si cada sistema parcial selecciona autorreferencial y contingentemente sentido para la continuidad de sus operaciones, ¿cómo puede caracterizarse la articulación turística de un territorio? Precisamente esta autora nos invita a reflexionar en torno a la comunicación sedimentada o aquella que permite conectar el sentido de nuevas selecciones. Las semánticas pueden presentarse en diferentes grados de sedimentación, siendo las más sedimentadas aquellas de más amplia generalidad y de uso vinculado a supuestos y presupuestos en la observación contingente del mundo. Como ya hemos señalado, a este tipo de semánticas las agrupa bajo el concepto de “matriz cultural” (Dockendorff 2006: 50), cuya principal característica estaría dada en la posibilidad de reducir la contingencia en el observador que observa la “forma de vivencia particular” (Luhmann, 1998b). Con la propuesta de Dockendorff (2006), de Baecker (1997), Martens (2006), e incluso la del propio Luhmann (1998b, 2007), la cultura refiere a un horizonte delimitado de sentido.

Este horizonte delimitado de sentido es el que finalmente permite que una sociedad se autodescriba en función de un *médium* como el turismo, y que a partir de allí establezca expectativas de rol en aras de probabilizar el viaje de ocio. En este entendido, cabe destacar que la literatura especializada señala que un territorio turístico se autodescribe como tal mediante el reconocimiento y puesta en valor de atractivos que permiten pavimentar la vía hacia una conversión productiva ligada al turismo (Callizo 1991; Santana 1997; Díaz 1999). Esta dinámica, articulada a través de un modelo de desarrollo territorial, genera criterios de distinción que justamente apunta a que el entorno social reconozca el valor del atractivo y se autorreconozca como miembro de un territorio diferenciado en función del turismo. A estos podemos verlos como criterios que fraguan en esquemas normativos que de alguna manera guían la comunicación territorial (acción) en tanto la *probabilización del viaje de ocio* permite seguir hablando del futuro territorial-comunal. Entiéndase por esto último: atractivos escasos y frágiles cuya responsabilidad, cuidado y complejidad de relaciones sociales a propósito de la visita turística irían de la mano del rol ciudadano local.

Como puede inferirse, este entendido refiere a la coordinación de expectativas, posibilidad que encuentra asidero en el concepto de *moral*. Para Luhmann (2013), la moral es un tipo específico de comunicación autorreferencial que plantea la unidad de la diferencia del binomio bueno/malo, siendo susceptible de aplicar a personas en su relación con la sociedad. Este tipo de comunicación posee la cualidad de esquematizar

solo inclusiones; vale decir, la moral es aplicable indistintamente tanto a *alter* como a *ego*.

“Lo decisivo, no obstante, es que la moral no se deja meter en asimetrizaciones, sino que conserva las condiciones que valen para todos los participantes en la comunicación. En este sentido, los conceptos de estima/menosprecio se refieren a la persona en su totalidad y a su pertenencia a la sociedad” (Luhmann 2013: 258-259)

La moral posibilita coordinar la comunicación en una sociedad donde prima la individualización, condensando expectativas y expectativas de expectativas que fungen como deber. Para Horster (en Luhmann 2013) la moral es elemental para el mantenimiento de la interacción al permitir limitar las posibilidades de acción.

“Las reglas morales fijan expectativas normativas y expectativas de expectativas. Sin ellas la acción social no podría tener lugar. Mediante ellas el ámbito para la libre acción de la doble contingencia queda limitado y se sabe lo que cabe esperar de quien está frente a nosotros, tenemos con qué saber cómo reacciona” (Horster, en Luhmann 2013: 354)

No obstante, cada sistema parcial opera de acuerdo a su propio código, que es distinto al de la moral, y por ende se tornan indiferentes a cargar valórica o normativamente su función. Además, la moral no es integrable a ninguno de los sistemas parciales, pero si permite observar sus funciones a través de la estima/menosprecio de las personas. Lo interesante en este punto es que la comunicación moral no excluye, permitiendo al sujeto enfrentarse en cada momento a su contingencia.

Cuando la moral autorreflexiona y se autodescribe hablamos de ética según la visión de Luhmann. La ética es la teoría reflexiva de la moral que emerge hacia fines del siglo XVIII, y que desde entonces parece tender a valorar como buena la unidad de la distinción entre bien y mal de la moral, lo que conlleva a una relación paradójica y difusa entre el binomio bueno/malo. Al respecto:

“Sea lo que sea aquello a lo que la ética haya de referirse, a la forma de conducción perfecta de la vida humana o a reglas bien fundamentales, tenemos que la ética no puede ya quedar orientada unilateralmente según el bien (...), si por tanto el código de la moral ha de poder ser traído como una unidad, entonces no podrá serlo como “el bien”, sino como la paradoja con la que nos topamos cuando no puede decidirse acerca de si la distinción misma entre bueno y malo (*schlecht*) es, por su parte, buena o mala (*schlecht*)” (Luhmann 2013: 187)

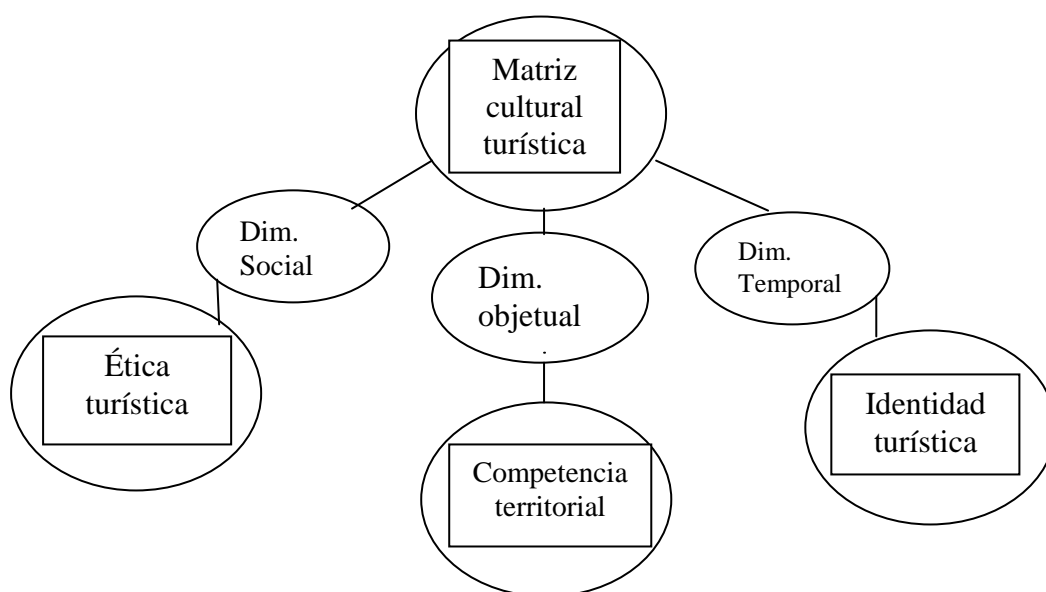
Precisamente, esta consideración nos lleva a suponer que el bien de unos observado/distinguido éticamente, no necesariamente es el bien de otros. La misma lógica es aplicable para el lado del mal, pudiendo la ética entenderse como un esquema de distinción que permite al sistema actualizar sentido para observar/distinguir personas *más cerca* o *más lejos* del bien.

En un territorio definido en función del turismo, la ética permite establecer juicios enfocados a *probabilizar el viaje de ocio*, esto es, a distinguir de manera crítica los grados de cercanía con la red de expectativas que proporciona la moral aplicada a la sociedad territorial. Bien podríamos hablar, en consecuencia, de una *ética turística* dispuesta para permitir al sistema seguir decidiendo en sentido territorial (totalizador), o en otras palabras, la *ética turística* es la contraparte social del *principio de legitimidad* en el cual se funda el modelo de desarrollo territorial. Con la *ética turística* podemos comprender, por ejemplo, el sentido de la segregación socio-espacial el cual, dependiendo el punto de vista, puede ser comunicado como bueno o como malo. Nos

inclinamos a pensar que, dada la paradoja que plantea la comunicación moral, para el gobierno comunal la segregación socio-espacial se torna moralmente indecidible por cuanto la semántica del desarrollo otorga criterios de distinción más cercanos a la adversidad a través de la *promesa* y la *comprensión futura*, y por otro lado, el *médium turismo* sencillamente otorga indiferencia al no corresponderse este fenómeno con la generalización simbólica del *atractivo*. La ética turística podemos situarla justo en medio entre la semántica del desarrollo y el *médium* turismo.

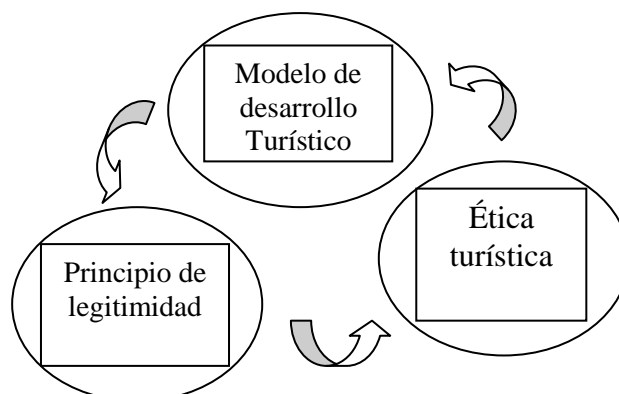
De esta manera, la *ética turística* imprime sentido a la red de expectativas sociales cultivadas en el seno de la comunicación moral. A su vez, la *ética turística* es resultado de procesos de *variación convergente* (Dockendorff 2006) estimulados por los criterios de selección de sentido proporcionados por una matriz cultural turística.

Cuadro nº 3: Matriz cultural turística



Se obtiene del cuadro nº 3 una fórmula para observar la articulación de sentido propiciado por la matriz cultural turística. En la dimensión social proporciona esquemas de distinción en torno a una red de expectativas reguladoras del deber local, esta es la que hemos denominado *ética turística*. En la dimensión objetual permite reconocer en el *atractivo* la principal competencia territorial, mientras que en la dimensión temporal otorga criterios que permiten distinguir un presente turístico respecto de otras épocas correspondidas con otras semánticas.

Cuadro nº 4: Lógica funcional del modelo de desarrollo territorial turístico



Tal como planteamos en el cuadro nº 4, un modelo de desarrollo territorial turístico se actualiza a través del *principio de legitimidad* (Torres Nafarrate 2009) distinguiendo en el *médium turismo* una fórmula de contingencia dispuesta para una particular comunicación de futuro. Esta operación supone un entorno individual en plena sintonía con la semántica turística local, cuya comunicación se articula a través de una red de expectativas orientadas hacia la probabilización del viaje de ocio (*ética turística*)

II.5 Síntesis

La segregación socio-espacial observada a través del modelo de desarrollo territorial turístico se torna paradójica toda vez que el procesamiento del entorno por parte de la semántica del *desarrollo* y del *médium turismo* es diametralmente opuesto. Estas oposiciones favorecen que la naturaleza del asentamiento urbano segregado sea observada/distinguida con más desencuentros que lugares comunes dadas sus específicas funciones.

Un modelo de desarrollo territorial turístico es el resultado de operaciones que toman para sí el código del sistema político para enlazar al territorio a través del principio de legitimidad (Torres Nafarrate 2009). Mediante estas operaciones, el entorno es transformado en función de la probabilización del viaje de ocio, lo que conlleva a que en este mismo camino se sedimente la semántica turística a través de procesos de variación convergente (Dockendorff 2006). En el marco de este proceso de sedimentación se ha propuesto el concepto de *matriz cultural turística* como programa de observación respecto de la articulación turística del territorio. La matriz cultural turística delimita el horizonte de sentido para la observación/distinción de la comunicación territorial volcada a la probabilización del viaje de ocio. En la dimensión objetual otorga criterios para el reconocimiento de atractivos territoriales, en la dimensión temporal imprime esquemas para la autodescripción social que faculta el reconocimiento de épocas y finalmente, en la dimensión social se dinamiza la red de expectativas y expectativas de expectativas que permiten coordinar la comunicación turística a nivel interaccional. A esta red se le ha denominado 'ética turística', y su función es ser el soporte social mediante la cual se sostiene la fórmula totalizadora del modelo de desarrollo territorial; vale decir, ética turística es la red de expectativas esperables de parte del entorno. De esta manera, obtenemos que la lógica funcional de un modelo de desarrollo territorial turístico se sitúa en la dinámica circular generada entre el principio de legitimidad (que toma al *medium turismo* como fórmula de contingencia) y la ética turística (o la red de expectativas de acción favorables a la probabilización del viaje de ocio).

CAPÍTULO III: LA CONSTRUCCIÓN DEL TERRITORIO TURÍSTICO

III.1 Introducción

La construcción turística de un territorio es un proceso ciertamente complejo. El médium turismo es, en un comienzo, estabilizado como alternativa desviante en las operaciones del sistema. Con ello, la probabilización del viaje de ocio pasa a ser el atributo funcional más importante en el territorio, supeditado lógicamente al *atractivo*. Este último punto es crucial, pues, como se ha venido señalando, el médium turismo se fundamenta en la generalización simbólica del atractivo, con lo que se obtiene que el lado no marcado del atractivo remite a elementos que no participan de la comunicación turística. En consecuencia, interesa en este capítulo especificar la comunicación propiciada por el médium turismo y así poder establecer cuáles son los elementos que efectivamente participan en la comunicación turística y cuál es la lógica que hay detrás de esta operación. Con ello, el enfoque finalmente queda llano para observar cómo se construye el territorio turístico y cómo es distinguido el asentamiento urbano segregado de Pucón.

El capítulo abre reflexionando en torno a la noción de planificación turística para luego caracterizar la función del *médium* turismo en la construcción turística del territorio (III.2). Posterior a ello, se retrata la construcción social de Pucón identificando y problematizando respecto del sentido fundante de la instalación de la semántica turística en el territorio comunal y su posterior evolución (III.3). En el siguiente apartado se distinguen las distinciones del gobierno comunal de Pucón respecto de la construcción turística de Pucón. Mediante este análisis se pone énfasis en establecer la manera en que el gobierno comunal de Pucón distingue a la urbe, al atractivo y a los sujetos (III.4), y en base a ello, se caracterizan finalmente las distinciones respecto del asentamiento urbano segregado de Pucón.

III.2 La planificación del territorio turístico

Al ser el turismo un médium que permite probabilizar el viaje de ocio, la comunicación turística operará sublimando las dimensiones susceptibles de enfrentar exitosamente al turista en su doble ámbito de contingencia, esto es, brindar una base de servicios que permitan eliminar riesgos de estadía (*vacacionar*), y a su vez, comunicar características turísticas deseables y novedosas (*turistear*). El empleo del médium turismo para la construcción del territorio actuará incluyendo elementos definidos turísticamente y excluyendo aquellos que no permiten enfrentar exitosamente al turista en su contingencia. Este es el contenido y distinción de la comunicación turística.

En la literatura especializada, el lado incluido de la comunicación turística es descrito mediante un conjunto de características naturales, infraestructurales y patrimoniales desplegadas al servicio del viaje de ocio. En este sentido, para Díaz (1999: 25) “cualquier espacio geográfico es un potencial espacio turístico y tiene la capacidad de ofrecer ciertos bienes y servicios turísticos; sin embargo, no todos tienen la infraestructura necesaria, ni albergan al volumen suficiente de turistas como para poder ser considerados tales”. Para este autor, un territorio susceptible de ser definido turísticamente debe poseer cualidades diferenciadas en tres grandes grupos: a) los espacios con recursos turísticos, donde se ubican las características naturales y paisajísticas que ofrece un territorio; b) los espacios con infraestructura básica, que

permitan suplir necesidades básicas; y c) los espacios con infraestructura turística, referidos a una serie de bienes y servicios de atención hacia el visitante.

Por su parte, para Antón, Fernández y González (2008: 112) el espacio turístico: “se produce económica, política y culturalmente mediante procesos y dinámicas que incluyen la movilidad de la gente, del capital, de los bienes, los signos y la información”. Para estos autores la emergencia de un territorio turístico debe comprenderse mediante la diferenciación de tres conceptos que cristalizan en la conformación del destino turístico. Estos son recursos, atractivos y productos turísticos.

“El recurso turístico sería admisible a la materia prima (ya sea física o cultural-patrimonial) sobre la cual se establecerá la oferta turística. Para convertir el recurso en atractivo es necesario un cierto grado de desarrollo que lo convierta en apto para el turismo. Aprovechar el conocimiento, la tecnología, o los cambios en los objetivos individuales y sociales que lo conviertan en perceptible y capaz de satisfacer alguna necesidad humana a través de su visita, contemplación o experimentación” (Antón et al. 2008: 104)

De ello se obtiene la idea de que la semántica turística en un territorio es constituida mediante enlaces comunicativos que tienden a transformar el espacio en atractivos turísticos. Desde acá además se desprende la idea de que no todo elemento espacial participa en la comunicación turística, por cuanto la probabilidad del viaje de ocio estaría sujeta sobremanera a la idea de atractivo. En este entendido, Farías (2008: 233, traducción propia del inglés) sostiene que los atractivos turísticos juegan un papel determinante en la probabilización del éxito de la comunicación turística: “Las atracciones turísticas funcionan como los medios de comunicación simbólicamente generalizados (...) ya que utilizan generalizaciones para simbolizar la unidad de la selección entre la visita y la motivación del turista. Esta unidad se logra por el condicionamiento mutuo de la selección de la motivación activada por la atracción turística”

Pero, ¿cuándo podemos hablar de un modelo de desarrollo turístico? Como hemos visto, en la medida que la competencia de un territorio se defina en función de atractivos por medio de dispositivos político-administrativos podremos hablar entonces un modelo de desarrollo turístico. Ahora, ¿cómo se coordina la comunicación de atractivos? La emergencia de atractivos turísticos debe observarse como un proceso de actualización de sentido coordinado por el médium turismo. Por medio de este proceso es posible observar los criterios utilizados en la identidad de un destino turístico, la evolución de la semántica turística territorial y las expectativas de rol con el entorno.

A nivel objetual el médium turismo se acopla a los sistemas funcionales que participan en la comunicación territorial, es decir, irrita a los sistemas funcionales. En la reelaboración operativamente clausurada de esta irritación, el sistema observa/distingue la comunicación turística reconociendo, por medio de sus propios códigos, elementos probabilizadores del viaje de ocio en sus entornos. De ahí que, por ejemplo, se piense en un sistema educativo forjador de agentes turísticos, en un sistema de salud que atienda enfermedades exóticas o en congregaciones rituales o religiosas observadas como manifestaciones singulares y atractivas.

“El fenómeno turístico es el que se manifiesta en los distintos sistemas funcionales de la sociedad (el económico, político, educativo y el del derecho como ejemplos claros), generando un efecto en cada sistema en el que introduce una irritación; cuya dimensión puede ser capaz de producir un cambio de su estado anterior y hasta un acoplamiento en la estructura de las operaciones de los sistemas” (Osorio 2000: 232)

La transformación del espacio en atractivo turístico es un proceso contingente al plantear la unidad de la diferencia entre antes (espacio) y después (atractivo). Es decir, hablamos de un proceso temporal que modifica la estructura del sistema mediante los mecanismos de variación, selección y estabilización. El médium turismo permite la producción de diversas alternativas posibles (variedad) para que el sistema distinga el espacio ahora como atractivo turístico (selección), permitiendo coordinar la selectividad de la comunicación turística aplicada a los respectivos atractivos turísticos (estabilización). Cabe destacar que, como señalábamos antes, la variación, selección y estabilización son los procesos constitutivos de la evolución sociocultural, la cual permite que la sociedad, “a través de sucesivos procesos de diferenciación, (vaya) fragmentándose y multiplicando en su interior las perspectivas sistema/entorno” (Rodríguez y Arnold 2007: 142).

En la dimensión social, el médium turismo permite tratar el problema de la doble contingencia al relacionar la motivación individual y la selectividad social. Esto condiciona la elección de la comunicación, probabilizando en última instancia su éxito. Como hemos señalado, el médium turismo posee la específica función de probabilizar el viaje de ocio mediante la generalización simbólica del atractivo turístico. De aquí es posible observar la generación de expectativas de rol no solo hacia el atractivo turístico y el turista, sino también al ‘espacio’ no turístico y la periferia urbana como posibilidades comunicativas latentes. En consecuencia, el rendimiento del médium turismo se encontraría en hacer probable una improbable selección y motivación vinculada a la construcción turística del territorio. Cabe señalar que los conceptos de selección y motivación mencionados:

“no designan aquí estados psicológicos (para que la comunicación tenga éxito es irrelevante lo que siente quien paga cuando da el dinero), sino construcciones sociales que se realizan en la comunicación misma mediante recursiones —y para las cuales basta con dar por supuestos los estados de conciencia correspondientes. Que las comunicaciones se acepten significa tan solo que su aceptación se toma como premisa de la siguiente comunicación, independientemente de lo que ocurra en la conciencia individual” (Luhmann 2007: 249).

Cuadro nº 5: Distinción del médium turismo en la construcción territorial

Dimensión	Mecanismo	Proceso	Comunicación sedimentada
Objetual	Sistemas funcionales, diferencia sistema/entorno	Distinción autorreferente, reducción/incremento de complejidad	Distinción de elementos probabilizadores del viaje de ocio
Temporal	Evolución sociocultural	Transformación del espacio en atractivos turísticos	Identidad de destino turístico territorial
Social	Medios de comunicación simbólicamente generalizados	Generación de expectativas	Rol de los turistas / rol de la población residente

Fuente: elaboración propia

Se obtiene del cuadro nº5 que la construcción turística del territorio se sostiene y fundamenta con particular énfasis en la comunicación del atractivo, el cual permite distinguir elementos probabilizadores del viaje de ocio instalando una imagen turística

particular y generando expectativas sociales coordinadas por el médium turismo. En este entendido, sostenemos que es el atractivo el criterio que orienta la planificación turística del territorio, comunicando cuáles elementos se comprenderán como turísticos y escindiendo de la comunicación –tendiente a la planificación territorial- aquello que no permitiría probabilizar el viaje de ocio.

III.3 Génesis y desarrollo turístico en Pucón

La fundación de Pucón fue antecedida en semanas por la refundación de Villarrica, conocida como el último bastión de la resistencia mapuche. Pucón fue fundada el 27 de febrero de 1883 como reducto militar estratégico en las postrimerías de la Campaña de Ocupación del Estado chileno en territorio mapuche (la comúnmente denominada “Pacificación de la Araucanía”, llevada a cabo entre los años 1861 y 1883). Hacia mediados del siglo XIX la república de Chile había postergado sus intereses territoriales en La Araucanía, relegando su vínculo a misioneros cristianos y comerciantes particulares. En este periodo llega el primer grupo de colonos europeos a las zonas de Valdivia, Llanquihue, Osorno y Puerto Montt. Posterior a ello, el Presidente Bulnes ocupa la zona austral, desarrollándose a los pocos años la industria ganadera ovina. El único territorio del sur que para entonces no había sido incorporado a la república de Chile era La Araucanía. En consecuencia, los nuevos pueblos de La Araucanía se forjaron mediante semánticas que los vinculaban a zonas fronterizas, desconocidas y hostiles, lo que motivo ágiles políticas de ocupación basadas en actividades extractivas.

“No se trata solo de la adquisición de algún retazo insignificante de terreno, pues no le faltan terrenos a Chile; no se trata de la soberanía nominal sobre una horda de bárbaros, pues esta siempre se ha pretendido tener: se trata de formar de las dos partes separadas de nuestra República un complejo ligado; se trata de abrir un manantial inagotable de nuevos recursos en agricultura y minería, nuevos caminos para el comercio en ríos navegables (...), se trata del triunfo de la civilización sobre la barbarie, de la humanidad sobre la bestialidad” (El Mercurio de Valparaíso, 5 de julio de 1859, en Pinto 2003)

Cabe señalar que su ocupación fue principalmente motivada por el auge de la agricultura a raíz de las demandas alimentarias de California (‘fiebre del oro’), las empresas de colonización de Oceanía (Bengoa 2000), y la posterior pérdida de estos mercados, lo que conllevó a que se observara La Araucanía como un territorio que ofrecía renovados recursos económicos y la posibilidad de generar nuevos derroteros productivos. También, como sugiere Pinto (2003), hubo un importante capital financiero que permanecía ocioso luego de agotada la bonanza económica generada por la actividad agrícola y minera (Atacama). Estos veían en La Araucanía tierra fértil para la especulación y la inversión privada.

“El porvenir industrial de Chile se encuentra a no dudarlo, en la rejión del Sur, no teniendo acia el Norte más que áridos desiertos que un accidente tan casual como el hallazgo de ricos minerales ha logrado hacer célebres” (El Mercurio de Valparaíso, 13 de marzo de 1856, en Pinto 2003)

La principal fuente productiva en Pucón a los pocos años de su fundación se identificó en los recursos forestales. Pucón abastecía la creciente demanda maderera de la región y del país, lo que llevó a la expoliación de grandes cantidades de bosques. Esta zona aún no se distinguía como atractivo turístico, era simplemente un reservorio maderero, ganadero y una ruta estratégica hacia Argentina.

Hacia comienzos del siglo XX arriban a Pucón los primeros colonos europeos, quienes tuvieron un importante rol en la génesis del turismo local. Crearon buena parte de los primeros hospedajes y servicios de alimentación dados los crecientes movimientos socioeconómicos motivados por la industria maderera y el tráfico por los pasos fronterizos.

Cabe señalar, siguiendo a Bengoa (2000: 353), que entrando al siglo XX el Estado no atendió con políticas especiales las necesidades de las regiones, limitándose a generar expectativas en las posibilidades propias de los colonos. En estos cifraba apuestas por la transformación de La Araucanía en una potencia agrícola industrial, lo que finalmente fracasó. En su defecto, los colonos “abandonan rápidamente sus hijuelas para dedicarse al comercio, instalar negocios, hoteles o simplemente dedicarse a sus antiguos oficios en los pueblos y ciudades”.

Justamente los colonos europeos asentados en Pucón siguieron este patrón productivo, destacándose en la construcción de hoteles en lo que actualmente es el caso urbano histórico de la ciudad. Así, la naturaleza del asentamiento urbano en Pucón se orientó en función del aprovechamiento de la rivera del lago Villarrica y guardando estrecha relación con la construcción de los primeros hoteles: Hotel Geis en 1915, Hotel La Posada en 1918, Hotel Acevedo en 1919 entre los más antiguos (Contreras 2008). No obstante, en el año 1935 Pucón será testigo del más importante impulso hacia la profesionalización del turismo. En aquel año se inaugura el Gran Hotel Pucón, construcción financiada por el Programa de Construcción de Hoteles de Ferrocarriles del Estado que justamente es inaugurado en esta zona. El Gran Hotel Pucón se convierte en uno de los mayores hoteles del país

“Se trataba, ciertamente, del edificio más importante construido hasta entonces por el Estado fuera de una ciudad, por lo que debe entenderse también como dispositivo político a través del cual se manifiesta la presencia chilena en la Araucanía (...) la obra contribuyó a la domesticación de un paisaje que poco antes había sido considerado como un espacio impenetrable e indómito. A partir de mediados de la década del treinta, los servicios turísticos del Estado organizados desde la empresa ferroviaria garantizarían a los turistas unas condiciones de confortabilidad inéditas en su viaje, que tendrían su punto culminante en la estadía en el Gran Hotel Pucón” (Booth y Lavín 2013)

El decisivo rol infraestructural de Ferrocarriles del Estado fue acompañado por la creación de revistas turísticas editadas por la misma empresa. Entre ellas se cuentan revista ‘En Viaje’ de 1933, y la ‘Guía del Veraneante’ de 1934, las que ciertamente ayudaron a crear las imágenes que hasta el día de hoy imperan respecto del sur de Chile. De este modo, la instalación de la semántica del atractivo al sur de La Frontera obedeció a políticas de integración nacional reconociéndose en el entorno natural elementos susceptibles de renovar la imagen que se forjó al alero de la ‘Pacificación’. Al respecto, al finalizar la Ocupación de La Araucanía a fines del siglo XIX, la sociedad chilena había:

“cambiado rápida y drásticamente la imagen que sobre los mapuches tenía. El heroico araucano de comienzos de la Independencia, que luchó contra los invasores españoles, desapareció. El “bárbaro y sanguinario salvaje” que vivía del maloqueo y las tropelías, el “peligroso indio” que impedía la colonización y ocupación de las tierras del sur, también ha desaparecido” (Bengoa 2000: 333)

Un territorio otrora ocupado por la antítesis de la civilización se convierte en una promisorio fuente productiva, para posteriormente ser comunicado mediante la estética del atractivo natural, incorporándose así a las imágenes identitarias de la nación.

“PUCÓN, en medio de una naturaleza bravía y generosa, tiene un destino fulgurante. Surgido, como un sueño de hadas, en un ambiente de secular majestad, pone en el panorama autóctono la gracia de su arquitectura y su silueta emerge del fondo verdinegro de los bosques como la realización acabada y sutil de una obra de magia” (Revista En Viaje 1940: 18)

“En Pucón hay un buen hotel. La excursión al volcán Villarrica, distante 8 kilómetros de Pucón, resulta realmente interesante. También desde Pucón puede irse a las Termas de PANGUIL, situadas a los pies del volcán Quetropillan o Mocho y a las termas de Menetué, ambas rodeadas de bellezas naturales dignas de conocerse” (Revista En Viaje 1934: 31)

No obstante la pionera actividad hotelera de los colonos europeos, lo cierto es que al alero del programa de construcción de hoteles de Ferrocarriles del Estado, Pucón es finalmente impulsado hacia la consolidación de un modelo de desarrollo territorial fundado en el turismo. Su abundante y variado entorno natural fue uno de los principales elementos que contribuyeron a modificar la imagen nacional hacia la Araucanía y que además comenzase a ser reconocido como destino turístico incluso a nivel internacional⁵.

Cabe destacar que la instalación de la semántica turística en Pucón obedece a un cambio generalizado en la estructura económico-productiva del país que concitó a que la impronta liberal con que se desarrollaba la industria nacional desde fines del siglo XIX se modificara paulatinamente con una mayor y sostenida participación estatal hacia la década de 1920. Con la Primera Guerra Mundial (1914 – 1918), Chile fue ampliamente favorecido por la altísima demanda de salitre y a su vez, empujado a desarrollar el mercado interno a raíz del encarecimiento de las importaciones, lo que llevó a que se impulsara un mayor crecimiento y diversificación de la industria manufacturera. No obstante, la violenta caída del precio del salitre hacia fines de la Primera Gran Guerra motivo una especial preocupación estatal respecto de modelo económico – productivo nacional, el que hasta entonces se había dejado en manos de particulares. Ello cristalizó en un decidido protagonismo por parte del Estado en el desarrollo industrial del país. Comienzan a gestarse de esta manera nuevos enclaves comerciales e industriales bajo la consigna de fortalecer el mercado interno que, paralelamente, fue orientado por robustos procesos de urbanización (Geisse y Valdivia 1978)

De esta manera, el impulso estatal del turismo en Pucón fue una expresión industrial de esta renovada orientación económica, que a su vez, puede observarse como un mecanismo político de apropiación que permitió al Estado hacerse de un territorio cuya ocupación había sido postergada hasta la segunda mitad del siglo XIX. Asimismo, la semántica del atractivo natural; exaltada mediante importantes inversiones estatales en la zona, instaló en la Araucanía la imagen de una selva virgen bella y exuberante.

Cuadro nº6: La construcción social de Pucón hacia la primera mitad del siglo XX

Periodo	Mecanismo	Semántica
1861 - 1883	Ocupación Militar (‘Pacificación de la Araucanía’)	Barbarie
1883 – 1925 (aprox.)	Economía extractiva	Reservorio maderero, paso fronterizo

⁵ Entre las más ilustres visitas están los presidentes Dwight Eisenhower, Lyndon Johnson, y los artistas Clarke Gable y Bing Crosby (Contreras, 2008)

1930	Turismo	Belleza natural exuberante, virginidad

Fuente: elaboración propia

Como se desprende del cuadro nº 6, el empleo del médium turismo en la construcción social de Pucón se ubica a partir de la década de 1930. La instalación del imaginario social que distingue a Pucón como un territorio de belleza natural, exuberante y singular perdura incluso hasta nuestros días, siendo las posteriores décadas testigos de la profundización y la especificación de su carácter turístico. En sus primeras décadas como destino turístico, Pucón fue conocido como un paraíso de la pesca, concitando la visita de célebres personajes de la política y el arte internacional (Contreras 2008). Cabe mencionar que iniciándose la década de 1970 el número de visitantes comienza a incrementarse gracias a la pavimentación de diversas rutas clave, entre las que se cuentan el tramo Freire –Villarrica, los caminos que conducen al interior de Pucón (lago Caburgüa, diversas localidades con aguas termales) y al paso internacional Mamuil Malal, que conecta con la provincia argentina de Neuquén. A fines de la década de 1980, con la realización de la primera competencia ‘Ironman Pucón’ (1988), se instala el deporte como criterio de innovación turístico, generándose diversos servicios y emprendimientos privados orientados a la práctica deportiva. En 1990 abre el Casino de Juegos de Pucón, y con él un nuevo derrotero turístico ligado a las apuestas. En 1999 y 2000 se instalan La Universidad de la Frontera sede Pucón y el Instituto Eurochileno de Turismo respectivamente, contribuyendo a la formación de capital humano con especial énfasis en el desarrollo turístico local. Más recientemente, en el año 2007, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) establece un convenio de trabajo con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) para mejorar y promover la oferta de turismo mapuche en la región de La Araucanía. En el año 2010 se publica el ‘Plan Araucanía 7’ (Gobierno de Chile 2010), un programa de acciones estratégicas para el desarrollo de la región. Este comprende diversos ejes de trabajo, dentro de los cuales se encuentra el turismo. Los objetivos de este eje dicen relación a la exaltación de elementos etnológicos mapuche para el desarrollo turístico de la Araucanía, como el establecimiento de rutas turísticas étnicas y un plan de construcción y posicionamiento de una imagen regional. De este modo, se establece en este periodo el eslogan ‘Araucanía Naturaleza Originaria’, siendo presentado en diversas revistas turísticas de Europa y América.⁶

“La Araucanía presenta condiciones excepcionales desde el punto de vista de su naturaleza, paisajes y atractivos turísticos, muchos de ellos situados justamente en zonas de radicación de comunidades mapuche (...) La localización de la oferta mapuche se encuentra dispersa en toda la región, sin embargo, hay territorios aledaños a focos de turismo receptivo como Pucón – Villarrica, Temuco, Araucanía Andina, Puerto Saavedra, parque Nacional Nahuelbuta, etc. que potencialmente pueden capturar demanda mediante una oferta atractiva y de calidad” (SERNATUR y CONADI s/f: 17)

⁶ “La Araucanía se lanza como destino de naturaleza originaria en medios extranjeros”. SERNATUR, titular de noticia publicado el 15 de diciembre de 2012, disponible en: <http://www.sernatur.cl/noticias/la-araucania-se-lanza-como-destino-de-naturaleza-originaria-en-medios-extranjeros> consultado el 17 de enero de 2014.

Cuadro n° 7: Evolución en la construcción turística de Pucón

Periodo	Código	Atractivo	Semántica
1930	Naturaleza	Paisaje, pesca	Circuito fluvial – destino lacustre
1980	Naturaleza	Deporte	Deporte - aventura
1990	Turismo de Lujo	Casino de juegos	Lujo - bohemia
2000	Educación	Calidad, profesionalización	Turismo disciplinario - profesional
2010	Cultura	Pueblo mapuche	Destino con una 'cultura viva'

Fuente: elaboración propia.

En síntesis, la construcción turística de Pucón se inicia hacia la década de 1930 fruto de iniciativas privadas y políticas sociales que buscaban convertir a Pucón en un destino turístico enlazando al entorno natural como el principal atractivo. Estas acciones se vieron reflejadas en el levantamiento de diversos hoteles que hoy orientan su particular arquitectura urbana. Conforme avanzaron las décadas, es posible observar distintos atractivos que cristalizan en lo que hoy es el Pucón turístico.

III.4 La construcción turística de Pucón desde el gobierno comunal

Para el gobierno comunal de Pucón el turismo representa el eje estratégico basal en su política de planificación territorial. De igual manera, es el concepto con el cual traza su modelo de desarrollo territorial.

“Pucón es una comuna con Identidad, sustentable, que respeta y valora las expresiones culturales presentes en su territorio, que ofrece un Turismo de Alta Calidad, con cuidado y protección del medio ambiente” (Municipalidad de Pucón s/f a: 133)

La distinción turística del territorio, y su consecuente instalación de atractivos, se rige mediante el primado de la semántica patrimonial (natural y cultural). A través de ella, Pucón es observado/distinguido como un territorio con características únicas en la probabilización del viaje de ocio. La conversión del espacio en atractivo turístico en Pucón sigue una lógica de enlace basada en cuatro criterios fundamentales (cuadro n° 5): la naturaleza, el turismo de lujo, la educación y la cultura. El criterio naturaleza es el que se ha heredado desde la génesis del turismo local a comienzos del siglo XX. La semántica de un territorio de exuberante y virginal belleza persiste con fuerza en la actualidad y es enrolado como el principal capital económico de la comuna.

“Pucón en un área relativamente pequeña cuenta con muchos atractivos que en otras comunas de la Araucanía y en otras comunas de Chile no existen. Por ejemplo, en un radio de no más de 30 km alrededor de Pucón se pueden realizar más de ciento treinta actividades turísticas diferentes. Esto, pocos lugares de Chile y el mundo pueden decirlo, decir acá en la mañana puedes estar haciendo una bajada en rafting, a mediodía puedes estar en un bosque haciendo canopy, y en la tarde puedes estar visitando uno de los centros termales de la zona. Normalmente en los destinos turísticos es una actividad por día. Pucón cuenta con una cantidad de recursos naturales y servicios turísticos alrededor de la zona urbana muy fuertes, muy potentes y atractivos, que tienen calidad diferenciadora sobre otros productos similares. Por ejemplo, rafting existe en otros puntos de Chile, pero es reconocido

que Pucón es la capital del rafting y del turismo aventura a nivel nacional.” (Asesor municipal de Turismo)

El turismo de lujo, por su parte, otorga a Pucón un distintivo del resto de las comunas de La Araucanía. El lujo otorga un criterio de inclusión/exclusión de turistas que decanta en que tanto infraestructura como servicios asociados apunten a segmentos sociales de alto poder adquisitivo.

“Hoy en día la oferta de cama, entendida como cabaña y casa es de la más amplia de la región, me atrevería a decir también de la más alta calidad en la región, porque el turista que llega a la comuna es un turista que exige mucho. Exige y se acostumbró a un nivel de calidad, desde la cabaña que arrienda hasta los servicios que compra. Y aquí el municipio ha sido importante, en sus distintas administraciones y en los últimos veinte años. ¿Cómo y en qué sentido ha sido importante? Fundamentalmente en como el municipio se ha propuesto trabajar la temática turística con la cámara de turismo, exigiendo niveles básicos y mínimos de estándar en atención y en calidad de los servicios prestados (...) Claro ejemplo de ello es la normativa existente en función de construir en madera y piedra que son características de la zona y le han dado de una u otra forma, a lo menos en arquitectura, un sello distintivo en la comuna. Lo que hace también generar no solo una mejor visual de esta, sino que también atraer a un público abc1, que naturalmente invierte mucho más que otro público objetivo en términos de la industria del turismo”. (Director de Desarrollo Comunitario)

Por otro lado, la oferta de una educación turística en Pucón responde a la sensibilidad del sistema educativo por la estructura económico-productiva del entorno. Mediante este tipo de educación se entregan conocimientos orientados por el médium turismo para una inserción social precisamente en el destino turístico. La educación turística, por ende, es igualmente enlazada como *atractivo* en tanto permite profesionalizar el turismo local. A su vez, la educación contiene la promesa de inclusión en la bonanza económica del destino turístico mediante el desempeño y la certificación de una carrera personal.

“La necesidad de entregar un turismo de calidad, generó en la enseñanza media y superior instituciones educacionales que imparten materias específicas asociadas al turismo. Los resultados han sido exitosos ya que los egresados son parte de la mano de obra activa en Pucón y solicitados desde otros destinos turísticos del país”. (Municipalidad de Pucón, en sitio web: <http://www.visitpucon.com/cultura/pobladores-de-pucon/> consultado el 28 de octubre de 2013)

Por su parte, la cultura se refiere a la conversión en *atractivo* del mundo mapuche, aspecto que ha cobrado alta relevancia en los últimos años en Pucón.

“Esta comuna tiene un importante porcentaje de personas descendientes de la sangre mapuche, y de una u otra forma el rescate cultural de ellos ha permitido reforzar nuestro destino turístico con un sello inclusivo y apegado a la matriz indígena, que es de alto interés por ejemplo para el turista extranjero” (Director de Desarrollo Comunitario)

“La población mapuche se ha incorporado dentro del desarrollo de la comuna. No hay descendientes puros conocidos de esta etnia y poco a poco han transado en compartir con el ‘huincas’ (chilenos no mapuches) ancestrales ceremonias como el Guillatún (ceremonia de agradecimiento a la tierra) o la celebración del año nuevo mapuche el 31 de junio, a la que solo se puede asistir previa invitación de sus integrantes. En estas actividades se les puede ver vestidos con sus atuendos tradicionales”. Municipalidad de Pucón, en sitio web:

<http://www.visitpucon.com/cultura/pobladores-de-pucon/> (consultado el 28 de octubre de 2013)

Los atractivos son enrolados como los principales capitales que dan sentido a la actividad económica local, los que se orientan a un segmento social de alto poder adquisitivo. Una de las características más reconocidas del turismo en Pucón es su exclusividad, la que se construye en un doble sentido: exclusividad de atractivos, y exclusividad en el visitante objetivo. De acuerdo con los documentos revisados, esta orientación se sostiene en criterios principalmente ambientales, pues se persigue atenuar impactos al ecosistema en oposición a los que generaría un turismo de masas. Para Santana (1997), las presiones al medio ambiente generadas por el turismo se caracterizan por una reestructuración permanente en los usos de suelo a propósito de nuevas urbanizaciones e instalación de infraestructuras, por la generación e incremento de desperdicios y por las propias actividades turísticas en espacios ambientales altamente sensibles.

“Nosotros estamos apuntando a que Pucón se transforme en un destino, podría sonar un poco elitista, de alto poder adquisitivo (...) cuando tienes balsas bajando cada 5 minutos, la ecología del mismo río se ve afectada, entonces, ¿cómo tú en términos económicos manejas eso?, tú no puedes prohibirle a la gente el turismo pero si tu cobras más es menos la gente que puede pagar para verlo, y a su vez, tu generas la misma cantidad de ingresos para Pucón pero con menos gente, con menos presión para el medioambiente (...) Acá en Pucón decimos que un árbol vivo vale más que un árbol muerto, porque a un árbol vivo se pueden llevar a muchos turistas durante muchos años a ver ese árbol, y cada turista genera un ingreso. Un árbol muerto se puede vender solo una vez” (Asesor municipal de turismo)

La conversión del espacio en atractivos por parte del gobierno comunal implica a su vez la construcción de una serie de sujetos sociales implicados directamente en la semántica turística. A estos los hemos denominado ‘sujetos tipo del turismo’, esto es, sujetos con funciones específicas asociadas a los atractivos en sintonía con el modelo de desarrollo territorial. De este modo, la construcción de estos sujetos se efectúa en el seno de los atractivos locales, dentro de los cuales encontramos al empresario, quién poseería la facultad de intervenir el medio mediante sus planes de negocios; al turista, de quién se espera un determinado nivel de gasto correspondiente con un tipo de perfil socioeconómico; al residente joven, que se sentiría atraído por incluirse en la semántica turística por medio de la educación; y al residente mapuche, quienes permitirían nuevos derroteros turísticos mediante la conversión de sus estilos de vida en atractivo. Estos son los sujetos que se incluyen en la semántica turística local, es decir, son quienes construyen a Pucón como destino turístico.

Cuadro nº 8: Los sujetos del turismo en Pucón

Atractivo	Sujeto	Expectativa/función
Naturaleza	Empresario	Interventor
Turismo de Lujo	Turista	Consumidor
Educación	Residentes jóvenes	Técnicos/profesionales del turismo
Cultura	Residentes mapuche	Atractivo

Fuente: elaboración propia

Como se observa en el cuadro nº 8, son fundamentalmente tres los sujetos turísticos cuyo rol se asocia a probabilizar el viaje de ocio: el empresario, el residente joven y el mapuche. La evolución en la construcción turística de Pucón decanta en la instalación de esta triada de sujetos tipo que representan un perfil social en correlato con la semántica turística local, y cuyas funciones se orientan según el atractivo al cual se vinculan. Esto implica que a través del médium turismo se contemple exclusivamente en estos perfiles la posibilidad de innovación de las competencias turísticas del territorio, es decir, en la identidad turística del *destino Pucón*.

En síntesis, el médium turismo permite convertir el espacio en atractivo a través de un particular proceso de actualización de sentido, del cual además se desprende la emergencia de los que hemos denominado *sujetos tipos del turismo*, entendidos como perfiles sociales enrolados en torno a una función con el atractivo. Así, la comunicación turística en Pucón excluye a los sujetos que justamente no se corresponden con este 'perfil tipo', tornándose indiferente respecto de aquellos en la medida que sus funciones no se asocian a probabilizar el viaje de ocio.

Sin embargo, a la indiferencia de la comunicación turística por un entorno no funcional al turismo se contrapone su inclusión por parte de la semántica del desarrollo; es decir, si para el turismo son solo relevantes cierto tipo de espacios y de sujetos, la semántica del desarrollo territorial en Pucón emerge precisamente para incluir la dimensión excluida de la semántica turística.

Cobra fuerza pues la paradoja que se instala a partir de nuestra pregunta de investigación, pues se trata de una interrogante que nos invita a observar el asentamiento urbano segregado como una construcción de sentido suscitado en el seno de la relación entre turismo y desarrollo territorial.

III.5 Asentamiento urbano segregado como lado excluido del atractivo.

Como hemos señalado, la semántica del desarrollo se sostiene como comunicación de futuro que trae consigo la promesa de bienestar y la posibilidad de asir la complejidad de la sociedad. Esto lo hemos sintetizado como semántica *promisoria* y *comprensiva*, semántica que para el contexto observado se procesa a través del médium turismo. De esta manera, se obtiene que si la promesa de futuro y comprensión social se fragua como comunicación turística, el territorio se distingue mediante la generalización simbólica del atractivo, estableciéndose con ello elementos territoriales que permiten y no permiten probabilizar el viaje de ocio.

La naturaleza, el turismo de lujo, la cultura y la educación son los atractivos mediante los cuales se actualiza la comunicación turística local. En este entendido, el asentamiento urbano segregado, como expresión social y espacial precaria que no ofrece elementos susceptibles de probabilizar el viaje de ocio, no participa en la comunicación turística local. No obstante, sí lo hace en la semántica del desarrollo territorial: el asentamiento urbano segregado, como expresión social y espacial precaria, sí participa en la *promesa* y *comprensión* atribuida al futuro movilizado por el médium turismo. Así, el asentamiento urbano segregado es incluido en el modelo de desarrollo territorial turístico como el lado no marcado de la comunicación turística local.

Para observar cómo es distinguido el asentamiento urbano segregado desde el gobierno comunal, podemos enfocarnos en el lado latente del atractivo. A través de programas sociales específicos (Municipalidad de Pucón s/f a, s/f b, s/f c) el gobierno comunal establece los criterios de distinción por medio de los cuales cada atractivo es

procesado como parte del programa de desarrollo territorial. Los atractivos son elementos constitutivos de la comunicación del futuro *promisorio* y *comprensivo* toda vez que su sentido es actualizado en el marco del modelo de desarrollo territorial. Es así que, si bien el asentamiento urbano segregado no forma parte de los atractivos locales, éstos emergen y se sitúan precisamente como vehículos que permiten procesarlo como comunicación de futuro.

Atractivo naturaleza

La naturaleza es reconocida como el atractivo más importante de Pucón, siendo caracterizada fundamentalmente como paisaje de lago y montaña propicia para actividades de época estival e invernal. También es descrita como atractivo altamente vulnerable de no mediar especiales cuidados para su preservación (Municipalidad de Pucón s/f a). Como se puede observar en el cuadro n° 8, la posibilidad de intervenir el atractivo naturaleza se contempla solo en el sujeto tipo empresario, por lo que otros sujetos residentes están supeditados a su cuidado y a reconocerla como el principal sostén económico de la comuna. Estos últimos, en consecuencia, son distinguidos como agentes de preservación o degradación de este atractivo (Municipalidad de Pucón s/f b).

“Nuestro medioambiente es nuestro capital de trabajo (...) Cuando hablamos de capital de trabajo, hablamos de palabras mayores. Ya no es simplemente un bosque o un parque. Es nuestro bien, bienes que nosotros aprovechamos para generar riqueza. Entonces, (...) desde el Alcalde de Pucón hasta la gente que recibe de forma indirecta los beneficios del turismo hablan de que, claro, nuestro ADN está en el turismo” (Asesor municipal de turismo)

Esta lógica guarda directa relación con la *ética turística* o red de expectativas que el modelo de desarrollo territorial establece respecto del poblador. Se espera de este un comportamiento que se ajuste a reconocer en el turismo el principal camino del desarrollo territorial y particularmente en el atractivo naturaleza un elemento altamente sensible a la presencia humana.

Atractivo educación

La educación funge como atractivo en tanto introduce la profesionalización en la comunicación turística local. Sumada a la oferta en educación turística disponible en la Universidad y Centro de Formación Técnica presentes en Pucón (Universidad de la Frontera sede Pucón, Instituto Eurochileno de Turismo) se encuentra la Política de Educación Municipal denominada “Educar para innovar y emprender 2010-2016” (Municipalidad de Pucón s/f c). Esta política se compone de cuatro programas orientados a fortalecer el aprendizaje y a vincular al estudiante con el entorno económico de Pucón. El primero, denominado *innova aula* se avoca a la incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza. El segundo se denomina *innova familia*, y busca precisamente incorporar a la familia en el aprendizaje. Luego se encuentra el programa *grandes maestros*, siendo su objetivo el perfeccionamiento docente mediante clases magistrales y finalmente está el programa *escuela empresa*, el cual busca instalar competencias en el estudiante que le permitan reconocer en el territorio local posibilidades de negocio a través de sesiones de trabajo con empresarios locales (Municipalidad de Pucón s/f c). El sujeto que se asocia a este atractivo es el sujeto tipo joven (cuadro n° 8), cuya participación en la comunicación turística local no se restringe por criterios socio-espaciales.

“Hoy estamos enseñándole al niño que, producto de que vive en una ciudad turística, debe cuidar el entorno, y que eso a futuro le puede servir como recurso económico. En otras palabras, estamos tratando de que este niño sea conciente de que vive dentro de una ciudad turística, en un ambiente turístico, por lo tanto debe tener un especial cuidado respecto del tema ambiental”. (Director de Educación Municipal)

Atractivo Turismo de lujo

Este atractivo tributa a la representación del perfil social al que apunta el turismo local. La posibilidad de atraer a público de alto poder adquisitivo se corresponde con servicios que exaltan la figura de una ciudad que ofrece turismo de elite (Municipalidad de Pucón, s/f b: 4). El asentamiento urbano segregado se situaría en las antípodas de este atractivo toda vez que la pobreza sería incompatible con el Pucón turístico.

El gobierno comunal posee un rol más bien marginal en este atractivo, dejando su tratamiento y regulación en manos de la empresa privada. Sumada a su función interventora se espera del sujeto tipo empresario además una directa conexión productiva con la población local. Al respecto, para el gobierno comunal el empresario es el sujeto que claramente debe liderar el desarrollo de la industria turística local por medio de sus planes de negocios. En el Pucón turístico, de esta manera, “su fuerza empresarial será asociada y competitiva, integrará a la comunidad, permitiéndole al turismo consolidarse como la actividad primordial de la comuna y en la principal fuente de empleo e ingresos de la comuna” (Municipalidad de Pucón s/f b: 3)

Desde la perspectiva del gobierno comunal, el rol del empresariado local está muy fuertemente sedimentado respecto de la conversión productiva del territorio. De hecho, es precisamente la empresa privada el sector que mayor ingreso anual genera al municipio⁷.

“El aporte que el Casino hace al presupuesto municipal es esencial. Sin esos aportes nosotros tendríamos retroceder en varias unidades, como Aseo y Ornato, como Alumbrado Público, Seguridad Ciudadana, en Medio ambiente. Por lo tanto sería una catástrofe que Pucón dejara de percibir sus recursos. El Casino para nosotros es esencial” (Alcalde de Pucón)

Siguiendo este primado, el gobierno comunal busca instalar el emprendimiento en la población bajo criterios propios de la empresa privada. Es así que en el año 2009 se crea el Centro Empresarial Municipal, cuyo objetivo es “vincular y apoyar al microempresario local con las distintos actores que intervienen en el desarrollo de la actividad empresarial” (Municipalidad de Pucón 2009: 154). Se busca instalar el emprendimiento en la población como una forma de reducir brechas económicas y participar directamente en la construcción de la imagen de destino turístico. La lógica estaría situada en que solo como sujeto tipo empresario se puede intervenir y participar en el tratamiento del perfil socioeconómico al cual apuntan los bienes y servicios propios de la industria turística local. Por ello, frente a la exclusión del asentamiento urbano segregado en la comunicación del atractivo turismo de lujo, el gobierno comunal apuesta por conectar las economías familiares con los planes de negocio locales o bien por convertir a la población local en sujeto tipo empresario.

“Esta administración ha querido cortar las brechas sociales, por cuanto aquí los únicos que se benefician de la industria del turismo no queremos que sean las grandes industrias que han venido a trabajar con nosotros, que sin lugar a dudas nos

⁷ Solo el Casino ENJOY aporta sobre el 30% del presupuesto anual municipal (Municipalidad de Pucón 2010, 2011)

han dado estándar. Lo que queremos es que el puconino tipo pueda emprender, pueda tener una mejor calidad de vida a través de la industria del turismo” (Director de Desarrollo Comunitario)

Atractivo cultura

No obstante el patrimonio arquitectónico de la urbe comunal y de la huella cultural dejada por los colonos europeos de principios del siglo XX, el atractivo cultural al cual apuntan los más recientes esfuerzos comunales en materia de innovación turística se sitúa en el pueblo mapuche (Municipalidad de Pucón s/f a). El atractivo cultural mapuche se comunica mediante la idea de tradición ancestral, congregación ritual y como estilo de vida superviviente contenido en la comunidad rural (Gobierno de Chile s/f).

“El turismo étnico hoy día está presente a la oferta turística de Pucón. Tenemos localidades en donde las comunidades ya están integradas a la oferta turística, y van a continuar siendo apoyadas a través del municipio especialmente para que ellos, a través de capacitación, postulación de proyectos de infraestructura podamos seguir fortaleciendo sus instalaciones, y creo que en los próximos diez años ellos se van a incorporar totalmente a la oferta turística. Yo no tengo la menor duda, porque la gente ya le ha tomado el sabor que trabajando en turismo es mucho más rentable que los trabajos agrícolas” (Alcalde de Pucón)

Como es de suponer, el asentamiento urbano segregado se escinde de estas particulares evocaciones culturales. En términos de imagen, este es observado como área de pobreza urbana homogénea y concentrada, cuyo tratamiento se sostendría exclusivamente en la política social dirigida por el gobierno comunal, obteniéndose desde allí un grupo social caracterizado en su precariedad y habituado al estímulo municipal, cuyas prácticas, problemas, necesidades y estilos de vida se trivializan precisamente en torno a la política social.

“Somos una comuna emergente, una comuna en vías de desarrollo, una comuna que va a lograr pleno éxito en su crecimiento. Pero también hay sectores vulnerables que son atendidos con las ganancias que obtenemos con el turismo” (Alcalde de Pucón)

“Todos los proyectos de viviendas sociales (...) son básicamente viviendas sin deudas, por el perfil del usuario que se da acá en Pucón. Es decir, la gente puede tener trabajos temporales, pero la sumatoria de estos trabajos temporales durante todo el año muchas veces no lo califican para tener viviendas de otro estándar. Por lo tanto (...) es básicamente una vivienda muy económica, una vivienda social claramente, y eso refleja sus ingresos o la manera en que ellos generan sus ingresos” (Directora de Obras Municipales)

El asentamiento urbano segregado observado desde el atractivo cultura no ofrece elementos distintivos más allá de los criterios que los definen como usuarios de la política social. En consecuencia, sus estilos de vida se enlazan bajo la forma de la necesidad.

Cuadro nº 9: el asentamiento urbano segregado como lado excluido del atractivo

Atractivo	Asentamiento urbano segregado	Mecanismo de inclusión
Naturaleza	Deterioro/preservación ambiental	Ética turística
Turismo de lujo	Pobreza	Emprendimiento empresarial, empleabilidad
Educación	Educandos/no educandos	Educación técnico-profesional
Cultura	Precariedad socio-espacial trivializada	Política social

Fuente: elaboración propia

Se obtiene del cuadro nº 9 que si bien el asentamiento urbano segregado no participa de la comunicación turística local, el gobierno comunal dispone de mecanismos para su inclusión en el desarrollo territorial. El proceso de adaptación de la precariedad social al modelo de desarrollo territorial toma como referencia la generalización simbólica del atractivo, y así, el asentamiento urbano segregado es distinguido mediante el enlace a la red de expectativas de comportamiento con el atractivo natural (ética turística), como población susceptible al emprendimiento económico, a la educación turística y receptora de la política social. Estos elementos son lo que finalmente movilizan al asentamiento urbano segregado hacia la promesa de futuro promisorio y comprensivo, es decir, son los elementos que lo incluyen en el modelo de desarrollo territorial local.

III.6 La distinción respecto del asentamiento urbano de Pucón

La ciudad de Pucón se emplaza en perfecta armonía con el turismo. Su infraestructura se orienta en función de su balneario, ubicado en una de las riveras del lago Villarrica. Los hoteles son sus construcciones más características, los hay en gran cantidad y tamaño, estando dispersos por prácticamente toda la ciudad. Los más antiguos datan de comienzos del siglo XX y se ubican en el casco urbano histórico. Sus principales vías concentran una oferta de servicios orientados a un segmento social de alto poder adquisitivo, entre los que se cuentan restaurantes, sucursales del *retail* nacional, sucursales de tiendas internacionales, agencias de turismo y supermercados entre otros.

Por otro lado, distribuidos en los márgenes del casco urbano se encuentran los conjuntos poblacionales residenciales. Estos, en su gran mayoría, están constituidos por viviendas sociales en cuyas estructuras es posible constatar carencias materiales (Zunino, Hidalgo y Marquardt 2011), las que contrastan con el diseño y arquitectura del centro turístico. Sus habitantes, en gran mayoría, provienen del sector rural de Pucón, y componen el segmento pobre de la urbe. Estos conjuntos poblacionales comenzaron a

edificarse en la década de 1970 como medida estatal frente a la demanda de vivienda de la creciente población con escasa capacidad de pago. Hasta el año 2006 se edificaron un total de doce poblaciones con viviendas sociales, las cuales se distribuyen a lo largo y ancho de la periferia urbana⁸. De este modo, el paisaje urbano de Pucón es altamente contrastante si atendemos a la distribución del espacio. Mientras al casco urbano es depositario de la semántica turística a través de sus atractivos (servicios, balneario, patrimonio arquitectónico, etc.), los conjuntos poblacionales de las márgenes permanecen segregadas del circuito turístico urbano, en las antípodas de la comunicación turística local.

Cuadro 10: Casco urbano histórico y poblaciones con viviendas sociales, Pucón



Fuente: elaboración propia utilizando google maps

Siguiendo a Hidalgo (2004), la segregación social del espacio en Chile está asociada a la producción de vivienda en dos modalidades. La primera se caracteriza por la generación de urbanizaciones cerradas o condominios, mientras que la segunda por la generación de viviendas destinadas a segmentos sociales bajos y medios por parte del Estado. En esta segunda modalidad cobra especial relevancia la política de vivienda social que se institucionaliza en el año 1965 con la creación del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. A partir del año 1973 la regulación del mercado de suelo se liberaliza mediante las reformas económicas impuestas por la dictadura militar. Esto conllevó a la reducción del gasto público en vivienda, y con ello, a la eliminación de los límites para el crecimiento urbano, a la venta de suelo fiscal, al desplazamiento de asentamientos precarios desde áreas acomodadas y al alza en los precios de la tierra junto con el incremento de una demanda especulativa (Sabatini 2000).

En la década de 1990, una vez retornada la democracia, existía un fuerte déficit en la oferta de vivienda. Para dar solución a ello se optó por perpetuar el modelo económico heredado de la dictadura, incluyendo en él un componente social que buscaba disminuir la pobreza potenciando las capacidades individuales; la denominada 'inversión social' (Lanzarotti 2004). Hoy en día, la política habitacional no dista mucho de sus predecesoras, pues sigue descansando sobre la base del esfuerzo individual basado en la capacidad de ahorro, el crédito hipotecario y el subsidio estatal (Sepúlveda 2000). De

⁸ Población Brasil (1972), El Convento (1979), Maitahue (1988), Jardines del Claro (1990), Prudencio Mora (1992), Mollolafquen (1992), Cordillera Bajo (1996), Los Robles (1996), Bomberos de Chile (2000), Los Arrayanes (2001), Cordillera Alto (2003), Los Robles (2006). Fuente: Zunino et al (2011)

este modo, el acceso a vivienda procedería no mediante criterios de derecho, sino más bien desde premisas económicas basadas en un enfoque minimista (Álvarez 2005), el cual promueve tratamientos y soluciones sociales en que la población pobre debe tender solo a mínimos a partir de la tematización de sus necesidades básicas. Conforme a ello, el Estado históricamente ha otorgado solución habitacional a segmentos sociales pobres intentando siempre minimizar gastos, generalmente buscando suelos en zonas donde ya existen asentamientos precarios. Tal como señalan Sabatini y Brain (2008: 23) “nuestra convicción es que en el funcionamiento de los mercados de suelo está la clave de la segregación residencial en las ciudades chilenas y latinoamericanas, y que la relación entre segregación y rentas de la tierra es compleja”.

La naturaleza del asentamiento urbano en Pucón no ha estado al margen de la segregación socio-espacial que ha sido propiciada, en gran medida, por la política nacional de vivienda en Chile. Así, la misma lógica con la que socialmente se ubica a la pobreza en una ciudad chilena es replicable también para Pucón:

“En las poblaciones periféricas como Los Arrayanes y Cordillera, la mayoría de la gente que vive allí proviene del sector rural. La mayoría de estas personas proviene de niveles socioeconómicos vulnerables, trabajan por el sueldo mínimo y trasladan su pobreza y su falta de oportunidades desde (el campo) hasta Pucón” (Director Centro Empresarial)

Como hemos señalado, para el gobierno comunal el turismo representa la principal y más importante competencia territorial de Pucón, estando sujeta a su enlace en la forma de *atractivo*. Hemos visto también que el atractivo en Pucón se estabiliza principalmente en torno a cuatro elementos (cuadro nº 8), los cuales precisamente no son identificados con el margen urbano. Así, el margen urbano segregado no participa de la comunicación turística, pero sí de la del desarrollo territorial (cuadro nº 9).

Esto deriva en que el contraste en la distribución del espacio urbano en Pucón es observado mediante una continua tensión generada en el seno del médium turismo vinculado a la noción de desarrollo:

“Pucón es un producto de mercado. Producto de mercado porque, claro está, está posicionado entre los destinos turísticos más importantes del país, y eso tiene que ver (...) con el trabajo sistemático en función de posicionar el destino de excelencia. Pero eso no significa que Pucón tenga saneada su problemática social. No es así. Pucón tiene una problemática social compleja, amplia, y donde las diferencias sociales son importantes. Hoy día esta vorágine de habernos posicionado como el mercado turístico más importante del sur de Chile ha tenido también no solo el arribo de importantes empresas con alto poder adquisitivo (...) que vienen a complementar la oferta, sino que al mismo tiempo se ha generado una polarización con los sectores de más alta vulnerabilidad. Pudiese alguien decir que Pucón tiene un lado a y un lado b, eso es efectivo, tiene un lado a y un lado b” (Director de Desarrollo Comunitario)

“Las poblaciones si cumplen un rol. Un rol para hacernos aterrizar de que Pucón no es solo la cara bonita. No es la calle principal, no es solo de calle Brasil hacia el lago, también existe una realidad distinta, y como gobierno comunal debemos preocuparnos de este tema” (Asesora técnica, Centro Empresarial)

Mediante la semántica del desarrollo territorial, el gobierno comunal incorpora al margen urbano en la forma de problemas y precariedad social; y a sus pobladores como ‘sujetos tipo *latentes* del turismo’, esto es, individuos que pueden incluirse en la comunicación turística en la medida que se vinculen a la generalización simbólica del atractivo. Entonces, el poblador del margen urbano segregado tiene abierta la posibilidad de

participar en la comunicación turística, bajo el rol de empresario, residente joven o como miembro de la cultura mapuche:

“Hoy día el ciudadano tipo está mentalizado en función de la industria del turismo. Lo más típico, el ciudadano típico (...) de Pucón, y espero no equivocarme, es aquel que tiene su vivienda propia, que ya hizo los esfuerzos para construir una segunda vivienda tipo cabaña para arrendarla en el verano, o él arrendar su casa y trasladarse a la cabaña. En paralelo, al menos una persona de ese hogar trabaja en la industria del rubro hotelero ya sea como garzón, como barman, mucama en alguno de los hoteles que están distribuidos; y ocasionalmente el jefe de familia está ligado a la artesanía. Ese es como el ciudadano tipo del sector céntrico y poblacional de la comuna”. (Director de Desarrollo Comunitario)

De ahí se desprende que la distinción hacia el asentamiento urbano segregado que se observa en la comunicación del desarrollo territorial local esté ligada a un rol pasivo en cuanto al quehacer turístico de la ciudad de Pucón, vale decir, un espacio sin *atractivos* y contenedor de ‘sujetos *latentes* tipo del turismo’. El asentamiento urbano segregado, por ende, sería un beneficiario del modelo turístico local, pero en ningún caso su protagonista, pues ese rol queda reservado para los ‘sujetos tipo del turismo’ (cuadro nº 6)

“La mayor parte de la gente de los barrios de Pucón son empleados de empresas turísticas o realizan actividades donde reciben beneficios del turismo en forma indirecta. Trabajan en tiendas, supermercados, en empresas turísticas, en hoteles, restaurantes, etcétera. O sea, yo creo que ahí está la gran masa trabajadora del turismo. No tanto dirigentes, dueños o administradores, pero sí la gran masa trabajadora. Y es ahí donde falta una intervención fuerte en educación, en asistencia sin asistencialismo, asistencia en formación para que lleguen más allá pero por sus propios recursos”. (Asesor técnico de turismo)

Vemos, pues, que la invisibilización de la comunicación turística hacia el margen urbano segregado de Pucón encuentra su fundamento en el enlace comunicativo de elementos y roles probabilizadores del viaje de ocio. Asimismo, la comunicación del desarrollo territorial cumple la función de incluir al margen urbano segregado en la forma de precariedad social susceptible de ser tratada a través de la bonanza económica del turismo local; es decir, se procesa su complejidad a través de referencias temporales de un futuro promisorio y comprensivo orientado por el medium turismo.

La distinción hacia la urbe de Pucón precisa dos dimensiones. Por un lado, se encuentra un centro urbano contenedor de *atractivos* y articulador con el resto de atractivos locales: un centro urbano que permite probabilizar el viaje de ocio. Por otro lado se encuentra el margen urbano segregado, espacio que no posee función respecto al turismo local, pero que a través de la noción de desarrollo territorial se le incorpora como beneficiario pasivo del turismo dejando abierta la posibilidad de participar en la comunicación turística en tanto ‘sujetos *latentes* del turismo’.

Como veíamos antes, luego de las pocas décadas que siguieron a su fundación, la ciudad de Pucón adquirió un papel determinante en el desarrollo del turismo local con el impulso privado y estatal que se reflejó principalmente en la construcción de hoteles. En las décadas posteriores el turismo se fortalece, diversifica y especializa (cuadro nº 8), convirtiendo a la ciudad en un polo de atracción para la población rural que, enfrentada a la precariedad, se fue instalando progresivamente en el margen urbano.

Es así que podemos distinguir del gobierno comunal un centro desde donde se orienta la comunicación territorial, el cual define un modelo de desarrollo en función del médium

turismo. El médium turismo se incorpora como el dispositivo fundante en la comunicación de futuro propiciada en el seno del desarrollo territorial, comunicación donde tiene cabida justamente el espacio *no atractivo*. Pero no obstante la función promisoría y comprensiva del desarrollo territorial en Pucón, la identidad de destino turístico es incompatible con el margen urbano segregado (espacio *no atractivo*). Por ello, la particularidad de la segregación socio-espacial en Pucón estaría dada por los estrechos marcos de referencia individual (cuadro nº 8) que ofrece el modelo de desarrollo territorial, lo que finalmente implica una colisión entre la identidad del destino turístico y el asentamiento urbano segregado.

III.7 Síntesis

Mediante las reflexiones desarrolladas en este capítulo se buscó especificar la operación del *médium* turismo en la construcción turística del territorio. Asimismo, se indagó en la trayectoria turística de Pucón cuya génesis, ubicada en la década de 1930, fue impulsada por políticas públicas que observaban en el turismo un derrotero productivo y de re-apropiación nacional sobre la región de La Araucanía. De ahí en más, la semántica del turismo en Pucón ha evolucionado conforme se incorporan en su comunicación nuevos elementos susceptibles de probabilizar el viaje de ocio.

Bajo esta lógica se ha podido establecer una tipología de *atractivos turísticos* locales que están asociados a un respectivo sujeto. Estos han sido denominados los *sujetos tipo del turismo* quienes, mediante su estrecho vínculo con un determinado atractivo, son los sujetos que participan en la comunicación turística.

Finalmente, se ha podido determinar que la segregación socio-espacial que presenta el asentamiento urbano de Pucón es distinguida mediante la tensión que genera la semántica del desarrollo y el *médium* turismo.

CONCLUSIÓN

I

La investigación desarrolla un particular enfoque de observación respecto del turismo como fenómeno propio de la sociedad funcionalmente diferenciada. A la luz de la Teoría de Sistemas Sociales se ha caracterizado al turismo como médium cuya función se orienta a probabilizar el viaje de ocio (Farías 2008). Bajo esta concepción, consideramos que las reflexiones antes presentadas han permitido transitar por diversos derroteros de análisis en el abordaje teórico del turismo a partir de un caso aplicado, permitiendo caracterizar la construcción turística de un territorio con énfasis en su área urbana. De igual manera se ha caracterizado al concepto de desarrollo como semántica que evoca una particular comunicación de futuro directamente concatenada con el concepto de modernización (Luhmann 1997), cuya emergencia se corresponde con el nuevo escenario mundial propiciado luego de la Segunda Gran Guerra. El concepto de desarrollo ha sido sintetizado como semántica promisorio y comprensiva toda vez que es en la promesa de bienestar social donde se deposita la posibilidad de asir las complejas estructuras de la sociedad contemporánea.

Por su parte, el gobierno comunal ha sido caracterizado como sistema organizacional en cuyas operaciones hemos identificado la emergencia del modelo de desarrollo territorial. Mediante el principio de legitimidad (Torres Nafarrate 2009), el turismo funge como la principal competencia del territorio, y a partir de allí es llamado a articular la comunicación de futuro promisorio y comprensivo de lo social.

Posando nuestra mirada en la articulación turística del territorio se propuso la matriz cultural turística para observar el proceso de variación convergente (Dockendorff 2006) dinamizado por la sedimentación de la comunicación turística local. La matriz cultural turística es el resultado del horizonte delimitado de sentido que proporciona el médium turismo en la comprensión de la competencia territorial, del rol social y de la autodescripción social. De esta se desprende la ética turística o red de expectativas dispuestas en la comunicación turística que suponen la validación del modelo de desarrollo territorial turístico por parte de la población residente.

Así, obtuvimos que el modelo de desarrollo territorial turístico de Pucón es ante todo un programa decisional que procesa incertidumbre valiéndose del médium turismo y que opera de cara a la sociedad local mediante una lógica funcional circular mediada por el principio de legitimidad y la ética turística. Mediante este tratamiento conceptual se planteó una línea argumental para la observación del modelo de desarrollo territorial turístico buscando responder la pregunta por el asentamiento urbano segregado de Pucón.

Es así que en base a estas consideraciones teóricas se puso en discusión el rol del asentamiento urbano segregado observado desde la función del turismo y de la semántica del desarrollo territorial. Se concluyó que, dada la articulación del médium turismo en torno a la generalización simbólica del atractivo, el asentamiento urbano segregado no participa de su comunicación. No obstante, sí lo hace de la semántica del desarrollo, toda vez que esta posee características más bien totalizadoras con el territorio, no estableciendo criterios de exclusión específicos en su comunicación. En base a estas consideraciones teórico-conceptuales nos dimos a la tarea de caracterizar el asentamiento urbano segregado de la ciudad de Pucón desde su modelo de desarrollo territorial tomando como unidad de análisis al gobierno comunal. De esta manera, se concluye que el asentamiento urbano segregado de Pucón es distinguido mediante la tensión gestada en el seno de la articulación de la semántica del desarrollo territorial a través del médium turismo.

II

La instalación institucionalizada de la semántica turística en el territorio de Pucón se observa a partir de la década de 1930. Esta acción respondió a cambios en la estructura socioeconómica que fue propiciada por un mayor protagonismo del Estado en el desarrollo de la industria nacional, acción que buscó fortalecer el mercado interno a raíz de las consecuencias que trajo el período Entre Guerras (1918 – 1939, alza de precios, crisis del salitre). En el desarrollo del turismo local tuvo una particular importancia la Empresa de Ferrocarriles del Estado, dentro de cuyos principales hitos se encuentra la construcción del Gran Hotel Pucón y la edición de revistas especializadas en turismo que exaltaban las bondades geográficas del país. El turismo, además, actuó como mecanismo de reapropiación de La Araucanía, rol que tuvo como principal antesala al fracaso productivo de la colonización europea en la región.

Los atractivos de Pucón se forjaron de manera paulatina a largo de las décadas venideras. Se ha podido identificar como atractivos ejes de la comunicación turística local a la naturaleza, representada en el particular paisaje de lago y montaña, propicio para el desarrollo de disciplinas deportivas; al turismo de lujo, simbolizado en el Casino de Juegos, cuya imagen representa el perfil social al cual apunta la comunicación turística local; también a la educación turística, representada en la Universidad de la Frontera sede Pucón, el Instituto Eurochileno de Turismo además de la Política de Educación Municipal; y por último, a la cultura, cuyas principales expresiones se encuentra en la arquitectura del casco urbano histórico, el legado de colonos europeos y, por sobre todo, en la cultura mapuche, cuyo estilo de vida y expresiones simbólicas son exaltadas incluso a nivel regional. Estos atractivos se asocian a ciertos sujetos que juegan un exclusivo rol en su tratamiento. A estos se les ha denominado *sujetos tipo del turismo* por ser a través de ellos desde donde se orienta la comunicación turística incorporada al desarrollo territorial de Pucón.

Los atractivos son los elementos que permiten continuar la comunicación turística local, y como tales, son además los puntales del modelo de desarrollo territorial de Pucón dentro del cual se ha determinado que el asentamiento urbano segregado representa la precariedad social y espacial de la ciudad. Para caracterizar su inclusión en este modelo nos hemos enfocado en el lado excluido de los atractivos, pues, es allí donde es posible observar cómo opera la promesa y comprensión de futuro articulada a través del médium turismo. Así, se ha establecido a la ética turística, la educación técnico-profesional, al emprendimiento y a la política social como los mecanismos por medio de los cuales el asentamiento urbano segregado es incluido en el modelo de desarrollo territorial.

III

Este trabajo deja abiertas algunas interrogantes de cara a la investigación aplicada. En primer lugar, proponemos desarrollar la misma pregunta de investigación pero observada desde una pluralidad más amplia de actores involucrados en el modelo de desarrollo territorial de Pucón. Observar a los propios residentes del asentamiento urbano segregado, a la Cámara de Turismo de Pucón o a las Casas de estudio técnico-profesional con sede local ciertamente permitiría seguir profundizando en la construcción social del Pucón turístico. Queda igualmente abierta a la investigación la relación entre el turismo y la población mapuche de La Araucanía dada la naturaleza de la ocupación de esta región por parte del Estado chileno, del rol que jugó el turismo hacia la primera mitad del siglo XX en la idealización del *sur* además de los recientes

esfuerzos en materia de coordinación política que ven en el turismo una importante fuente productiva para el pueblo mapuche.

BIBLIOGRAFÍA

Aragón, M. (2013) Lo efímero y la ciudad turística. A propósito de los haceres y lugares del turismo en el espacio urbano. *Diálogos Latinoamericanos* 21, 111-124.

Andersen N. Å, (2003) The undecidability of decision. Autopoietic organization theory. *Working Paper* 12.

Álvarez, S. (2005) Los discursos minimistas sobre las necesidades básicas y los umbrales de ciudadanía como reproductores de la pobreza. En S. Álvarez (comp.) *Trabajo y producción de la pobreza en Latinoamérica y el Caribe: estructuras, discursos y actores*. Buenos Aires: CLACSO, 239-273.

Arnold, M. (2012) El debate sobre las desigualdades contemporáneas: ¿puede excluirse la exclusión social? *MAD* 27, 34-43.

Arnold, M. (2008) Las organizaciones desde la teoría de los sistemas sociopoiéticos. *Cinta Moebio* 32, 90-108.

Albuquerque, F. (2004) Desarrollo económico local y descentralización. *Revista de la CEPAL* 82, 157-171.

Augé, M. (1998) *El viaje imposible. El turismo y sus imágenes*. Barcelona: Gedisa.

Ascanio, A. (2010) El objeto del turismo ¿una posible ciencia social de los viajes? *Pasos* 8(4), 633-641.

Antón, S., Fernández, A. y González, F. (2008) Los lugares turísticos. En S. Antón y F. González (coord.) *A propósito del turismo. La construcción social del espacio turístico*. Barcelona: UOC, 103-206.

Antón, S. (1998) La ciudad turística. De la conquista del viaje a la reestructuración de la ciudad turística. *Documents d'Anàlisi Geogràfica* 32, 17-43.

Baecker, Dirk (1997) The meaning of culture. *Thesis Eleven* 51, 37-51.

Bertalanffy, L (1989) *Teoría general de los sistemas*. México D.F: FCE.

Bengoa, J. (2000) *Historia del pueblo mapuche. Siglo XIX y XX*. Santiago: LOM

Bertram, G. (2002) El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX. *Historia contemporánea* 25, 125-156.

Benko, G. (1998) El impacto de los tecnopolos en el desarrollo regional. Una revisión crítica. *Eure* 24(73), 55-80.

Boyer, M. (2002) El turismo en Europa, de la edad moderna al siglo XX. *Historia contemporánea* 25, 13-31.

Booth, R. y Lavín, C. (2013) Un hotel para contener el sur. *ARQ* 83, 56- 61.

Booth, R. (2010) "El paisaje aquí tiene un encanto fresco y poético". Las bellezas del sur de Chile y la construcción de la nación turística. *Revista Iberoamericana de Historia* 3(1), 10-32.

- Boisier, S. (2007) América Latina en un medio siglo (1950/2000): El desarrollo, ¿dónde estuvo? *OIDLES* 1, 3-41.
- Boisier, S. (2003) ¿Y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica? *Reforma y democracia* 27, 1-24.
- Boisier, S (2001) Biorregionalismo, la última versión del traje del emperador. *Territorios*
- Boisier, S. (1999) Desarrollo (Local): ¿De qué estamos hablando? Colombia: Documento comisionado por la Cámara de Comercio de Manizales.
- Bourdieu, P. (1998) *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. Madrid: Taurus.
- Burke, P. (1997) The invention of leisure in early modern Europe: Reply. *Past & Present* 156, 192-197.
- Burke, P. (1995) The invention of leisure in early modern Europe. *Past & Present* 146, 136-150.
- Cadenas, H. (2012) La desigualdad de la sociedad. Diferenciación y desigualdad en la sociedad moderna. *Persona y sociedad* 26(2), 51-77.
- Cadenas, H. (2006) Derecho y sociedad: ¿es posible la integración social mediante el derecho? En: Farías y Ossandón (Ed.) *Observando sistemas: nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklass Luhmann*. Santiago: RIL.
- Dachary, A y Arnais, S. (2006) El estudio del turismo, ¿un paradigma en formación? *Estudios y perspectivas en turismo* 16(2), 179-193.
- Clarke, S., Gaile, G. y Saiz, M. (1999) Estrategias de desarrollo en áreas deprimidas de Estados Unidos. *Territorios* 1, 43-75.
- CEPAL (1996) *Fortalecer el desarrollo. Interacciones entre macro y microeconomía*. Santiago: CEPAL.
- CEPAL (1991) *El desarrollo sustentable: transformación productiva, equidad y medio ambiente*. Santiago: CEPAL.
- Callizo, J. (1991) *Aproximación a la geografía del turismo*. España: Síntesis.
- Contreras, J. (2008) *La Infancia de Pucón*. Ilustre Municipalidad de Pucón.
- Corsi, G., Espósito, E. y Baraldi, C. (1996) *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*. México D.F: Anthropos, Universidad Iberoamericana, ITESO.
- Dockendorff, C. (2013) Antihumanismo o autonomía del individuo ante las estructuras sociales: la relación individuo-sociedad en la teoría de Niklas Luhmann. *Cinta de moebio* 48, 158-173.
- Dockendorff, C. (2006) Evolución de la cultura: la deriva semántica del cambio estructural. *Persona y sociedad* 20(1), 45-74.
- De Esteban, J. (2008) *Turismo cultural y medio ambiente en destinos urbanos*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

- Díaz, A. (2006) Pobreza y precariedad urbana en México. Santiago: CEPAL.
- Díaz, J. (1999) *Geografía del turismo*. Madrid: Síntesis.
- Escobar, A. (2007), *La invención del Tercer Mundo. Construcción y deconstrucción del desarrollo*. Bogotá: Norma.
- Elias, N. y Dunning, E. (1992) *Deporte y ocio en el proceso de la civilización*. México D.F: FCE.
- Farías, I. (2008) Touring Berlin. Virtual destination, tourist communication and the multiply city. Tesis para optar al grado de Doctor. Alemania: Universidad de Humboldt.
- Ferro, S. (2011) *La Tierra en Sudamérica*. La Paz: IPDRS.
- Fernández, L. (1991) *Historia general del turismo de masas*. Madrid: Alianza.
- Flores, A. (2005) El sistema municipal y la superación de la pobreza y precariedad urbana en el Perú. Santiago: CEPAL.
- Fontes, D. y Marinho, J. (2011) Turismo, políticas y desigualdades en la Villa Ponta Negra – Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo* 20, 1281-1294.
- Garín, A., Salvo, S. y Bravo, G. (2009) Segregación residencial y políticas de vivienda en Temuco: 1992 – 2002. *Revista de Geografía Norte Grande* 44, 113-128.
- Geisse, G. y Valdivia, M. (1978) Urbanización e industrialización en Chile. *EURE* 5(15), 11-35.
- Gordon, B (2002) El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX. *Historia Contemporánea* 25, 125-156.
- Gómez, J. (2004) Turismo y patrimonio. Conflicto social y modelo de desarrollo urbano en Valencia, España. *Estudios y perspectivas en turismo* 13, 69-88.
- Jarrassé, D. (2002) La importancia del termalismo en el nacimiento y desarrollo del turismo en Europa del siglo XIX. *Historia contemporánea* 25, 33-49.
- Kant, I (1998) *Sobre la paz perpetua*. Madrid: Tecnos.
- Hidalgo, R. (2004) De los pequeños condóminos a la ciudad vallada: las urbanizaciones cerradas y la nueva geografía social en Santiago de Chile (1990 – 2000) *EURE* 30(91), 29-52.
- Izuzquiza, I. (2008) *La sociedad sin hombres. Niklas Luhmann o la teoría como escándalo*. Barcelona: Anthropos.
- Lafargue, P. (1907) *The right to be lazy and other studies*. United States of America. California University.
- Labraña, J., Pérez, F., Rivera, F. y Campos, E. (2012) Sistemas funcionales, organizaciones y membresía: paradojas sobre la inclusión organización/sistema parcial en Chile. *MAD* 27, 53-66.

- Lanzarotti, M. (2004) Chile: la política social en los años noventa. *Espiral* 9(31), 133-158.
- López, J. (2002) Orígenes y formación del derecho al descanso semanal. *Estudios doctrinales* s/n, 1-32.
- Laborde, P. (2002) Nacimiento y desarrollo del turismo en Biarritz durante el segundo imperio. *Historia contemporánea* 25, 51-64.
- Larrinaga, C. (2002) El turismo en la España del siglo XIX. *Historia contemporánea* 25, 157-179.
- Larraín, J. (1997) La trayectoria Latinoamericana a la Modernidad. *Estudios Públicos* 66, 313-333.
- Luhmann, N. (2013) *La moral de la sociedad*. Madrid: Trotta.
- Luhmann, N. (2010a) *Organización y decisión*. México D.F: Herder.
- Luhmann, N. (2010b) *Los derechos fundamentales como institución. Aportación a la sociología política*. México D.F: Universidad iberoamericana.
- Luhmann, N. (2007) *La sociedad de la sociedad*. México D.F: Herder.
- Luhmann, N. (2005) *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Barcelona: Anthropos.
- Luhmann, N. (1998a) *Complejidad y modernidad: de la unidad a la diferencia*. Madrid: Trotta.
- Luhmann, N. (1998b) La cultura como concepto histórico. En Luhmann, N. (Ed), *Teoría de los Sistemas Sociales II*, pp. 189 – 214. Chile, Universidad Iberoamericana, Universidad de los Lagos.
- Luhmann, N. (1994) Unidad y diferenciación en la sociedad moderna. *Acta sociológica*, 12, 55-61.
- Luhmann, N. (1997) *Observaciones de la modernidad. Racionalidad y contingencia en la sociedad moderna*. Barcelona: Paidós.
- Maturana, H. (1995) La ciencia y la vida cotidiana: la ontología de las explicaciones científicas. En P. Watzlawick y P. Krieg (Comp.) *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Barcelona: Gedisa, 157-193.
- Mantecón, A. (2008) *La experiencia del turismo. Un estudio sociológico sobre el proceso turístico residencial*. Barcelona: Icaria.
- Mazón, T., Huete, R. y Mantecón A. (2009) Tourism dependence and host community perceptions. Notes on the social exchange theory. *Tourism & management studies* 5, 25-36.
- Marengo, C. (2004) Una aproximación a la segregación residencial, como punto de partida en la formulación de políticas. *INVI* 50(19), 167-183.

- Marfany, J. (1997) The invention of leisure in early modern Europe. *Past & Present* 156, 174-191.
- Martens, W. (2006) The Distinctions within Organizations: Luhmann from a Cultural Perspective. *Organizations* 13(2), 83-108.
- Mathieson, A. y Wall, G. (1990) *Turismo: repercusiones económicas, físicas y sociales*. México D.F: Trillas.
- Meyer, R. (2013) Revistando la historia de las teorías del desarrollo. *CUHSO* 23(1), 55-91.
- Muñoz, F. (2007) *El turismo explicado con claridad*. España: Libros en Red.
- Nassehi, A. (2011) La teoría de la diferenciación funcional en el horizonte de sus críticas. *MAD* 24, 1-29.
- Nassehi, A. (2004) What do We Know about Knowledge? An Essay on the Knowledge Society. *The Canadian Journal of Sociology* 29(3), 439-449.
- Osorio, M. (2007) El carácter social del turismo. Un análisis sistémico sobre su complejidad. *Estudios y perspectivas en turismo* 16(4), 464-492.
- Osorio, M. (2004) La complejidad del turismo. Ponencia presentada al VI Congreso de Investigación Turística. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Osorio, M. (2000) Nuevos caminos para el estudio del turismo desde la Teoría de Sistemas. *Convergencia* 7(23), 219-235.
- Pérez, F. y Labraña, J. (2013) Hacia la observación de una sociedad venidera: una entrevista con Dirk Baecker. *MAD* 29, 82-91.
- Pinilla, J. (2011) *Think Tanks, conocimiento experto y formación de agenda política en Chile*. Tesis para obtener el título de Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Pinto, J. (2003) *La formación del Estado y la nación, y el pueblo mapuche. De la inclusión a la exclusión*. Santiago: DIBAM.
- Rodríguez, D. y Arnold, M. (2007) *Sociedad y teoría de sistemas*. Santiago: Editorial Universitaria.
- Robles, F. (2000) Contramodernidad y desigualdad social. Individualización e individuación, inclusión/exclusión y construcción de identidad. La necesidad de una sociología de la exclusión. En: Robles (Coord.) *El desaliento de la modernidad. Molestias, irritaciones y frutos amargos de la sociedad del riesgo*. Santiago: RIL.
- Sabatini, F. y Brain, I. (2008) La segregación, los guetos y la integración social urbana: mitos y claves. *EURE* 34(103), 5-26.
- Sabatini, F. (2006) La segregación social del espacio en las ciudades de América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo*.

Sabatini, F., Cáceres, G. y Cerda, J. (2001) Segregación residencial en las principales ciudades chilenas: tendencias en las tres últimas décadas y posibles cursos de acción. *EURE* 27(82), 21-42.

Sabatini, F. (2000) Reforma a los mercados de suelo en Santiago, Chile: efectos sobre los precios de la tierra y la segregación residencial. *EURE* 26(77), 49-80.

Santana, A. (1997) *Antropología y turismo ¿nuevas hordas, viejas culturas?* Barcelona: Ariel.

Serrano, R., Cruz, G. y Arguello, F., Osorio, M., Sánchez, R. (2012) La complejidad, expresión de nuestro tiempo: el turismo desde los sistemas complejos. *CULTUR* 6(1), 5-24.

Segovia, O. y Jordan, R. (2005) Espacios públicos urbanos, pobreza y construcción social. Santiago: CEPAL.

Sepúlveda, R. (2000) Política habitacional chilena ¿un instrumento para abordar la construcción de un hábitat integral? *INVI* 41(15), 51-62.

SERNATUR y CONADI (s/f) Fundamentos del turismo mapuche y orientaciones para su desarrollo, región de La Araucanía. Temuco: SERNATUR.

Sue, R. (1987) *El ocio*. México D.F: FCE.

Torres Nafarrate, J. (2009) *Niklas Luhmann: la política como sistema*. México D.F: Universidad Iberoamericana.

Torche, F. (2006) Una clasificación de clases para la sociedad chilena. *Revista de sociología* 20, 15-43.

Turner, L. y Ash, J. (1991) *La horda dorada*. Madrid: Endimión.

Kant, I (1998) *Sobre la paz perpetua*. Madrid: Tecnos.

Korstanje, M. (2011) Turismo. Ciencia de la hospitalidad. *TURyDES* 4(11)

Knebel, H. (1974) *Sociología del turismo*. Barcelona: Hispano europea.

Veblen, T. (2004) *Teoría de la clase ociosa*. México D.F: FCE.

Vásquez, D., Osorio, M., Arellano, A. y Torres, J. (2013) El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones turísticas* 5, 1-28.

Vásquez, A. (1996) Desarrollos recientes de la política regional. La experiencia europea. *EURE* 23(65), 101-114.

Violá, A. (2000) *Antropología del desarrollo. Teorías y estudios etnográficos en América Latina*. Barcelona: Paidós.

Weber, M. (1991) *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. México D.F: Premia.

Zamora, J. Castro, M. y Marín, A. (2013) Determinación en necesidades de investigación en turismo. El caso del Centro de Investigación en Turismo y Patrimonio de la región de Valparaíso, Chile. *Estudios y perspectiva en turismo* 22, 926-962.

Zunino H., Hidalgo R. y Marquardt E. (2011) Vivienda Social y segregación espacial en la ciudad de Pucón, Chile: entre el enclaustramiento y la integración con el hábitat turístico. *INVI* 26, 15-55.

Zunino, H. y Hidalgo, R. (2011) Negocios inmobiliarios en centros turísticos de montaña y nuevos modos de vida. El papel de los migrantes de amenidad existenciales en la comuna de Pucón – Chile. *Estudios y perspectivas en turismo* 20(2), 307-326.

Fuentes de internet

Empresa de Ferrocarriles del Estado (1934) Revista En Viaje, nº 4. Disponible en: <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/mc0028312.pdf> consultada el 08 de enero de 2014.

Empresa de Ferrocarriles del Estado (1940) Revista En Viaje, nº 76. Disponible en: <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/mc0014437.pdf> consultada el 08 de enero de 2014.

Gobierno de Chile (s/f) Plan de Desarrollo Turístico de La Araucanía 2011 – 2014. Disponible en: <http://araucania7.cl/documentos/> consultado el 03 de noviembre de 2013.

Gobierno de Chile (2010) Plan Araucanía 7. Disponible en: <http://araucania7.cl/documento-plan-araucania-7/> consultado el 08 de noviembre de 2013

Municipalidad de Pucón (2009) Cuenta Pública Municipalidad de Pucón año 2009. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/cuenta-publica> consultado el 21 de febrero de 2014.

Municipalidad de Pucón (2010) Cuenta Pública Municipal de Pucón año 2010. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/cuenta-publica> consultado el 21 de febrero de 2014.

Municipalidad de pucón (2011) Cuenta Pública Municipal de Pucón año 2011. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/cuenta-publica> consultado el 21 de febrero de 2014.

Municipalidad de Pucón (s/f a) Plan de desarrollo comunal de Pucón 2010 – 2014. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/pladeco> consultado el 09 de noviembre de 2013.

Municipalidad de Pucón (s/f b) Plan de desarrollo turístico 2011 – 2014. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/web2010/transparencia/LetraC/PLADETUR2011-2014.pdf> consultado el 17 de noviembre de 2013.

Municipalidad de Pucón (s/f c) Plan anual educativo municipal 2010. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/documentos-publicos-municipalidad/150-plan-anual-de-desarrollo-educativo-municipal> consultado el 07 de diciembre de 2013

Municipalidad de Pucón (s/f d) Plan anual educativo municipal 2011. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/documentos-publicos-municipalidad/150-plan-anual-de-desarrollo-educativo-municipal> consultado el 07 de diciembre de 2013

Municipalidad de Pucón (s/f e) Plan anual educativo municipal 2012. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/documentos-publicos-municipalidad/150-plan-anual-de-desarrollo-educativo-municipal> consultado el 07 de diciembre de 2013

Municipalidad de Pucón (s/f f) Plan anual educativo municipal 2013. Disponible en: <http://www.municipalidadpucon.cl/index.php/documentos-publicos-municipalidad/150-plan-anual-de-desarrollo-educativo-municipal> consultado el 07 de diciembre de 2013

Servicio Nacional de Turismo (Titular de noticia del 15 de diciembre de 2012): La Araucanía se lanza como destino de Naturaleza Originaria” en medios extranjeros. Noticia del 15 de diciembre de 2012 disponible en: <http://www.sernatur.cl/noticias/la-araucania-se-lanza-como-destino-de-naturaleza-originaria-en-medios-extranjeros> consultada el 17 de enero de 2014.

ANEXOS

Se presenta en el siguiente cuadro el nombre y cargo de los funcionarios del gobierno comunal de Pucón a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada en el marco del presente estudio.

Cuadro nº 11: Entrevistados

Entrevistado	Cargo
Carlos Barra Matamala	Alcalde de Pucón
Lorena Fuentes Espinoza	Directora de Obras Municipales
Harold Manríquez Sandoval	Director de Desarrollo Comunitario
Alejandro Durán Gutiérrez	Director de Educación Municipal
Marcelo Rivera Núñez	Director Centro Empresarial
Vivian Barrera Goeppinger	Asesora Técnica Centro Empresarial
Roberto Nappe Goldammer	Asesor Municipal de Turismo